

2017

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER

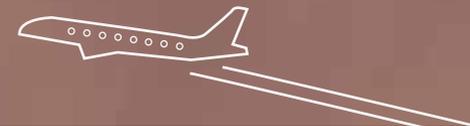
GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE



AEROPORTO GIOVAN BATTISTA PASTINE
CIAMPINO



**Aeroporti
di Roma**



INDICE

INDEX

Introduzione	4	<i>Introduction</i>	4
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR	7	<i>Airport activities managed and controlled by ADR</i>	7
Il bilancio 2016 di ADR	9	<i>2016 ADR Financial Statements</i>	9
L'impegno di ADR per la qualità	10	<i>ADR quality commitment</i>	10
L'impegno di ADR per l'ambiente	15	<i>ADR commitment to the environment</i>	15
Indicatori di qualità	18	<i>Quality indicators</i>	18
Guida all'aeroporto	31	<i>Airport guide</i>	31



Maggio 2017
May 2017

A cura di Aeroporti di Roma
Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con
In collaboration with





Gentile Cliente,

anche quest'anno, ADR ha il piacere di presentarle la Carta dei Servizi 2017 insieme alla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre tutte le informazioni utili al passeggero che transita negli scali romani di Fiumicino e Ciampino.

Nel 2016 è stato riconosciuto dai passeggeri l'impegno di ADR per garantire performance di qualità elevate. Ne sono testimoni gli ottimi risultati ottenuti attraverso le interviste effettuate dall'associazione internazionale ACI - Airport Council International - che misura i valori della qualità percepita dei passeggeri in oltre 250 aeroporti nel mondo. Infatti, con un valore record di 4,18 nel terzo trimestre 2016 (su una scala dove l'eccellenza si raggiunge con 5 punti) Fiumicino si è classificato primo per gradimento dei viaggiatori tra i grandi aeroporti dell'Unione Europea.

L'aumento continuo del traffico commerciale, caratterizzato in parallelo dallo sviluppo e dal rinnovo infrastrutturale dei nostri aeroporti, rende evidente che l'obiettivo 2017 di ADR sarà non solo quello di mantenere e migliorare i risultati raggiunti in linea

Dear Customer,

this year, ADR again has the pleasure of presenting to you the 2017 Service Charter, along with the Airport Guide, a handbook that provides useful information for passengers travelling through the Rome airports of Fiumicino and Ciampino.

In 2016, passengers acknowledged ADR's commitment to ensure high-quality performance. Testimony to this are the excellent results achieved through surveys conducted by the international association ACI - Airport Council International - which measures the quality values perceived by passengers in over 250 airports worldwide. In fact, with a record value of 4.18 in the third quarter of 2016 (on a scale where excellence scores 5 points) Fiumicino ranked top for traveller satisfaction out of all major airports in the European Union.

The continuous increase in commercial traffic, simultaneously characterised by the development and infrastructural renovation of our airports, reveals that ADR's goal for 2017 will not only be to maintain and improve on the results achieved in line with our passengers' expectations, but also

con le attese dei nostri passeggeri, ma di proseguire lungo il percorso di crescita continuo sulla scorta delle migliori esperienze internazionali.

La Carta dei Servizi ADR recepisce le normative 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 qualità raggiunto e sugli obiettivi di miglioramento per il 2017.

to continue along the path of continuous growth, based on the best international experiences.

The ADR Service Charter implements the ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulations and proposes quality indicators for each passenger type, with the aim of providing information on the level of quality achieved and on the improvement objectives for 2017.



LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

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 2016 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 47,1 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.** (16,57%)
- **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 2016, the Roman airport system welcomed more than 47.1 million passengers.

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

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

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).*
- *performance of airport cleaning services (through a subsidiary Company).*

IL BILANCIO 2016 DI ADR

2016 ADR FINANCIAL STATEMENTS

GRUPPO ADR (EURO MLN) ADR GROUP (MLN EUROS)		ADR SPA (EURO MLN) ADR SPA (MLN EUROS)	
Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	850,6	Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	836,3
Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	529,0	Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	507,6
Risultato Operativo <i>EBIT</i>	393,4	Risultato Operativo <i>EBIT</i>	374,0
Risultato netto di competenza del Gruppo <i>Group net income</i>	219,7	Risultato netto <i>Net income</i>	215,7
Investimenti <i>Investments</i>	444,9	Investimenti <i>Investments</i>	439,9
Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	2.100,9	Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	2.116,4
Patrimonio netto del Gruppo <i>Group Shareholders' Equity</i>	1.106,4	Patrimonio netto <i>Shareholders' Net Equity</i>	1.101,0
Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	3.393	Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	1.309

L'IMPEGNO DI ADR PER LA QUALITÀ

ADR QUALITY COMMITMENT

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:

- più di 65.000 sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- più di 250.000 controlli per verificare le prestazioni 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;

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.*

THE QUALITY PLAN

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

- *over 65,000 opinion polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *over 250,000 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*

• 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 5.000 passeggeri all'anno, nel quadro dell'inchiesta di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall'Airports Council International che coinvolge più di 250 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.

LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO 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 S.P.A.

il Sistema di Gestione Qualità, secondo

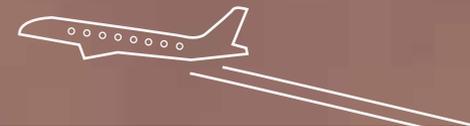
to make the airport meet Customers' needs. Moreover, in order to check how Fiumicino and Ciampino airports rank on an international level, ADR submit surveys to almost 5,000 passengers per year, within the framework of the customer satisfaction survey "Airport Service Quality", carried out by the Airports Council International, which includes more than 250 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.

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.

• *the Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2008, concerning the monitoring*



la norma UNI EN ISO 9001:2008, 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 14001:2004; 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. A tal fine dal 2011 ha aderito all'iniziativa Airport Carbon Accreditation (ACA) lanciata da ACI Europe (Airport Council International) che prevede quattro livelli di accreditamento (1,2,3,3+) in base alla mappatura delle emissioni, mantenendo nel 2016 il Livello 3+ "Neutrality" di accreditamento per il sito di Fiumicino e ottenendo il livello 3 "Optimisation" per il sito di Ciampino.

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 14001:2004;*
- *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. To this purpose, since 2011, ADR joined the initiative Airport Carbon Accreditation (ACA), launched by ACI Europe (Airport Council International) and envisaging four levels of accreditation (1,2,3,3+) depending on the mapping of emissions, retaining for 2016 the 3+ "Neutrality" accreditation level for Fiumicino and obtaining level 3 "Optimisation" for the Ciampino site.

SOCIETÀ CONTROLLATE ADR:

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 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 9001:2008, 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 14001:2004 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.

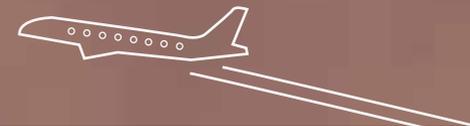
ADR SUBSIDIARIES:

The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2008 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 9001:2008 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to OHSAS 18001:2007 regulations and the Environmental Management System pursuant to ISO 14001:2004 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.*



L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE ADR COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

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.

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, primaper 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" e lo ha mantenuto sia nel 2015 e sia nel 2016, compensando le emissioni dirette e indirette in quest'ultimo anno, con l'acquisto di "crediti di carbonio" provenienti da progetti di produzione di energie rinnovabili e da progetti di implementazione dei sistemi di illuminazione a risparmio energetico. Nel 2016 ADR ha inoltre 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

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.

As 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 accreditation levels, depending on the emission mapping. In 2014, the airport of Fiumicino achieved the accreditation level 3+ "Neutrality", and kept it in 2015 and in 2016 balancing direct and indirect emissions by purchasing "carbon credits" resulting from renewable energy production projects and from the implementation of energy-saving lighting projects. In 2016, ADR also obtained the ACA "Optimisation" level 3 accreditation for Ciampino, which entails the quantification of direct and indirect emissions and proof of the absolute or relative improvement of resulting performances. As a management company, ADR takes care of the management



miglioramenti assoluti o relativi delle performance conseguite.

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. Nel tempo è infatti cresciuta la percentuale di rifiuti urbani e speciali che vengono raccolti separatamente., raggiungendo, nel 2016 una percentuale di raccolta differenziata pari all' 82%.

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. A Fiumicino nel 2016 sono stati consumati 151,2 GWh con un indicatore KWh/passeggero pari a 3,62, ridotto del 4,2% rispetto al 2015. Dal 2009 al 2016 l'indicatore KWh/passeggero è passato da 5,23 a 3,62 con una riduzione del 31%.

Nello scalo di Ciampino nel 2016 sono stati consumati 10 GWh, in calo di 0,7 GWh rispetto al 2015 con un indicatore KWh/passeggero pari a 1,86, ridotto del 27% rispetto ai 2,56 nel 2009. Anche nello scalo di Ciampino sono proseguite le attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia led sia nel terminal e sia negli edifici circostanti. I volumi dei passeggeri in transito e il numero di addetti alle diverse

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. Over the time, the percentage of urban and special waste separately collected has raised, achieving, in 2016, a percentage of sorted waste amounting to 82%.

As for the energy, the Energy Team was established, which contributes to involving all corporate bodies for the purpose of energy efficiency and minimalizing environmental impact. In 2016, 151.2 GWh were consumed at Fiumicino airport, with an indication of KWh/passenger of 3.62, down 4.2% from 2015. From 2009 to 2016, the KWh/passenger indicator decreased from 5.23 to 3.62, down 31%.

At Ciampino airport, 10 GWh were consumed in 2016, down 0.7 GWh from 2015, with a KWh/passenger indicator of 1.86, down 27% from 2.56 in 2009. Also 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. At Fiumicino airport,

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. A Fiumicino l' acqua potabile, fornita dal gestore pubblico, viene distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni per i diversi servizi.

Per un uso più efficiente e per il risparmio di risorse idriche tra le soluzioni adottate dal Gruppo ADR in questo scalo si rileva:

- la presenza di un sistema di trattamento delle acque di scarico del depuratore biologico che consente il riutilizzo delle stesse in applicazioni industriali;
- l' attivazione della nuova presa d' acqua dal fiume Tevere a fini industriali.

Nello scalo di Fiumicino, nel 2016 sono stati consumati 555.000 mc di acqua potabile.

Nello scalo di Ciampino invece viene utilizzata esclusivamente acqua potabile, prelevata direttamente dall' acquedotto pubblico e prevalentemente utilizzata per i servizi igienici.

drinkable water provided by public operator, is distributed by ADR in all the airport area, and its consumption is mainly concentrated in the terminals for several services. Some of the measures taken by ADR Group in order to achieve a more efficient use and to save water resources, are listed as follows:

- *the presence of a wastewater treatment system for the biological sewage plant, allowing to re-use the waters in industrial applications*
- *the activation of a new water intake from the Tiber river for industrial purposes.*

In the Fiumicino airport, in 2016, 555,000 cubic metres of drinkable water were consumed.

In the Ciampino airport, only drinkable water is used, directly taken from the public aqueduct and mainly used for sanitary facilities.

INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2017.

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 2016)
- 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.

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 2017.

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 2016 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.



Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi Target 2017
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	84,6%	90%
Travel security	Overall perception of security check service on people and hand luggage	percentage satisfied passengers		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione sul livello di sicurezza personale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	70,5%	80%
Personal and property safety	Perception of the level of personal and property safety in the airport	percentage satisfied passengers		
	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	85,3%	85%
	Overall flights' punctuality	percentage of punctual flights of total departing flights		
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	0,02‰	0,7‰
Service regularity and punctuality	Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit	number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit		



Indicatori ENAC 2017 ENAC indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2016	Obiettivi Target 2017
---	--	------------------	--------------------------

Indicatori ENAC 2017 ENAC indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2016	Obiettivi Target 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	20'15"	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	26'09"	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	4'16"	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>		

	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	85,5%	82%
	<i>Overall perception of the regularity of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	81,2%	85%
	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Cleanness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	86,7%	85%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	75,8%	85%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort while staying at the airport	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	percentuale passeggeri soddisfatti	88,1%	90%
	<i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

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



Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

Servizi aggiuntivi	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	72,4%	80%
	<i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	66,6%	80%
	<i>Perception of the level of wi-fi connectivity within the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passenger</i>		
Additional services	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	69,9%	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 orario apertura bar con orario effettivo voli	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree	99,2%	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	70,5%	80%
	<i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

Servizi aggiuntivi	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	percentuale passeggeri soddisfatti	73,1%	80%
	<i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Additional services	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	percentuale passeggeri soddisfatti	78,2%	80%
	<i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	percentuale passeggeri soddisfatti	79%	80%
	<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	88,8%	85%
	<i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		



Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi Target 2017
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Performance 2016	Target 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>	90,9%	90%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,3%	85%
	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>	83,9%	81%
Servizi sportello/ varco <i>Counter/ gate services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	72,9%	80%
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	Tempo di coda nel 90% dei casi <i>Queue time in 90% of cases</i>	15'18"	17'

Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura	Performance 2016	Obiettivi Target 2017
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement	Performance 2016	Target 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>	88%	83%
	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>	4'59"	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%	90%
Integrazione modale <i>Modal integration</i>	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>	87,8%	85%
	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>	88,7%	85%



Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura		Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

Performance 2016

Efficienza dei servizi di assistenza

Efficiency of assistance services

Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'01''	13'
<i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	11'03''	15'
<i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'39''	5'
<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'25''	8'
<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		

Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura		Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

Performance 2016

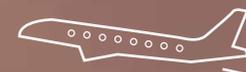
Sicurezza per la persona

Personal safety

Informazioni in aeroporto

Information at the airport

Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/ attrezzature in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	99,5%	97%
<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	99,8%	97%
<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	99%
<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>	<i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>		
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	99%
<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>		



Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura		Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2017

	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	99,8%	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>Communication with passengers</i>	<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>		
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	Percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,00%	0,02%
	<i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	<i>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</i>		

Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	99,4%	97%
<i>Comfort at the airport</i>	<i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		

Fattore di Qualità	Indicatori ENAC 2017	Unità di misura		Obiettivi
Quality factor	ENAC indicators	Unit of measurement		Target 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%	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	99,7%	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	99,6%	97%
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>		

2017

GUIDA ALL'AEROPORTO

AIRPORT GUIDE

G. B. PASTINE



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

INDICE INDEX

Vie d'accesso	34	Access routes	34
Mappa dell'aeroporto	35	Airport map	35
Come raggiungere l'aeroporto	36	Travel to and from the airport	36
Mappa del Terminal	40	Terminal map	40
Informazioni generali per chi parte	42	General information for departing passengers	42
Informazioni generali per chi arriva	48	General information for arriving passengers	48
Punti ristoro	49	Restaurants/bars	49
Numeri utili	50	Useful numbers	50
Autonoleggi	51	Rent a car	51
Associazioni dei consumatori	52	Consumer associations	52
Compagnie aeree	54	Airlines	54
La comunicazione con il cliente	55	Communication with the customer	55

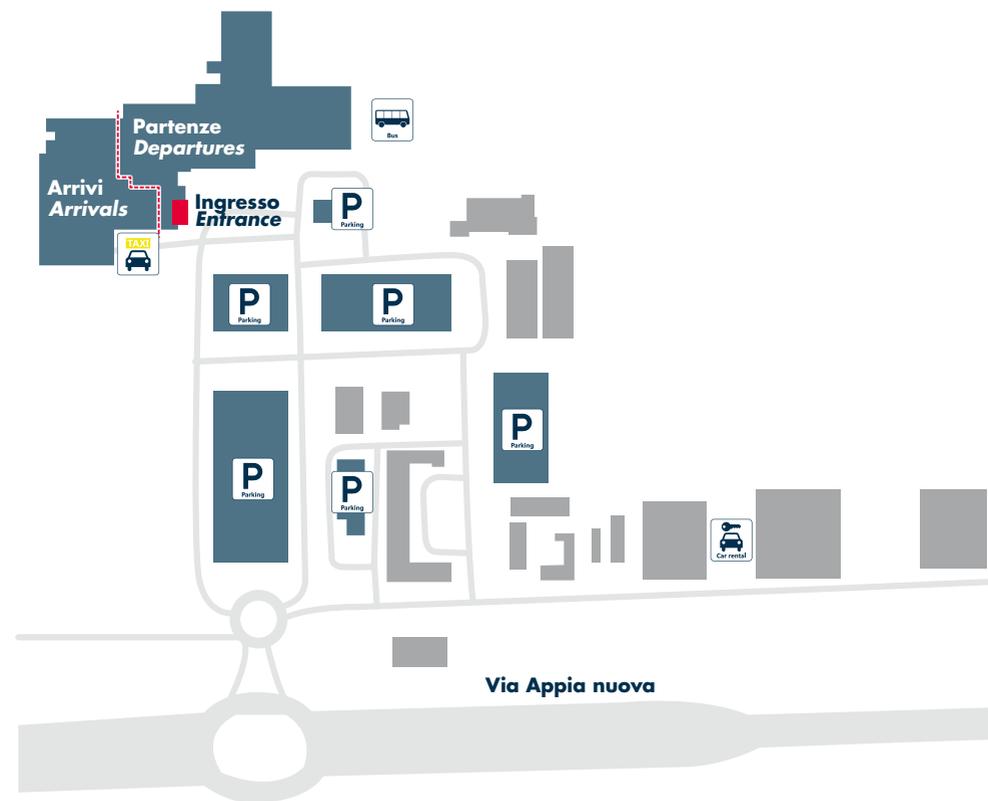


VIE D'ACCESSO ACCESS ROUTES



A1= autostrada Milano-Napoli / Milan-Naples highway

MAPPA DELL' AEROPORTO AIRPORT MAP





COME RAGGIUNGERE L' AEROPORTO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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.

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.

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.

TAXIS

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.

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

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

www.agenziamobilita.roma.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 P8 raggiungibile con la navetta aeroportuale, la cui fermata è di fronte al Terminal.

AUTOBUS

ATRAL - GRUPPO COTRAL

www.atral-lazio.com

800.174.471

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

For further information:

www.agenziamobilita.roma.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 P8 car park, which can be reached by the shuttle, stopping in front of the Terminal.

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
Roma Stazione Termini – Ciampino aeroporto

TERRAVISION
www.terravision.eu
06.97610632
Roma Stazione Termini – Ciampino aeroporto

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

Sit Bus Shuttle
www.sitbusshuttle.it
06.5923507 / 06.5916826
Termini Railway Station – Ciampino airport

TERRAVISION
www.terravision.eu
06.97610632
Termini Railway Station – Ciampino airport

All the bus places are in front of the departures area. We suggest passengers to check the bus line's websites 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

PARCHEGGI

Sono disponibili 1.000 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

1,000 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 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".



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

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 CONSIGLIATI PER CHI PARTE

Check-in

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.

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

Check-in

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 devono essere inseriti in una busta trasparente e richiudibile. In questo caso la capacità massima consentita per passeggero è di litri 1, ripartita in singoli recipienti con una capacità massima di ml.100 ciascuno. Dal 31 gennaio 2014, è consentito portare come bagaglio

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.). Products must be inserted in a transparent and resealable bag. In this case the maximum allowed capacity per passenger is 1 litre, subdivided in single containers with a maximum capacity of 100 ml each. Since 31 January 2014 it is possible to carry as hand luggage the liquids purchased in an airport's duty free shop or on an aircraft, sealed



a mano i liquidi acquistati in un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (busta STEB), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

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.

AGENZIA 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.

in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB bag), including a proof of purchase (cash register receipt, receipt for tax purposes).

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 otherwise, the airline will label it and put it in the hold. 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.

VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI (in carrozzina o passeggino)

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

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Per ricevere una migliore assistenza è consigliabile richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di arrivare all'aeroporto almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza del volo, per garantire che ci sia tempo a sufficienza per fornire l'assistenza necessaria. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per muoversi all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile dai banchi check-in, dal banco informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza in aeroporto che sono disponibili:

-2 nell'area partenze

-1 nell'area arrivi

-1 di fronte al Terminal.

Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito www.adrassistance.it

PERCORSO E 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 si consiglia di consultare il sito www.adrassistance.it

PRIORITY ACCESS FOR FAMILIES WITH CHILDREN (in pram or pushchairs)

This access is located near the security check point.

ASSISTENZA TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

In order to get the best assistance, it is recommended to require this service to the airline you are travelling with within 48 hours since the flight's departure. We recommend you arrive at the airport at least 2 hours before flight departure time, to ensure that there is enough time to provide the necessary assistance. It is important that passengers have sufficient time to move within the airport without stressing or worrying. The assistance service can be activated directly at the check-in desks, at the information desk and at the assistance request Points present:

- 2 at the departures area
- 1 at the arrivals area
- 1 in front of the Terminal.

For further information check the website 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 check the website www.adrassistance.it



NURSERY

Tutti i servizi igienici sono dotati di fasciatoio e baby seat. Inoltre, in area partenze, prima dei controlli di sicurezza, è presente una "family room" dedicata ai piccoli, con servizi igienici a misura di bambino.

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. Non è altresì consentito l'accesso al Terminal di animali al seguito di accompagnatori.

SERVIZI 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 otto sportelli bancomat.

NURSERY

All toilets are equipped with baby changing table and baby seat. Moreover, in the departures area, before the security checks, there is a "family room" intended for children, with sanitary facilities fit for children.

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. Moreover, animals accompanying people are forbidden to access the Terminal.

TELEPHONE SERVICES

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

BANK AND ATM

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

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) e distributori bibite/snack.

INTERNET WI-FI

La nuova rete senza fili (wireless) in tecnologia WI-FI, è completamente gratuita e consente di navigare senza limiti anche in streaming. Come connettersi:
•controllare che il dispositivo WI-FI sia acceso
•scegliere la rete "AIRPORT FREE WI-FI"
•avviare il browser e selezionare FREE WI-FI. Questa procedura va ripetuta a ogni accesso in aeroporto, anche se la rete è già memorizzata sul dispositivo.

POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

Sono disponibili 7 postazioni di ricarica.

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

*The new wireless WI-FI network, is completely free without limits also in streaming. How to connect:
•make sure WI-FI is on
•choose the network "AIRPORT FREE WIFI"
•open the browser and select FREE WI-FI. Always repeat this procedure when you are at the airport, even if the network is already saved in the device.*

ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

There are 7 charging stations.



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

RITIRO BAGAGLI

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

ASSISTENZA BAGAGLI

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio (smarrimento, danneggiamento, altro) rivolgersi 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

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

CONTROLLO DOGANALE

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

LUGGAGE CLAIM

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

LUGGAGE ASSISTANCE

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

PASSPORT 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.agenziadogane.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 - 22.30	
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 AEROPORTUAL E /
ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY -
AIRPORT SUPERINTENDENT**
06.79348322 (8.30 / 16.00))

**INFORMAZIONI SU I 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
06.659525591 (8.00 / 18.00)

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)

POLIZIA MUNICIPALE / CITY POLICE
06.79341670
(7.00 / 20.00)

VIGILI DEL FUOCO / FIRE BRIGADE
06.65959999 (24h)

PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
06.65959350 / 4 (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)

**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 seconda
del proprio piano tariffario. Dall' estero
per contattare il call center si può utilizzare
il nr +39.06.68475475, attivo tutti i giorni
dalle ore 7:00 alle ore 23:59). 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-WIN RENT
06.79340802



ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

ACU

02.6615411

ADICONSUM

06.4417021

ADOC

06.45420928

ADUSBEF

06.4818632/3

ALTRO CONSUMO

02.668901

ASSOCONSUM

06.97611916

ASSOUTENTI

06.6833617

ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

895.5698765

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

(Call charges exclusive of VAT landline calls: €0,15 - mobile calls: rates according to calling plan).

CITTADINANZATTIVA

06.367181

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

CTCU

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 CONSUMATORI

06.77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.3269531

*c/o Ministero dello Sviluppo Economico
DGMCCVNT - Divisione XII

Via Sallustiana, 53 00187 Roma Tel. +39 06.4705.1(centralino/switchboard)
Fax. + 39 06.47055394

www.tuttoconsumatori.org

COMPAGNIE AEREE AIRLINES

RYANAIR

www.ryanair.com

WIZZ AIR

www.wizzair.com

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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**;
- personalmente, presso il banco informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- tramite la cartolina allegata, che può essere spedita per posta o consegnata direttamente ai banchi informazione ADR;
- per fax: +39 06.65953000.

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 sono analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunica ai Clienti l'esito dei singoli casi.

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**;
- in person, at the ADR information desk at the airport, filling in the appropriate form;
- through the attached postcard, which can be sent by post or handed in directly to the ADR information desks;
- by fax: +39 06.65953000.

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 of the individual cases.

SUGGERIMENTI - RICHIESTE DI INFORMAZIONE - RECLAMI
SUGGESTIONS - INFORMATION REQUESTS - CLAIMS

La sua opinione è importante per un servizio migliore
Your feedback is important for a better service

La preghiamo di scrivere in stampatello / *Please write in block letters.*

Numero del volo / *Flight Number*

Nome e Cognome* / *Name and Surname**

E-mail*

Indirizzo / *Permanent Address*

CAP / *Zip code*

Città / *City*

Paese / *Country*

Telefono / *Phone*

Data* / *Date**

Firma* / *Signature**

*Campi obbligatori / *Required fields*
Compilare tutti i campi per ricevere una risposta / *please fill in all the fields*
in order to receive an answer

I dati inviati saranno trattati da ADR in ottemperanza del D. Lgs. 196/03. L'informativa completa è disponibile su www.adr.it/parla-con-noi-feedback
The data you send will be treated by ADR in compliance with Leg. Decree 196/03. You can find the complete information statement at www.adr.it/parla-con-noi-feedback

AEROPORTI DI ROMA
RELAZIONI CON IL CLIENTE / *CUSTOMER RELATIONS*

Via dell'Aeroporto di Fiumicino, 320
00054 Fiumicino (Roma) - Italia

