

**CARTA
DEI SERVIZI**
service charter

GUIDA ALL'AEROPORTO
airport guide

—
**Aeroporto
GIOVAN BATTISTA PASTINE
CIAMPINO**



**due
mila
18**

 **Aeroporti
di Roma**

indice

index

4

Introduzione / *Introduction*

7

Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR / *Airport activities managed and controlled by ADR*

9

Il bilancio 2017 di ADR / *2017 ADR Financial Statements*

10

L'impegno di ADR per la qualità / *ADR quality commitment*

21

L'impegno di ADR per l'ambiente / *ADR commitment to the environment*

26

Indicatori di qualità / *Quality indicators*

41

Guida all'aeroporto / *Airport guide*

Aprile 2018 / *April 2018*

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

In collaborazione con / *In collaboration with*



ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Gentile cliente

Gentile Cliente,

ADR ha il piacere di presentare la **Carta dei Servizi 2018** corredata dalla **Guida all'aeroporto**, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri degli scali romani di Fiumicino e Ciampino.

La Carta dei Servizi ADR recepisce le normative dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di servizio raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2018.

Nel 2017 il Leonardo da Vinci, per la prima volta su base annua, si attesta come il grande aeroporto europeo più apprezzato dai passeggeri, secondo la classifica ufficiale di Airports Council International. Dalle interviste effettuate ai viaggiatori, Fiumicino si posiziona primo tra i principali hub europei per la qualità percepita nei servizi di accoglienza, sicurezza, wi-fi, pulizia e comfort. I risultati, ottenuti attraverso una strategia di investimenti, scelte nette dal punto di vista gestionale, competenze, motivazione e coinvolgimento dei lavora-

tori, hanno trasformato il Leonardo da Vinci in un biglietto da visita internazionale e in un fattore di competitività per il nostro Paese.

Nel 2017, Fiumicino ha ottenuto, inoltre, un prestigioso riconoscimento da parte di Skytrax, società di fama internazionale nel settore dell'aviazione, ricevendo quattro stelle per la qualità delle infrastrutture.

A consolidare tale risultato ha contribuito anche l'entrata in operatività della nuova area d'imbarco internazionale "E", inaugurata nel dicembre 2016, divenuta punto di riferimento del settore a livello mondiale per i servizi, convenienza e qualità dello shopping e dell'offerta enogastronomica, oltre che per le iniziative di intrattenimento culturale.

L'impegno di ADR nel 2018 è quello di offrire e migliorare i risultati perseguiti nell'ottica di soddisfare ancora di più le esigenze dei passeggeri, con l'auspicio di garantire sempre una "qualità di eccellenza".

Dear Customer

Dear Customer,

ADR is pleased to present the **2018 Service Charter**, accompanied by the **Airport Guide**, a guide with all the useful information for passengers passing through the Rome airports of Fiumicino and Ciampino.

The ADR Service Charter meets ENAC (Italian Civil Aviation Authority) guidelines and proposes quality indicators for all types of passengers, aiming to provide information on the service level achieved and the improvement objectives for 2018.

In 2017, for the first time annually, the Leonardo da Vinci airport was reported as the large European airport most appreciated by passengers, according to the official Airports Council International classifications. In passenger interviews, Fiumicino came first before main European hubs for the quality perceived in welcome services, security, Wi-Fi, cleanliness and comfort. The results, obtained through a strategy of investments, clear-cut choices from a management, competency, motivation and employee engage-

ment point of view, have transformed Leonardo da Vinci airport into an international visiting card and a factor of competitiveness for Italy.

In 2017, Fiumicino also achieved a prestigious award from Skytrax, an internationally-renowned company in the aviation sector, receiving four stars for infrastructure quality.

Consolidating this result was the new International Boarding Area "E" opened in December 2016, which became an international point of reference in the sector for services, convenience and quality of shopping and selection of food and drink, in addition to its cultural entertainment initiatives.

In 2018, ADR will undertake to offer and improve the pursued results in the aim of meeting the needs of even more passengers, and in the hopes of guaranteeing further "quality of excellence".

Aeroporti di Roma (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Atlantia a far data dal novembre 2013 - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).

Nel 2017 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 46,9 milioni di passeggeri.

Fanno parte del Gruppo ADR le società ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security e Airport Cleaning.

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

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- Pavimental S.p.A. (20 %)
- S.A.CAL. S.p.A. (9,95%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia - Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (10%)

Aeroporti di Roma (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - company of the Atlantia Group since November 2013 - is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2017, the Roman airport system welcomed more than 46.9 million passengers.

The ADR group is composed of the following companies: ADR Sviluppo, ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security and Airport Cleaning.

Moreover, Aeroporti di Roma S.p.A. holds equity investments in:

Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR /

Airport activities managed and controlled by ADR

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), uffici e di spazi pubblicitari;
- erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali (tramite Società controllata);
- svolgimento dei servizi di pulizia in ambito aeroportuale (tramite società controllata).

Aeroporti di Roma, as management company of Rome's airport system, regulates the administration and management of airport infrastructures, by coordinating and controlling the activities of private operators to whom it must guarantee access, pursuing efficiency, efficacy, transparency and fairness. In this regard, ADR, directly or through its subsidiaries and connected, deals with:

- *planning, realization and maintenance of terminals, buildings and other airport infrastructures;*
- *operational coordination of the airport, information systems and customer information;*
- *development and management of commercial and catering activities (through third party subconcessionaires), car parks (through a subsidiary company), offices and advertising spaces;*
- *provision of airport security services (security checks on passengers, hand and hold luggage, goods and mail) also on behalf of airlines and airport operators (through a subsidiary company);*
- *performance of airport cleaning services (through a subsidiary company).*



Il bilancio 2017 di ADR /

2017 ADR Financial Statements

Gruppo ADR (Euro Mln)	ADR SpA (Euro Mln)	ADR Group (Mln Euros)	ADR SpA (Mln Euros)
Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	881,9	Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	868,3
Margine Operativo Lordo EBITDA	544,6	Margine Operativo Lordo EBITDA	519,3
Risultato Operativo EBIT	401,7	Risultato Operativo EBIT	380,7
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	245,0	Risultato netto / Net income	243,0
Investimenti / Investments	206,7	Investimenti / Investments	201,5
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.297,9	Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.315,3
Patrimonio netto del Gruppo / Group Shareholders' Equity	1.108,2	Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	1.100,8
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	3.377	Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.389

L' impegno di ADR per la qualità

ADR partecipa da aprile 2005, per l'aeroporto di Fiumicino, e da aprile 2014, per quello di Ciampino, all'indagine di customer satisfaction "Airport Service Quality", condotta dall'ACI (Airports Council International) che stila una classifica degli aeroporti in base al livello di gradimento dei passeggeri. Con un valore record di 4.28 nel 2017, (su una scala dove l'eccellenza si raggiunge con 5 punti) Fiumicino si è posizionato primo tra gli aeroporti europei con traffico annuo superiore a 40 milioni di passeggeri. Skytrax è un'organizzazione internazionale di rating del trasporto aereo e si occupa di redigere speciali classifiche dedicate alle compagnie aeree e agli aeroporti sui servizi offerti dalla risultanza di audit effettuati "on site" su 800 item di servizio ritenuti importanti per l'esperienza del passeggero.



A valle dell'audit svoltosi a dicembre 2017, lo scalo di Fiumicino ha ottenuto un risultato prestigioso con l'assegnazione di 4 stelle. In aggiunta a questo riconoscimento l'aeroporto di Fiumicino si è aggiudicato il premio Skytrax "The World's Most Improved Airport" per essersi posizionato come primo scalo al mondo per la capacità di innovazione e miglioramento continuo dei servizi offerti.

ADR quality commitment

ADR has been taking part, since 2005 for Fiumicino airport and since April 2014 for Ciampino airport, in the "Airport Service Quality" customer satisfaction investigation conducted by ACI (Airports Council International) which draws up airport ratings on the basis of the level of passenger satisfaction.

With a record score of 4.28 in 2017, (on a scale where excellence is achieved with a score of 5 points) Fiumicino came in first among European airports with traffic in excess of 40 million passengers.



Skytrax is an international air-transport rating organization which draws up special ratings dedicated to airlines and airports regarding services provided and based on audits carried out "on site" on 800 service items considered important for passenger experience. Following the audit made in December 2017, Fiumicino airport achieved a prestigious result and was awarded 4 stars. In addition to this recognition, Fiumicino airport won the Skytrax award for "The World's Most Improved Airport", coming first in the world for its capacity to continuously innovate and improve its services.

La politica della qualità

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:

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

Il piano della qualità

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 analizzarne le esigenze;
- controlli per verificare le prestazioni

The quality policy

The quality policy represents ADR's commitment to guarantee the quality of provided services and constantly meets its Customers' satisfaction. The quality policy rests on the following key elements:

- *the focus on Customer;*
- *the search for excellence;*
- *the improvement of processes;*
- *transparency;*
- *the focus on human resources.*

- effettivamente erogate ai passeggeri;
- incontri periodici con le diverse realtà operanti in aeroporto, per analizzare l'andamento del servizio erogato e definire le azioni necessarie per un continuo miglioramento;
- interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

Inoltre, al fine di verificare il posizionamento di Fiumicino e di Ciampino a livello internazionale, ADR sonda all'incirca 3200 passeggeri all'anno, nel quadro dell'inchiesta di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall'Airports Council International che coinvolge più di 300 aeroporti nel mondo.

Nell'ambito della politica della qualità di ADR, le certificazioni volontarie sono concepite come un mezzo utile per strutturare in modo chiaro e controllabile le performance ai fini di una gestione coerente con gli obiettivi strategici e di business aziendali.

The quality plan

Every year ADR lays down its Quality Plan, which includes a range of coordinated actions. In particular, ADR makes:

- *polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *checks to verify performances provided to passengers; regular meetings with the different entities operating in the airport, in order to analyse the performance of the provided*

service and define necessary measures for a constant improvement;

- *continuous maintenance and upgrading interventions on airport structures, in order to make the airport meet Customers' needs.*

Moreover, in order to check how Fiumicino and Ciampino airports rank on an international level, ADR submit surveys to almost 3,200 passengers per year, within the framework of the customer satisfaction survey "Airport Service Quality", carried out by the Airports Council International, which includes more than 300 airports all over the world. With reference to ADR's quality policy, voluntary certifications are intended to be a useful mean to organize performances in a clear and verifiable way, in order to achieve a management which results consistent with strategic and business goals.

Le certificazioni di ADR

Per gestire al meglio le certificazioni, il Gruppo ADR si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei Sistemi in un'ottica di miglioramento continuo che abbraccia sempre più numerosi processi aziendali.

ADR group certifications

For a better management of certifications, the ADR Group established an Integrated Management System of Quality, Environment, Energy, Health and Safety which, through cross-sectoral procedures, optimises system management for a constant improvement concerning more and more business sectors.



ADR S.p.A.

Il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, per il sistema di monitoraggio relativo alle indagini oggettive e rilevazioni di customer, per il controllo sicurezza passeggero, bagaglio a mano e bagaglio da stiva e per la gestione delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali e alla gestione dei fornitori aeroportuali;

- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007;
- 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 50001:2011.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati ADR, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

ADR S.p.A.

The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2015, concerning the monitoring system for objective and customer surveys, the security check on passengers, hand and hold luggage and the management of the activities aiming at issuing airport permits and the management of airport suppliers;

- *the Management System for Health and Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007;*
- *the Environment Management System, in compliance with the international regulation of reference UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 50001:2011.*

Besides Certified Management Systems, in the matter of fighting climate changes, ADR has performed, over the years, several actions to control and reduce direct and indirect CO₂ emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system.

Società controllate ADR

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 OHSAS 18001:2007 per:

- **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 i servizi di assistenza ai passeggeri (con l'utilizzo di attrezzature e mezzi) la cui mobilità sia ridotta, in partenza, in arrivo e in transito.

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 OHSAS 18001:2007 e il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 per:

- **Airport Cleaning** per i servizi di pulizia civile in tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, nonché la raccolta dei carrelli portabagagli negli scali di Fiumicino e Ciampino. Servizi di spazzamento strade, piste e attività di diserbo meccanico nello scalo di Ciampino.

ADR subsidiaries

The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2015 and the Management System for Health and Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007 for:

- **ADR Security** for the provision of activities of control on departing and in transit passengers and for the screening on hand and hold luggage; designing and provision of security training activities.
- **ADR Assistance** for support services (by using equipment and means) provided to departing, arriving and transit passengers with reduced mobility.

The Quality Management System, pursuant to UNI EN ISO 9001:2015 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to OHSAS 18001:2007 regulations and the Environmental Management System pursuant to ISO 14001:2015 regulations for:

- **Airport Cleaning** for civil cleaning services on the entire airport premises, buildings and terminals, as well as for collection of baggage trolleys at the airports of Fiumicino and Ciampino. Road and runway cleaning services and grass cutting operations at Ciampino airport.

Airport helper

Nell'ottica di una maggiore attenzione al Cliente, ADR ha adottato nel 2013 una best practice internazionale nata nell'aeroporto di Lione e riconosciuta da ACI Europe (Airport Council International): gli Airport Helper. Riconoscibili dal distintivo "May I help you?", i 1.000 volontari, presenti negli aeroporti romani agevolano i passeggeri nella loro esperienza in aeroporto fornendo in particolare informazioni sui servizi e orientamento.



Airport helper

With the aim to provide great Customer care, in 2013 ADR adopted an internationally acclaimed best practice that was born in the airport of Lyon and is now recognised by ACI Europe (Airport Council International): Airport Helpers. Recognised by the "May I help you?" badge, the 1,000 volunteers, present in the Roman airports help passengers during their airport experience, in particular by offering service information and orientation.

L'impegno di ADR per l'ambiente

ADR commitment to the environment

Il Gruppo ADR da sempre sostiene la necessità di coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno impatto sull'ambiente, dal 1999 è stato implementato il Sistema di Gestione Ambientale, prima per Fiumicino e in seguito per Ciampino, certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001.

Per la qualità dell'aria, Aeroporti di Roma nel 2011 ha aderito all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airport Council International), sistema di certificazione che prevede quattro livelli di accreditamento in base alla mappatura delle emissioni. Nel 2014 lo scalo di Fiumicino ha ottenuto il livello di accreditamento 3+ "Neutrality" che ha mantenuto negli anni successivi e nel 2017 compensando le emissioni dirette e indirette

ADR Group has always enhanced the need to combine the economic enhancement and growth with the protection of the environmental heritage. In accordance with a constant commitment to the development and diffusion of a strong culture resting on the proper management of all the aspects affecting the environment, since 1999 the Environment Management System has been implemented, in Fiumicino first and then in Ciampino as well, certified in compliance with the international standard of reference ISO 14001.

For air quality, in 2011 Aeroporti di Roma joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) of ACI Europe (Airport Council International), a certification system with four levels of accreditation based on emission mapping. In 2014, Fiumicino Airport obtained accreditation level 3+ "Neutrality" and kept it over the following years. In 2017, it offset direct and indirect emissions with the purchase of "carbon credits" from Gold Standard and Voluntary Car-

con l'acquisto di "crediti di carbonio", provenienti da progetti certificati Gold Standard e Voluntary Carbon Standard.

Nel 2016 ADR ha ottenuto per il sito di Ciampino il livello 3 di accreditamento ACA "Optimisation", che prevede la quantificazione delle emissioni dirette e indirette e la dimostrazione dei miglioramenti assoluti o relativi delle performance conseguite, che è stata mantenuta nel 2017.

ADR, in qualità di gestore, cura la gestione dei rifiuti e raccolta differenziata per una molteplicità di soggetti in ambito aeroportuale, orientando la propria azione verso la ricerca di soluzioni per incrementare la quota di rifiuti inviati a recupero rispetto al totale dei rifiuti prodotti. ADR ha avviato a recupero, nell'anno 2017, il 36%, dei rifiuti urbani e speciali prodotti sul sedime aeroportuale di Ciampino.

Il raggiungimento di tale obiettivo è stato possibile attraverso il coinvolgimento, con incontri periodici, degli operatori aeroportuali che producono maggiormente le frazioni avviabili a recupero e la realizzazione di nuove aree di conferimento dei rifiuti che consentono una corretta gestione e differenziazione dei rifiu-

bon Standard certified projects.

In 2016, for Ciampino, ADR obtained level 3 ACA accreditation "Optimisation" which envisages direct and indirect quantification of emissions and the demonstration of absolute or relative achieved performance improvements, which was maintained in 2017.

As a management company, ADR takes care of the management of waste and separate waste collection for several entities in the airport environment, taking measures aiming at finding solutions to raise the quantity of waste sent for recycling compared to the total of waste produced. In 2017, ADR recycled 36% of Ciampino Airport's household waste and special waste.

The achievement of this goal was made possible thanks to involvement, through periodic meetings, with the airport operators who produce most recyclable waste and the setting up of new waste dumps which permit the correct management and pre-sorting of the waste produced in the airport.

In the energy field, hundreds of initiatives were implemented in the ISO 50001 context centred on energy efficiency and minimizing environmental impact. In 2017, in Fiumicino, 172 GWh were consumed with a KWh / (pas-

si prodotti nello scalo. In ambito energetico sono state eseguite centinaia di iniziative nel contesto della ISO 50001 ai fini dell'efficienza energetica e della minimalizzazione degli impatti ambientali. A Fiumicino nel 2017 sono stati consumati 172 GWh con un indicatore KWh/(passenger*mq) pari a 9,3, ridotto del 43% rispetto al 2007.

In ambito energetico è stato istituito l'Energy Team che contribuisce a coinvolgere tutti gli Enti aziendali ai fini dell'efficienza energetica e della minimalizzazione degli impatti ambientali.

Nello scalo di Ciampino nel 2017 sono stati consumati 10,5 GWh, con un indicatore KWh/(passenger*mq) pari a 7,9, ridotto del 30% rispetto al 11,4 nel 2009.

Nello scalo di Ciampino sono proseguite le attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia led sia nel terminal che negli edifici circostanti. I volumi dei passeggeri in transito e il numero di addetti appartenenti alle diverse Società che operano in aeroporto, rendono i consumi idrici, sia per uso potabile sia per uso industriale, un aspetto significativo dal punto di vista ambientale per Aeroporti di Roma.

*sengers*mq) indicator equal to 9.3, with a 43% reduction over 2007.*

In the energy field, an Energy Team has been set up which helps involve all company entities in achieving energy efficiency and minimizing environmental impact.

*In 2017, Ciampino Airport consumed 10.5 GWh, with a KWh/(passengers*mq) indicator equal to 7.9, with a 30% reduction compared to the 11.4 of 2009. At Ciampino airport, the lighting system is being replaced with LED technology, in both the terminal and surrounding buildings. The traffic of transit passengers and the number of employees of the companies operating in the airport, make water consumption, for both drinkable and non drinkable water, a significant element, from the environmental perspective for Aeroporti di Roma.*

Indicatori di qualità

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 2018.

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 l'anno precedente

(per gli indicatori presenti nella Carta dei Servizi 2017)

- nella quarta colonna è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l'anno.

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

Quality indicators

The Service Charter is structured in accordance with the guidelines provided by ENAC and basing on the reference framework defined together with the other Italian airport management companies. The Service Charter includes quality markers measuring the main service features for 2018.

The following tables show:

- *in the first column the indicators measuring the satisfaction degree of passengers (e.g. the perception of the service of security check on people and carry-on luggage) or the level of the provided service (e.g. waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column the element used to measure each indicator;*
- *the third column shows the level of service*

achieved in the previous year (according to indicators in the 2017 Services Charter);

- *the fourth column shows the level of service that is going to be achieved by the end of the year.*

In red activity granted wholly or in part by third parties.

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
<i>Quality factor</i>	<i>ENAC indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>	
Performance 2017				
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	88,4%	90%
<i>Travel security</i>	<i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	92,1%	85%
<i>Personal and property safety</i>	<i>Perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	85,2%	85%
	<i>Overall flights' punctuality</i>	<i>percentage of punctual flights of total departing flights</i>		
Regolarità e puntualità del servizio	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell' aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	0,05‰	0,7‰
<i>Service regularity and punctuality</i>	<i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	<i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>		



AEROPORTO G. B. PASTINE

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018

Performance 2017

Regolarità e puntualità del servizio	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	19'25"	19'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>		
Service regularity and punctuality	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	26'34"	25'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>		
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	3'57"	4'
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>		

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

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018

Performance 2017

Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	88,2%	85%
	<i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Cleanness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	84,2%	85%
	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	88,0%	85%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort while staying at the airport	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	80,9%	85%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	90,6%	90%
	<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018	
			Performance 2017	
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell' aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	77,1%	80%
	<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	82,4%	80%
	<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	66,9%	80%
	<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	98,0%	99%
	<i>Compatibility of the bars opening hours and the time of the flights</i>	<i>percentage flights of arriving/ departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>		
Additional services	Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di negozi ed edicole	percentuale passeggeri soddisfatti	68,0%	80%
	<i>Perception of the availability / percentage quality / prices of shops and kiosk</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018	
			Performance 2017	
	Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	74,3%	80%
	<i>Perception of the availability/ quality/ prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	73,8%	80%
	<i>Additional services</i>	<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>		
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	percentuale passeggeri soddisfatti	84,0%	82%
	<i>Easy to use and up-to-date website</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Information services	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	percentuale passeggeri soddisfatti	91,0%	88%
	<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018	
			Performance 2017	
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,5%	90%
	Percezione sulla professionalità, del personale (infopoit, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,4%	88%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,1%	85%
Servizi sportello/varco	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,8%	85%
Counter gate/ services	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	tempo di coda ne 90% dei casi <i>queue time in 90% of cases</i>	14'14"	17'

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Target 2018	
			Performance 2017	
	Percezione del tempo di attesa al check in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,4%	88%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>	5'07"	7'
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,9%	90%
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	90,0%	88%
Modal integration				
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	77,3%	85%

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi
<i>Quality factor</i>	<i>ENAC indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>

Performance 2017			
Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <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>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	7'44" 10'
Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <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>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	11' 07" 15'
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2' 51" 4'30"
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	4'10" 8'

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi
<i>Quality factor</i>	<i>ENAC indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>

Performance 2017			
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,7% 97%
Personal safety	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100% 97%
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <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>	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>	99% 99%
Information at the airport	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <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>	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information / instructions</i>	99% 99%

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
<i>Quality factor</i>	<i>ENAC indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>	
			Performance 2017	
	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	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	99%
	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	<i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>		
Communication with passengers	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	Percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,02%
	<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>Percentage of complaints received on the total traffic of PRM</i>		
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	99,9%	97%
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Fattori di qualità	Indicatori ENAC 2018	Unità di misura	Obiettivi	
<i>Quality factor</i>	<i>ENAC indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>	
			Performance 2017	
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	percentuale PRM soddisfatti	99,4%	97%
	<i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	percentuale PRM soddisfatti	99,2%	97%
	<i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all' assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Relational and behavioural aspects	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all' erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	100%	97%
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		



guida
all'aero
porto



airport guide

duemil diciotto
2018

Legenda

 Gate	 Partenze Departures	 Arrivi Arrivals	 Check-in	 Ritiro bagagli Baggage claim	 Assistenza bagagli Baggage service	 Controllo passaporti Passport control
 Dogana Customs	 Controllo di sicurezza Security control	 Informazioni Information	 Ascensore Elevator	 Toilet	 Toilet per disabili Accessible toilet	 Biglietteria Ticket sale
 Cambio Exchange	 Bancomat ATM	 Shopping	 Punti ristoro Restaurants/ bars	 Informazioni turistiche Tourist information	 Pronto soccorso First aid	 Bus station
 Biglietteria bus Bus tickets	 Taxi	 Autonoleggio Rent a car	 Parcheggio Parking	 Cassa presidiata Manned counter	 Tour Operator	

44

Vie d'accesso / Access routes

45

Mapa dell'aeroporto / Airport map

46

Come raggiungere l'aeroporto
e orari di servizio / Travel to and from
the airport and opening hours

54

Mapa del Terminal / Terminal map

56

Informazioni generali per chi parte /
General information for departing
passengers

68

Informazioni generali per chi arriva /
General information for arriving
passengers

70

Punti ristoro / Restaurants / bars

72

Numeri utili / Useful numbers

index

74

Autonoleggi / Rent a car

75

Associazioni dei consumatori /
Consumer associations

78

Compagnie aeree / Airlines

78/79

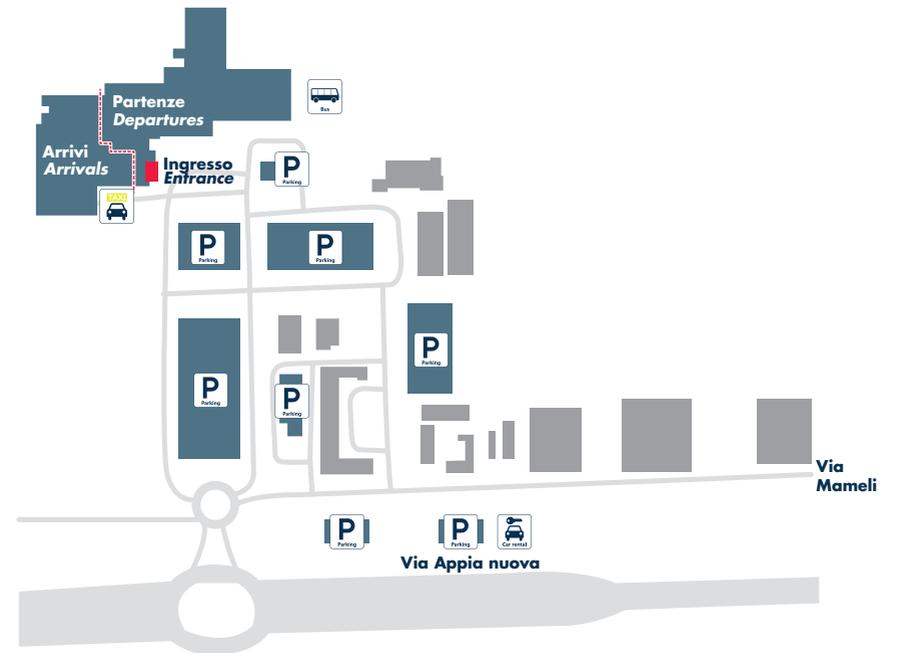
La comunicazione con il Cliente /
Communication with the Customer

Vie d'accesso / Access routes



A1= autostrada Milano-Napoli /
Milan-Naples highway

Mappa dell'aeroporto / Airport map



Come raggiungere l'aeroporto e orari di servizio

L'aeroporto di Ciampino rispetta i seguenti orari:

- Terminal Partenze: dalle ore 4.00 alle ore 23.00
- Terminal Arrivi: dalle ore 6.00 alle ore 24.00.

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

riservata ai taxi, agli NCC, ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine.

Per maggiori informazioni:

<http://www.adr.it/area-stop-and-go1>.

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

Taxi

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

- dall'aeroporto di Fiumicino all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 50,00;
- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 30,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 35,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 30,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni all'interno del Comune di Roma.

Travel to and from the airport and opening hours

The Ciampino airport Terminal opening hours are:

- Departures: from 4 am to 11 pm
- Arrivals: from 6 am to 00.00.

The Ciampino airport is located in via Appia nuova, only 15 km far from Rome's centre and it can be reached by taxi, train and bus, or by car on the road network. For people coming from Rome: via Appia nuova, in the direction to Castelli Romani. For people coming from Fiumicino airport: Fiumicino/Roma Highway - Grande Raccordo Anulare in the direction to via Appia nuova -> via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. For people coming from highways: Roma Sud Exit -> Grande Raccordo Anulare -> via Appia nuova in the direction to Castelli Romani. The G.B. Pastine airport is an authentic city airport, mainly involving low cost traffic, express couriers' freight traffic and General Aviation's private traffic. Access to the airport, near the Terminal, is through a "Controlled Traffic Zone" (ZTL) - reserved for taxis, for NCC, buses and authorized Police vehicles (For more details: <http://www.adr.it/area-stop-and-go1>). The area is controlled by an automatic electronic detection system.

Taxi

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

- from Fiumicino airport to Ciampino airport and vice versa: € 50.00;
- from inside of the Aureliane Walls to Ciampino airport and vice versa: € 30.00;
- from Tiburtina railway station to Ciampino airport and vice versa: € 35.00;
- from Ostiense railway station to Ciampino airport and vice versa: €30.00.

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

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

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi. Per informazioni: www.romamobilita.it

Treno

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 5.22 alle 22.42. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 5 minuti). Per informazioni: www.trenitalia.com

Autonoleggio

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

Car Sharing

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 10 stalli riservati al servizio. Tramite l'APP Enjoy è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio. L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

Autobus

ATRAL - COTRAL BUS
www.atral-lazio.com
Ciampino Stazione Ferroviaria – Ciampino aeroporto.
Metro Anagnina - Ciampino aeroporto
Roma Stazione Termini – Ciampino aeroporto

SCHIAFFINI
www.schiaffini.com
06.7130531
Roma Stazione Termini - Ciampino Aeroporto
Metro Anagnina - Ciampino aeroporto
Ciampino Stazione Ferroviaria - Ciampino aeroporto

SIT BUS SHUTTLE
www.sitbusshuttle.it
06.5923507/06.5916826/06.5917074
Roma Stazione Termini – Ciampino aeroporto

For further information:
www.romamobilita.it

Train

Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 5.22 a.m. to 10.42 p.m. From Ciampino station, the airport can be reached by bus (every 30 minutes, with an average journey time of 5 minutes). For further information: www.trenitalia.com

Car Rental

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

Car Sharing

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

Buses

ATRAL - COTRAL GROUP
www.atral-lazio.com
800.174.471
Ciampino Railway Station – Ciampino airport
Anagnina Metro Station - Ciampino airport
Termini Railway Station – Ciampino airport

SCHIAFFINI
www.schiaffini.com
06.7130531
Termini Railway Station – Ciampino airport
Anagnina Metro Station – Ciampino airport
Ciampino Railway Station – Ciampino airport

SIT BUS SHUTTLE
www.sitbusshuttle.it
06.5923507/06.5916826/06.5917074
Termini Railway Station – Ciampino airport

TERRAVISION

www.terravision.eu

06.97610632

Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

ATAC

www.atac.roma.it

06.46951

La linea ATAC 720 collega l'aeroporto di Ciampino con la stazione metro Laurentina.

La linea è attiva tutti i giorni con prima partenza da capolinea alle 5.30 ed ultima partenza alle 23.30. Da marzo 2018 è attivo anche il collegamento per la stazione metro Subaugusta effettuato dalla linea 520.

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

Noleggio con conducente

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, effettuato da vetture generalmente di colore blu o grigio, applica tariffe variabili in base alla destinazione. Il servizio NCC non è alternativo al servizio taxi, che resta l'unico accessibile direttamente dal posteggio.

COOPERATIVA U.A.R.A

www.limousineuara.com

06. 679.8207

TERRAVISION

www.terravision.eu

06.97610632

Termini Railway Station - Ciampino airport

ATAC

www.atac.it

06.46951

The ATAC 720 line links Ciampino airport directly with the Laurentina tube station.

The line operates every day with first departure from the terminal at 5.30 am and the last at 11.30 pm.

From March 2018, the airport is also linked with the Subaugusta tube station, thanks to the 520 line.

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

Rental with driver

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

The NCC [car rental with driver] service is not an alternative to the taxi service, which is the only service that can be accessed directly from the car park.

COOPERATIVA U.A.R.A

www.limousineuara.com

06. 679.8207

Parcheeggi

Sono disponibili 1.207 posti auto con 6 casse (1 presidiata, 5 automatiche).

I posti auto sono suddivisi in vari parcheggi scoperti nel piazzale di fronte al Terminal partenze/arrivi con i primi 15 minuti di sosta gratuiti al P3, P4 e P5 e 30 minuti al P6. È possibile pagare in contanti o con il Telepass con addebito diretto sul conto Telepass oppure con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

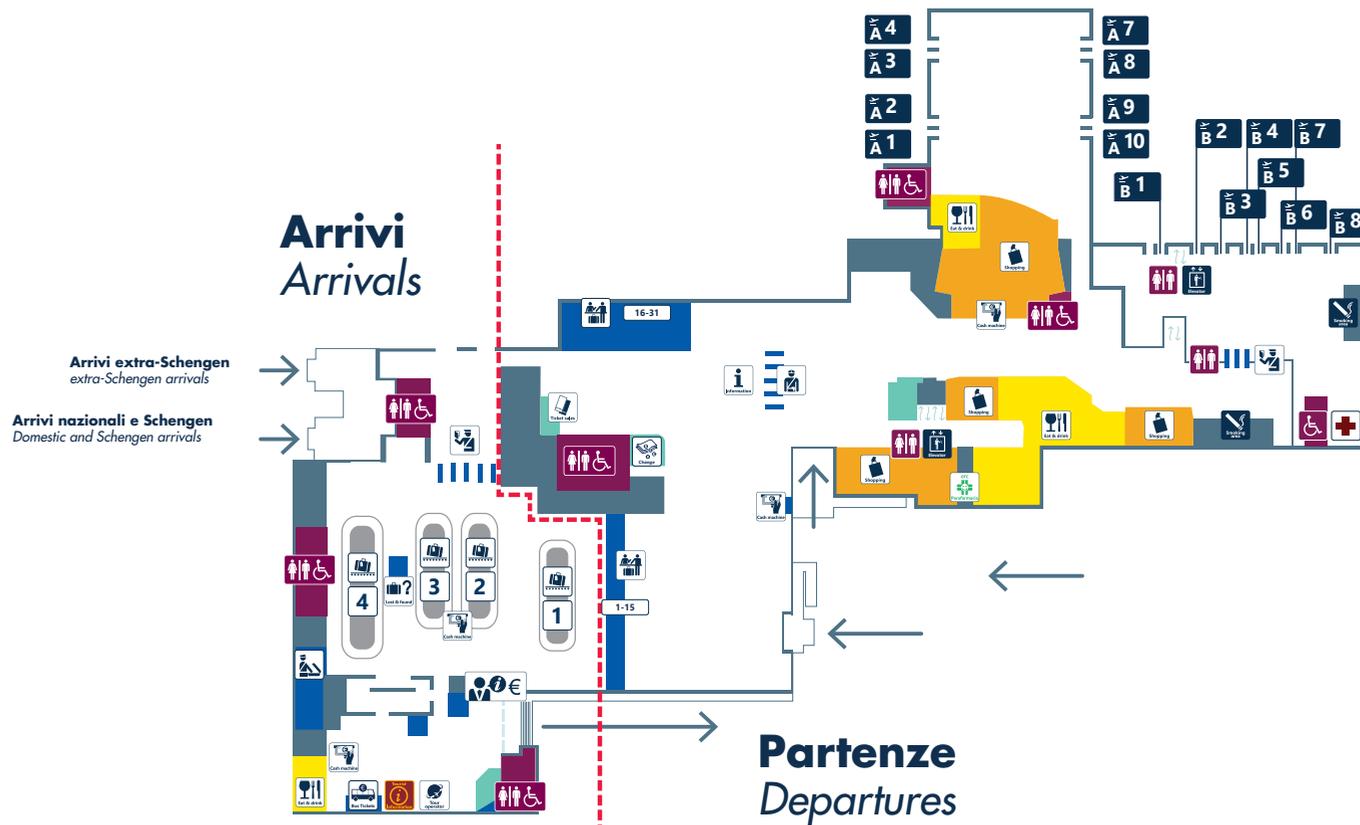
Sono disponibili posti auto riservati a passeggeri con disabilità. E' possibile contattare tutti i giorni l'assistenza clienti 24 ore su 24 premendo il pulsante di chiamata sulle colonnine di ingresso e uscita e le casse automatiche. I parcheggi sono davanti al Terminal, raggiungibili dalla via Appia Nuova, seguendo le indicazioni "Ciampino".

Car Parks

1,207 car places in Ciampino, with 6 check-out counters (1 manned counter, 5 automatic ones) are available. Car places are located in several uncovered outdoor car parks in the square in front of the departures arrivals Terminal. Car places are free during the first 15 minutes in P3, P4 and P5 and for the first 30 minutes in P6. It is possible to pay cash, or by Telepass debiting your Telepass account or alternatively by credit or debit cards at manned, automatic counters and at the exit.

Car places reserved for disabled people are available. You can contact the customer service 24/7 by pressing the calling button on the entrance and exit columns and at the automatic counters. The car parks are in front of the Terminal, they can be reached from via Appia Nuova by following the panels "Ciampino".

Mappa del terminal / *Terminal Map*



Informazioni generali per chi parte

Orario di apertura terminal

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

PARTENZE: dalle ore 4.00 alle ore 23.00

Banco informazioni

Il banco informazioni è presente in area partenze. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, dei check-in, dei parcheggi, ma anche, per esempio, farsi consegnare la Carta dei diritti del passeggero ENAC.

Tempi per chi parte

In ogni caso (check-in tradizionale, web check-in, bagaglio da spedire o solo bagaglio a mano), è consigliabile arrivare due ore prima della partenza sia per i voli nazionali, sia per i voli internazionali.

Uscite d'imbarco

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

Documenti

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

General information for departing passengers

Terminal opening hours

Terminal opening hours are the following:

DEPARTURES: from 4 am to 11 pm

Information desk

The information desk is located in the departures area. Travellers can ask for information about the status of their flight, about check-in, car parks. They can also get information on Enac Passenger Rights Charter.

Times suggested for departing passengers

In any case (traditional or web check-in, hold or hand luggage), it is recommended to arrive two hours before the departure both for domestic and international flights.

Gates

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

Documents

For all destinations, the boarding pass and a valid ID document will be asked. For extra-Schengen destinations, the passport is required. It is recommended to gather information in advance at Embassy or Travel agency.

Paesi dell'area Schengen

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

Bagagli

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

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

Liquidi/Fluidi

La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.). I prodotti dovranno essere custoditi in contenitori della capacità massima di 100 ml, e inseriti in una bustina del volume massimo di un litro, trasparente e richiudibile. Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Dal 31 gennaio 2014, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati in un aeroporto o a bordo di un aereo, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (busta STEB), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

Schengen area countries

Amongst European countries of the Schengen area check on passport is not needed. This area includes the following countries: Austria, Belgium, 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.

Luggage

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

Liquids/Fluids

The European regulation in force since 6 November 2006 limits, but does not forbid, the possibility to carry liquids in hand luggage (perfumes, creams, shaving foam, toothpaste, etc.).

The products will have to be placed in containers with max capacity 100 ml, and inside a bag having max volume of one litre. This bag must be transparent and re-closable. This must be presented at security checks separate from hand luggage. Since January 31st, 2014 it is possible to carry as hand luggage the liquids purchased in an airport's duty free shop or on an aircraft, sealed in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB bag), including a proof of purchase (cash register receipt, receipt for tax purposes).

Bagagli a mano

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

Bagagli da stiva

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

Agenzie delle Dogane e rimborso IVA

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

Varco prioritario per famiglie con bambini (in carrozzina o passeggino)

Il varco è ubicato in area partenze in prossimità del controllo di sicurezza.

Hand luggage

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

Hold luggage

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

Customs and VAT refund

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

Priority access for families with children (in pram or pushchairs)

This access is located near the security check point.

Assistenza passeggeri a ridotta mobilità

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza del volo. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai Punti Informazioni e dal Punto di richiesta Assistenza presenti all'esterno del Terminal. L'aerostazione è inoltre dotata di un punto accoglienza per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità presso area partenze, presidiato da personale ADR Assistance.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Percorso mappe tattili per non vedenti

ADR ha realizzato un percorso per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sedi di Polizia e Carabinieri, controlli di sicurezza, punti di ristoro, giornali e tabacchi) che si trova nell'area partenze.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

Assistance to passengers with reduced mobility

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

Always arrive in the airport well in advance, at least 2 hours before expected flight departure. It is important for the passenger to have time enough to be accompanied inside the airport without having to rush or worry. The assistance service can be activated directly from the check-in desks, from Info Points and from the Assistance Request Point outside the Terminal. The airport also has a hospitality point for disabled or reduced-mobility passengers in the departure area. This is manned by ADR Assistance personnel.

*For further information:
www.adrassistance.it*

Route and tactile maps for blind people

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

*For further information:
www.adrassistance.it*

Pronto soccorso ADR

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

Animali

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

Servizio di telefonia

Sono presenti due operatori di telefonia: TELECOM ITALIA S.p.A e BE CONNECT S.r.l.

Banca e sportello bancomat

All'interno del Terminal è disponibile un'agenzia bancaria e sette sportelli bancomat.

Carrelli portabagagli

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

Altri servizi

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

First aid ADR

The First Aid is open 24/7 all the days of the year it deals with medical care management of emergencies and provides medical assistance to the airport population. In case of need call the emergency unit with number: 06.6595 9350

Animals

The airlines operating in the airport does not allow to embark animals, except for dogs for blind or visually impaired people, providing the documentation required by the airline. Dogs are only allowed in the airport with muzzle and lease.

Telephone services

There are two telephone operators: TELECOM ITALIA S.p.A and BE CONNECTS.r.l.

Bank and ATM

A bank agency and seven ATM are available in the Terminal.

Luggage trolleys

The luggage trolley service is free.

Other services

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

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 possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete e navigare da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si possono scegliere due tipologie di Free Wi-Fi:

- Free Wi-Fi super veloce (fino a 4 Mbps) accessibile installando l'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports"
- Free Wi-Fi veloce (fino a 2 Mbps) fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports".

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

Postazione di ricarica

Sono disponibili 13 postazioni di ricarica.

Internet wi-fi

The Internet access service for passengers is provided by Aeroporti di Roma in line with best international practices. Users can use the service free of charge and without restriction from any device during their stay in the airport. To make access simply select "Airport Free Wi-Fi" and after opening the welcome page, two types of Free Wi-Fi can be selected:

- *Free Wi-Fi super fast (up to 4 Mbps) accessible by installing the official free app of Aeroporti di Roma "Rome Airports"*
- *Free Wi-Fi fast (up to 2 Mbps) which can be used without installing the official app of Aeroporti di Roma "Rome Airports".*

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

Charging station

There are 13 charging stations.

Informazioni generali per chi arriva

Orario e apertura del terminal

Il terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

ARRIVI: dalle ore 6.00 alle ore 24.00

Ritiro bagagli

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

Assistenza bagagli

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

Controllo passaporti

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

www.poliziadistato.it

Controllo doganale

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: www.agenziedoganemonopoli.gov.it oppure scaricare l'App Carta Doganale del Viaggiatore.

General information for arriving passengers

Terminal opening hours

Terminal opening hours are the following:
ARRIVALS: from 6 am to 00.00.

Luggage claim

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

Luggage assistance

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

Passaport control

The passport control for passengers arriving from extra-Schengen countries is required.
www.poliziadistato.it

Customs control

Customs and currency controls are always required. For further information: www.agenziedoganemonopoli.gov.it or download app Travellers' Customs Charter.

Punti ristoro

Restaurants / Bars

Partenze / Departures	Orario / Time	Particolarità* / Particularities
Bar / snack "Chef Express"	4.00 - 21.30	
Free Flow "Gusto"	10.00 - 21.30	
Bar / snack "Mokà"	4.30 - 22.00	
Pizzeria "Rossosapore"	6.00 - 22.00	
Bar/snack "Mokà"	4.30 - 22.00	

Terminal / Arrivi - Arrivals	Orario / Time	Particolarità* / Particularities
Bar / snack "Mokà"	6.00 - 24.00	

*  Senza glutine / *Gluten free*



Numeri utili / Useful numbers

Centralino aeroporto (ADR) /

Airport operator
06.65951 (24h)

Enac-Direzione Aeroportuale /

*Italian civil aviation
authority-airport
superintendent*
06.79348322 (8.30 / 16.00)

Informazione sui voli (ADR) /

Flight information
06.65959515 (5.00 / 23.00)
06.65951 (24h)

Assistenza bagagli / Lost & Found

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

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

Carabinieri

06.65959215 (24h)
06.79340100 (24h)

Agenzia delle Dogane - relazioni esterne /

Customs - external relations
06.65959544 (24h)

Guardia di Finanza

06.79494340 (24h)

Polizia di frontiera aerea /

Police
06.65959444 (24h)

Vigili del fuoco /

Fire brigade
06.65959999 (24h)

Ufficio oggetti smarriti /

Lost property office
06.65959327
(lun. / ven. - 9.00 / 13.00 - 15.00 / 20.00)
(Mon. / Fri. - 9.00 / 13.00 - 15.00 / 20.00)

Pronto soccorso /

First aid
06.65959327
(lun. / ven. - 9.00 / 13.00 - 15.00 / 20.00)
(Mon. / Fri. - 9.00 / 13.00 - 15.00 / 20.00)

Informazioni ferroviarie /

Railway information
Trenitalia 892.021 (24h) (costi della chiamata IVA inclusa: da rete fissa 54,9 centesimi di euro al minuto 30,5 centesimi di euro scatto alla risposta - da rete mobile il costo è a se-

conda del proprio piano tariffario. Dall' estero per contattare il call center si può utilizzare il nr. +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59).

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

Sala operativa parcheggi Easy parking /

Easy parking information
06.65953558 (24h)
06.65959411

Autonoleggi / Rent a car

Avis - Budget

06.79340195

Europcar

06.79340387

Goldcar

06.79340898

Hertz-Thrifty-Dollar

06.79340616/095

Locauto-Enterprise-National

06.65959475

Maggiore

06.79340368

Sicily by car - Autoeuropa

06.79340689

Sixt

06.65959660/1/2

Win rent

06.79340802

Associazioni dei consumatori

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.

Consumer associations

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

06.97611916/35

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

Associazioni utenti dei servizi radio televisivi

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

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

Confconsumatori

0521.231846

Ctccu

0471.975597

Federconsumatori

06.42020759-55-63

Casa del consumatore

02.76316809

Lega consumatori

02.48303659

Movimento consumatori

06.4880053

Movimento difesa del cittadino

06.4881891

Unione difesa del consumatore

06. 77250783

Unione nazionale consumatori

06.32600239

Compagnie aeree / Airlines

Ryanair

www.ryanair.com

Wizzair

www.wizzair.com

La comunicazione con il Cliente

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

- tramite il nostro sito:
www.adr.it/parla-con-noi-feedback;
- personalmente, presso il banco informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- per posta:
Aeroporti di Roma S.p.A.
Via dell'Aeroporto di Fiumicino, 320
00054 Fiumicino (Roma)

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03. ADR risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati. I casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento, relative alle attività di diretta competenza di ADR SpA e delle Società Controllate, saranno analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunicherà l'esito ai Clienti.

Communication with the Customer

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/parla-con-noi-feedback;
- in person, at the ADR information desk at the airport, filling in the appropriate form;
- by mail:
Aeroporti di Roma S.p.A.
Via dell'Aeroporto di Fiumicino, 320
00054 -Fiumicino (Rome)

Anonymous messages will not be taken into consideration. The data sent will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03. ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Cases that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries are analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.

