

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

2021

**AEROPORTO
GIOVAN
BATTISTA
PASTINE
CIAMPINO**



INDICE INDEX

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

6

Il bilancio 2020 di ADR
2020 ADR Financial Statements

9

Il sistema di gestione integrato ADR
The ADR integrated management system

10

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

21

Misure protettive per la salute e la sicurezza
Health and safety protection measures

28

Guida all'aeroporto
Airport guide

43

Maggio 2021
May 2021

A cura di Aeroporti di Roma
Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con
In collaboration with



ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Gentile Cliente,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare la Carta dei Servizi 2021 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri dello scalo romano di Ciampino.

Nel 2020, ADR, nonostante la gravità della situazione determinata dalla diffusione dell'epidemia da Covid-19, ha continuato a portare avanti la propria politica di miglioramento continuo dei livelli di servizio offerti, ponendosi come obiettivo primario quello di rendere gli aeroporti sicuri, lavorando per garantire la massima tutela per la salute dei passeggeri e del personale.

Tenendo conto dei diversi scenari che si sono susseguiti nel corso dell'anno e che hanno fortemente caratterizzato il settore dei trasporti, nella Carta dei Servizi 2021, in accordo con ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) non è prevista la consueta sezione dedicata agli indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero con le relative informazioni sul livello raggiunto nel 2020 e sugli obiettivi per il 2021. A causa dei ridotti volumi di traffico, della situazione operativa e infrastrutturale determinata dal Covid-19, infatti, i valori degli indicatori monitorati nel 2020 non hanno rilevanza comparativa con le performance passate o attese.

Il totale mutamento di scenario determinato dalla pandemia globale non ha però scalfito l'impegno di Aeroporti di Roma al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza e qualità. Al contrario, i massimi riconoscimenti internazionali ottenuti nel corso dell'anno, dimostrano come siano rimasti inalterati: l'attenzione, i programmi e i progetti volti ad assicurare la migliore qualità del servizio e la massima sicurezza per il passeggero e per tutti gli operatori, in particolare proprio nella lotta alla diffusione della pandemia.

Per il terzo anno consecutivo, ADR si è aggiudicata il "Best Airport Award 2020" nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri, rilasciato dall'Airports Council International (ACI) Europe, l'associazione internazionale che rappresenta più di 500 scali in Europa. E' la prima volta nella storia delle rilevazioni di ACI che il primato viene attribuito per tre anni consecutivi esclusivamente allo stesso gestore aeroportuale nella massima categoria. Il prestigioso risultato ha riguardato le misure e i protocolli adottati nel contenimento della pandemia e ha confermato come gli scali della Capitale siano stati i più riconosciuti al mondo nel contrasto al Covid-19. Gli scali di Fiumicino e Ciampino, dunque, eccellono per la qualità

dei servizi erogati ai passeggeri, la funzionalità delle infrastrutture, l'innovazione tecnologica, aspetti volti a migliorare in maniera permanente la customer experience dei propri passeggeri.

ADR è stato il primo gestore dell'Unione Europea e terzo nel mondo a ottenere la certificazione "Airport Health Accreditation-AHA" da parte di Airports Council International (ACI) World. Un riconoscimento che dimostra come i protocolli e le misure adottate al Leonardo da Vinci e al Giovan Battista Pastine siano all'avanguardia nelle procedure di contenimento della diffusione dei virus e rappresentino un esempio da seguire.

In più, l'ACI World attraverso l'«Airport Health Measures Audit Programme» (AHMAP), sviluppato in partnership con Bureau Veritas, ha riconosciuto l'efficace implementazione sul campo delle misure di contrasto al Covid-19 per i due aeroporti di Fiumicino e Ciampino, diventando così i primi aeroporti al mondo a ottenere la certificazione SafeGuard™. Oltre alle certificazioni legate alle misure di contrasto al Covid-19, ad ADR è stata assegnata la certificazione "Biosafety trust certification" dall'ente di certificazione RINA come risultato di un'attenta istruttoria sulle misure di contenimento adottate per tutte le possibili forme di contagio, dai virus meno pericolosi a quelli più nocivi come l'Ebola e il Covid-19, che ha coinvolto ogni singola attività svolta nei nostri aeroporti.

Le motivazioni che hanno contribuito a premiare ADR come Best Airport 2020 e a ricevere i diversi riconoscimenti e certificazioni a livello internazionale sono legate alla capacità di reagire alle mutate situazioni portate dalla pandemia da Covid-19, lavorando sul miglioramento dei processi operativi e sull'innovazione tecnologica, mantenendo sempre il passeggero al centro dell'attenzione.

Questo risultato è frutto dell'impegno costante che ADR dimostra quotidianamente attraverso le proprie attività e professionalità, in sinergia con quelle degli enti aeroportuali presenti nello scalo romano. La sfida sarà nel 2021 ancora più impegnativa, ripartire con elevati livelli di qualità dei servizi e standard di sicurezza, puntando al miglioramento della performance operativa, alla sostenibilità e all'innovazione in una logica di sistema per la città e per il Paese.

Dear Customer,

Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to present the 2021 Service Charter accompanied by the Guide to the airport, a handbook that provides useful information to passengers at Rome's Ciampino airport.

In 2020, ADR, despite the seriousness of the situation caused by the spread of the Covid-19 epidemic, continued to pursue its policy of continuous improvement of the service levels offered, setting itself the primary objective of making airports safe, working to ensure utmost protection for the health of passengers and staff.

Taking into account the various scenarios that followed one another during the year and which heavily affected the transport sector agreement with ENAC (Italian National Civil Aviation Authority), the usual section dedicated to quality indicators for each passenger type is not provided for in the 2021 Service Charter, with related information on the level reached in 2020 and on the objectives for 2021. In fact, due to the reduced traffic volumes and the operational and infrastructural situation caused by Covid-19, the values of the indicators monitored in 2020 have no comparative relevance with past or expected performances.

However, the total change in the scenario caused by the global pandemic has not affected Aeroporti di Roma's commitment to achieving safety and quality objectives. On the contrary, the highest international awards achieved during the year show how these have remained unchanged: customer care, in addition to the programmes and projects aimed at ensuring the best quality of service and maximum safety for passengers and all operators, especially in the fight against the spread of the pandemic.

For the third consecutive year, ADR has been awarded the "Best Airport Award 2020" in the category of hubs with over 40 million passengers, issued by the Airports Council International (ACI) Europe, the international association representing over 500 airports in Europe. It is the first time in the history of ACI surveys that the first place has been awarded for three consecutive years exclusively to the same airport manager in the highest category.

The prestigious result concerned the measures taken and protocols adopted to contain the pandemic and has confirmed that the capital's airports have been the most renowned in the world in the fight against Covid-19. Therefore, Fiumicino

and Ciampino airports excel in the quality of services provided to passengers, the functionality of infrastructures and technological innovation: aspects aimed at permanently improving the customer experience of their passengers.

ADR was the first operator in the European Union and the third in the world to obtain the "Airport Health Accreditation-AHA" certification from Airports Council International (ACI) World. A recognition that demonstrates how the protocols adopted and measures taken by Leonardo da Vinci and Giovan Battista Pastine are at the forefront of procedures for containing the spread of viruses and lead by way of example.

In addition, ACI World, through the "Airport Health Measures Audit Programme" (AHMAP), developed in partnership with Bureau Veritas, has recognised the effective implementation in the field of measures to combat Covid-19 for both Fiumicino and Ciampino airports, thus becoming the first airports in the world to obtain the SafeGuard certification. In addition to the certifications relating to the measures taken to combat Covid-19, ADR has been awarded the "Biosafety trust certification" by the certification body RINA, as a result of its careful investigation into the containment measures taken for all possible forms of infection, from the least dangerous to the most harmful viruses, such as Ebola and Covid-19, which involved every single activity carried out in our airports.

The reasons that contributed to awarding ADR as Best Airport 2020 and to receiving the various international awards and certifications are linked to its ability to react to the changing situations brought about by the Covid-19 pandemic, by working on improvement of operational processes and technological innovation and by always keeping passengers at the focus of our attention.

This achievement is the result of the constant commitment that ADR demonstrates on a daily basis through its activities and professionalism, in synergy with those of the airport bodies present at the Rome airport. The challenge will be even more demanding in 2021: resuming business with high levels of service quality and safety standards, aiming at improvement of operational performance, sustainability and innovation in a systematic logic for the city and the country.

LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo 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 2019 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 49,4 milioni di passeggeri.

Nel 2020, a seguito della pandemia, il traffico ha subito una forte riduzione e il totale dei passeggeri transitati per i due scali romani è stato di 11,5 milioni.

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

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. (9,22%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

Aeroporti di Roma S.p.A. - 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 2019, the Roman airport system welcomed more than 49,4 million passengers.

In 2020, as a result of the pandemic, traffic was greatly reduced and the total number of passengers passing through both Rome airports was 11.5 million.

The ADR group is composed of the following companies: ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security, Airport Cleaning, ADR Infrastrutture and ADR Ingegneria. Moreover, Aeroporti di Roma S.p.A. holds equity investments in:

AEROPORTI DI ROMA

Aeroporti di Roma, in qualità di gestore del sistema aeroportuale romano, ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, coordinando e controllando le attività degli operatori privati cui è tenuta ad assicurare l'accesso secondo i criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità. In tale ambito ADR svolge direttamente o attraverso Società controllate e collegate:

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), di uffici e di spazi pubblicitari;
- 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);
- gestione ed erogazione dei servizi di assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità, in partenza, in transito e in arrivo.

Aeroporti di Roma, as 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);*
- *management and provision of ground assistance services to services to departing, transit and arriving passengers with reduced mobility.*

IL BILANCIO DI ADR

ADR FINANCIAL STATEMENTS

2020



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

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

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	260,7	Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	260,9
Margine Operativo Lordo / EBITDA	25,6	Margine Operativo Lordo / EBITDA	25,8
Risultato Operativo / EBIT	(123,6)	Risultato Operativo / EBIT	(121,7)
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	(143,7)	Risultato netto / Net income	(143,4)
Investimenti / Investments	151,9	Investimenti / Investments	149,6
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.426,4	Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.435,4
Patrimonio netto del Gruppo / Group Shareholders' Equity	991,9	Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	980,7
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	3.117	Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.374

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR

THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

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

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

The ADR Group adopted in 2011 a Quality, Environment and Energy, Occupational Health and Safety Integrated Management System which, through transversal procedures, optimizes the management of the individual management systems with a view to continuous improvement. The use of an Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with overall efficacy and efficiency, by adopting instruments that permit the monitoring of the company processes and activities.

LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder. La politica del Sistema Integrato pone l'attenzione sui fattori di contesto ritenuti più significativi in quanto la gestione degli stessi costituisce un punto di partenza nonché parte attiva del Sistema Integrato.

Per ulteriori informazioni:

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

The Aeroporti di Roma Group commits to developing and operating an efficient airport system capable of responding efficiently to the evolution of the traffic volume, and at the same time reconciling the quality requirements of the services provided, safety of airport operations (safety), occupational health and safety, environmental protection and efficient use of energy resources.

By pursuing the sustainability of its activities the Aeroporti di Roma Group takes into account the context within and outside the organisation, by maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders. The policy of the Integrated System focuses attention on the context factors considered most significant since their management constitutes a starting part as well as an active part of the Integrated System.

For further information:

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

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

THE QUALITY POLICY

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

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

Nella Carta dei Servizi 2021, tenuto conto dei diversi scenari che si sono susseguiti nel corso dell'anno 2020 e che hanno fortemente caratterizzato il settore dei trasporti, in accordo con ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) non è prevista la consueta sezione dedicata agli indicatori di qualità con le relative informazioni sul livello raggiunto nel 2020 e sugli obiettivi per il 2021.

A causa dei ridotti volumi di traffico, della situazione operativa e infrastrutturale determinata dal Covid-19, infatti, i valori degli indicatori monitorati nel 2020 non hanno rilevanza comparativa con le performance passate o attese.

Tuttavia, i valori positivi che emergono dal monitoraggio sui principali processi aeroportuali, evidenziano l'assenza di criticità operative nonostante le misure anti Covid-19 e i vincoli operativi.

The quality policy represents ADR's commitment to guarantee the quality of provided services and constantly meet 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.*

In the 2021 Service Charter, taking into account the various scenarios that followed one another during the year 2020 and which strongly characterised the transport sector, in agreement with ENAC (National Civil Aviation Authority), the usual section dedicated to quality indicators with related information on the level reached in 2020 and on the objectives for 2021.

Due to the reduced traffic volumes, the operational and infrastructural situation caused by Covid-19, in fact, the values of the indicators monitored in 2020 have no comparative relevance with past or expected performances.

However, the positive values that emerge from the monitoring of the main airport processes highlight the absence of operational critical issues despite the anti-COVID-19 measures and operational constraints.

Risultati che dimostrano l'impegno continuo dell'intero sistema aeroportuale per il miglioramento dei livelli di qualità e il raggiungimento degli standard prefissati. ADR si pone, quindi, l'obiettivo di raggiungere i target fissati per il 2020 anche per il 2021.

These results demonstrate the continuous commitment of the entire airport system to improve quality levels and achieve the established standards. ADR therefore sets itself the goal of reaching the targets set for 2020 also for 2021.

IL PIANO DELLA QUALITÀ

THE QUALITY PLAN

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

- sondaggi ai passeggeri per verificare il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- 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;
- interventi continui di adeguamento e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

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.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

ADR GROUP CERTIFICATIONS

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

Nel corso degli ultimi cinque anni, il Gruppo ADR ha adeguato i propri sistemi di gestione alle nuove edizioni delle norme. L'ultimo aggiornamento ha riguardato, nel 2020, il Sistema di Gestione dell'Energia che è stato certificato secondo la nuova norma ISO 50001:2018. Un'altra importante novità, che ha riguardato i sistemi di gestione, è la certificazione, ottenuta nel luglio 2020, sul Sistema di Gestione per la prevenzione e il controllo delle infezioni, secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust. L'emergenza sanitaria vissuta nei primi mesi del 2020 e lo stato di pandemia, hanno spinto il Gruppo Aeroporti di Roma, a dotarsi di un sistema che aiutasse nella prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni, per rendere i propri scali luoghi più sicuri da cui partire e su cui approdare. Inoltre, nel settembre 2020 il Sistema di Monitoraggio Qualità è stato certificato rispetto all'applicazione delle linee guida della ISO 10004:2018, documento di

The correct implementation of the various Management Systems, which, over time, have embraced ever greater issues within the ADR Group, has allowed the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by of Certification Bodies recognised and accredited on a national and international level. Over the last five years, the ADR Group has adapted its management systems to the new editions of the standards, the last update concerned, in 2020, the Energy Management System which was certified according to the new ISO 50001:2018 standard. Another important change, which concerned the management systems, is the certification, obtained in July 2020, on the Management System for the prevention and control of infections, according to the RINA Biosafety Trust regulatory document. The health emergency experienced in the first months of 2020 and the pandemic state have pushed the Aeroporti di Roma Group to adopt a system that would help in the prevention and control of the spread of infections, to make its airports safer places to leave and to land on. Moreover, in September 2020, the Quality Monitoring System has been certified with regarding to the application of the guidelines of ISO 10004:2018, reference document for the provision of monitoring and measurement services.



riferimento per l'erogazione di servizi di monitoraggio e misura.

Di seguito, nel dettaglio, i sistemi di gestione certificati nel Gruppo ADR secondo le normative di riferimento.

Below is a list of the management systems certified in the ADR Group according to the relevant regulations.

- il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, per la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi ad indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa asq survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalla compagnie aeree (vettori) rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino. Progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate;
- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018;
- il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2015;

- il Sistema di Gestione Energia secondo la norma UNI EN ISO 50001:2018.
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione ed il Controllo delle Infezioni secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati, ADR conferma la sua determinazione sul fronte della sostenibilità e in particolare sulla lotta al cambiamento climatico, ottenendo per gli scali di Fiumicino e Ciampino l'Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" di ACI Europe, la più alta certificazione sulla riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ negli aeroporti, classificandosi al primo posto in Europa.

Nel 2020 ADR ha assunto un impegno fondamentale ai fini della lotta al Climate Change, impegnandosi a raggiungere il livello di Net Zero Emissioni di CO₂ entro il 2030.

Inoltre, a partire dal 2018 ADR si è dotata di un Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione secondo lo standard internazionale ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, con l'obiettivo di supportare l'organizzazione tutta nel prevenire, rilevare e affrontare la corruzione e nel rispettare le leggi applicabili sulla prevenzione e sulla lotta alla corruzione.

- *the Quality Management System, in compliance with the UNI EN ISO 9001:2015 standard, for the planning and supply of monitoring services, definition and drafting of the service charter, management of minimum airport requirements, handling of complaints, processing, submission and reporting of data (inside and outside adr) relating to objective and customer satisfaction surveys including asq surveys, conducted through fieldwork and surveys at the Leonardo da Vinci Fiumicino and Ciampino G.B. Pastine airports. Monitoring of the quality perceived by the airline companies (carriers) on services offered in Fiumicino airport. Planning and monitoring the supply of control activities and x-ray screening for passengers that are departing and in transit, or with other types of equipment, for passengers' baggage and hand-held baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas;*
- *the Management System for Health and Safety at Work, in compliance with the regulation ISO 45001:2018;*
- *the Environmental Management System, in compliance with the inter-national regulation of reference UNI EN ISO 14001:2015;*

- *the Energy Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 50001:2018;*
- *the Management System for Infection Prevention and Control, in compliance with the RINA Biosafety Trust regulation document.*

Alongside the Certified Management Systems, ADR confirms its determination in terms of sustainability and, specifically in the fight against climate change, obtaining the ACI Europe Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" level for Fiumicino and Ciampino airports, the highest certification on the reduction of direct and indirect CO₂ emissions at airports, ranking first in Europe. In 2020, ADR made an essential commitment to fight Climate Change, committing to reach Net Zero CO₂ emissions by 2030.

Furthermore, since 2018, ADR has adopted an anti-corruption Management System, in accordance with international standard ISO 37001: 2016 Anti-Bribery Management Systems, with the aim of supporting the entire organisation in preventing, detecting and addressing corruption and in complying with applicable laws on the prevention and fight against corruption.

SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

ADR SUBSIDIARIES

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018 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 la progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza ai passeggeri la cui mobilità sia ridotta, in partenza, in arrivo ed in transito negli scali di Fiumicino e Ciampino.

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

- **Airport Cleaning** Airport Cleaning per la progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia civile per tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, raccolta di carrelli portabagagli, progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento strade e piste land side presso gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, ed airside con attività di diserbo meccanico presso l'aeroporto di Ciampino.

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 ISO 45001:2015 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 disability and reduced mobility.

The Quality Management System, pursuant to UNI EN ISO 9001:2015 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to ISO 45001:2015 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.



L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE

ADR COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

Sostenibilità, mitigazione dell'impatto ambientale e miglioramento continuo: questi sono tre temi che da sempre guidano le scelte di ADR. Nel tempo l'azienda si è dotata di strumenti di monitoraggio e di autovalutazione, sempre più consolidati, volti a monitorare e contenere l'impronta ambientale del "Sistema Aeroportuale".

L'impegno che ADR dedica da sempre alla sostenibilità e che è integrato nel modello di business per creare valore sul piano economico, sociale e ambientale, è stato alla base della decisione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo che, in un anno particolare come il 2020 ha voluto premiare l'aeroporto "Leonardo da Vinci" con un riconoscimento ufficiale sulla sostenibilità. Oltre al riconoscimento da parte delle Nazioni Unite, il 2020 è stato anche l'anno in cui ADR ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite: la maggiore piattaforma

Sustainability, environmental impact mitigation and continuous improvement: these are three issues that have always guided ADR's choices. Over time, the company has equipped itself with increasingly consolidated monitoring and self-assessment tools aimed at monitoring and containing the environmental footprint of the "Airport System".

The commitment that ADR has always dedicated to sustainability and which is integrated into the business model to create economic, social and environmental value, was the basis of the decision of the World Tourism Organisation which, in a peculiar year like 2020 has wanted to reward "Leonardo da Vinci airport with an official recognition on sustainability. In addition to recognition by the United Nations, 2020 was also the year in which ADR joined the United Nations Global Compact: the largest international sustainability platform. This is a new confirmation of the company's

internazionale sulla sostenibilità. Si tratta di una nuova conferma del crescente impegno dell'azienda verso un modello di business responsabile, adottando una strategia che punta a integrare la sostenibilità in tutte le attività dell'azienda: dalla salvaguardia ambientale, alla formazione delle persone fino all'impegno per lo sviluppo locale.

Coerentemente con la consolidata attenzione verso le tematiche ambientali, ADR ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino e dal 2001 per Ciampino.

Tale certificazione a carattere volontario è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza che ha contribuito negli anni allo sviluppo di una coscienza ambientale e di un'etica sostenibile, condivisa dai vertici e diffusa tra i dipendenti e i principali stakeholder di ADR.

A supporto del Sistema di Gestione Ambientale è attivo un ampio programma di verifiche sulle modalità di gestione delle attività operative per assicurare il pieno rispetto delle regole definite. In questo ambito particolare attenzione è dedicata alla gestione dei soggetti terzi: chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare a operare, deve redigere un documento

growing commitment to a responsible business model, adopting a strategy that aims to integrate sustainability into all the company's activities: from environmental protection to training people, to the commitment to local development.

Consistently with the consolidated attention to environmental issues, ADR has already obtained the certification of its Environmental Management System, according to the ISO 14001 Standard, since 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This voluntary certification is the result of a company process of self-assessment and awareness that has contributed, over the years, to the development of an environmental awareness and sustainable ethics, shared by the senior management and widespread amongst employees and the main stakeholders of ADR.

In support of the Environment Management System, an extensive programme of checks is in place on the management methods of operating activities to ensure full compliance with the rules defined. In this area, particular attention is paid to the management of third parties: anyone who manages operational activities at the airport, before starting to operate, must draw up a document in which they describe how they intend to manage the environmental aspects related to their business. The document

nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività. Il documento deve essere approvato da ADR e costituisce un impegno formale da parte del soggetto terzo, il cui rispetto viene verificato dalla funzione Ambiente e Sostenibilità in modo puntuale e sistematico.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture e delle strutture aeroportuali. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di efficienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e riducendo al minimo il consumo di suolo. Questo approccio sostenibile adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del territorio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione imposti dalla Certificazione volontaria LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Sul tema della gestione dei rifiuti la promozione e lo sviluppo della differenziazione e il corretto conferimento è una priorità strategica per ADR.

Buoni risultati sono stati conseguiti attivando un sistema di raccolta dei rifiuti prodotti nei terminal effettuato con modalità "porta a porta" con

must be approved by ADR and constitutes a formal commitment by the third party, compliance with which is verified by the Environment and Sustainability function in a timely and systematic manner.

The utmost attention to sustainability also guides the ADR Group in the methods of designing, building and managing infrastructure and airport facilities. From the design stage, the new buildings are designed according to the highest standards of energy efficiency, minimising the consumption of resources and minimising the consumption of land. This sustainable approach adopted by ADR as regards the urbanisation of the territory is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the voluntary LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) certification.

On the topic of waste management, the promotion and development of differentiation and correct assignment is a strategic priority for ADR.

Good results were achieved by activating a system for the collection of waste produced in the terminals carried out in a "door-to-door" manner with the application of an ad hoc pricing aimed at rewarding virtuous behavior and discouraging non-compliant transfer methods. This waste management method was

l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi e a disincentivare le modalità di conferimento non conformi. Tale modalità di gestione dei rifiuti è stata supportata durante l'anno 2020 da azioni orientate a migliorare ulteriormente i comportamenti degli operatori quali: reportistica mirata con la finalità di illustrare le performance conseguite per ciascun operatore, sviluppo del sistema dei controlli ed azioni di comunicazione ad hoc.

Nel panorama energetico sono numerose le iniziative realizzate al fine di migliorare l'efficienza energetica e minimizzare gli impatti ambientali.

L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2020, dal rinnovo per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo l'aggiornamento della norma ISO 50001:2018, posizionando ADR tra i primi a ottenere la certificazione secondo la nuova norma del 2018. Nel 2020 sono stati consumati dall'aeroporto L. da Vinci 110,3 GWh, a differenza degli altri anni non è stato possibile costruire l'indicatore kWh/[passeggeri x metri quadrati a causa della drastica riduzione dell'operatività aeroportuale e del numero dei passeggeri causati

supported during 2020 by actions aimed at further improving the behaviour of operators such as: targeted reporting with the aim of illustrating the performance achieved for each operator, development of the control system and communication actions to hoc.

In the energy landscape, numerous initiatives have been implemented in order to improve energy efficiency and minimise environmental impacts.

ADR's ongoing commitment to improving energy efficiency was confirmed, also in 2020, by the renewal of the Energy Management System certification for both airports according to the ISO 50001:2018 update, positioning ADR among the first to obtain certification according to the new 2018 standard. In 2020, Leonardo da Vinci airport consumed 110.3 Gwh Unlike in other years, it was not possible to construct the kWh/(passengers x square meters) indicator due to the drastic reduction in airport operations and the number of passengers caused by the Covid-19 pandemic. Although careful management of the plants was conducted with respect to the areas used, this indicator would not be comparable with that of previous years. However, it should be remembered that, from 2007 to 2019, the latter went from 16.3 to 7.7 with a 52% reduction.

dalla pandemia Covid-19. Nonostante sia stata condotta un'attenta gestione degli impianti rispetto alle zone utilizzate, tale indicatore non sarebbe confrontabile con quello degli anni precedenti, tuttavia è bene ricordare che dal 2007 al 2019 quest'ultimo è passato da 16,3 a 7,7 con una riduzione del 52%.

Tale andamento, confermando il trend in diminuzione degli anni precedenti, è dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica, messi in atto continuativamente negli anni:

- l'avvio di un sistema evoluto di gestione delle sequenze delle centrali frigorifere;
- l'ottimizzazione dei sistemi di automazione e regolazione degli impianti di condizionamento con logiche FDD ("Fault Detection and Diagnosis");
- l'installazione di grandi gruppi frigoriferi estremamente performanti;
- la regolazione dell'illuminazione e l'attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led, sulla quasi totalità delle aree dei terminal e della viabilità esterna e che ha interessato anche le torri faro nei parcheggi aeromobili;
- il controllo continuo del funzionamento degli impianti elettrici e di condizionamento, e la realizzazione di centinaia di interventi di ottimizzazione eseguiti ogni anno.

This trend, confirming the decreasing trend of previous years, is due to the significant energy efficiency measures, implemented continuously over the years:

- *the launch of an advanced system for managing the sequences of the refrigeration plants;*
- *the optimisation of automation systems and regulation of air conditioning systems with FDD ("Fault Detection and Diagnostics") logic;*
- *the installation of large, extremely performing refrigeration units;*
- *the regulation of lighting and the replacement of lighting fixtures with LED technology, on almost all of the terminal areas and external roads and which also affected the light towers in the aircraft parking lots;*
- *the continuous control of the functioning of the electrical and air conditioning systems, and the carrying out of hundreds of optimisation interventions carried out every year.*

Nel 2020 ADR ha partecipato a un programma di ricerca e innovazione promosso dalla Commissione Europea, denominato Horizon 2020, che ha stanziato fondi per il progetto "Smart Airports", vincendo la gara indotta per la creazione dell'aeroporto del futuro. I risultati del progetto avranno l'intento di ispirare gli aeroporti dell'intero continente europeo verso una riconversione di tutti i processi in chiave ecosostenibile. L'aeroporto di Roma, insieme all'aeroporto di Copenaghen, studierà i processi e la logistica locale dei carburanti del futuro per gli aeromobili, siano essi biocarburanti, e-fuel, idrogeno o energia elettrica. Inoltre svilupperanno il concetto di Smart Energy Airport del futuro, massimizzando la produzione di energia da fonti rinnovabili, lo stoccaggio dell'energia e l'utilizzo dell'energia elettrica per la mobilità veicolare negli aeroporti.

Nel 2019 ADR è stato il primo aeroporto al mondo ad aver aderito a EP100, raggiungendo l'ambizioso risultato di incremento del 100% della produttività dell'energia rispetto al 2006.

La pala eolica da 10 kW installata a giugno 2017 si è dimostrata affidabile e con una buona produzione.

Nel 2020, sulla base della procedura aziendale sul Controllo dell'Efficienza Energetica, nonostante la chiusura

In 2020, ADR participated in a research and innovation programme, called Horizon 2020 of the European Commission, which allocated funds for the "Smart Airports" project, winning the European tender to create the airport of the future. The results of the project will have the intent of inspiring the airports of the entire European continent towards a reconversion of all processes in an environmentally-sustainable key. Rome airport, together with Copenhagen airport, will study the processes and local logistics of fuels of the future for aircraft, whether biofuels, e-fuels, hydrogen or electricity. They will also develop the concept of the Smart Energy Airport of the future, maximising the production of energy from renewable sources, energy storage and the use of electricity for vehicular mobility in airports.

In 2019, ADR was the first airport in the world to have joined the EP100, achieving the ambitious result of 100% increase in energy productivity compared with 2006.

The 10 kW wind turbine installed in June 2017 proved to be reliable and with good production.

In 2020, on the basis of the company procedure on Energy Efficiency Control, despite the partial closure of the terminals, approximately 310 reports were made, which made it possible to optimise the operation of the plants with

parziale dei terminal, sono state comunque effettuate circa 310 segnalazioni, che hanno consentito di ottimizzare il funzionamento degli impianti con conseguenti risparmi energetici.

Per quanto riguarda lo scalo di Ciampino nel 2020 sono stati consumati 7,56 GWh; come per Fiumicino non è stato possibile calcolare l'indicatore kWh/(passeggeri x metri quadrati) a causa della riduzione di passeggeri e di operatività dello scalo. Tuttavia, si ricorda che nel 2019 tale indicatore era pari a 8,7 ed era ridotto del 24% rispetto al valore di 11,4 registrato nel 2009.

Un altro importante risultato raggiunto da ADR è rappresentato dalla certificazione ACA (Airport Carbon Accreditation).

Dal 2011 ADR ha aderito al sistema di certificazione "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe ("Airports Council International") che prevede quattro livelli di accreditamento (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality) con l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e indirette di CO₂.

A marzo 2021, gli scali di Fiumicino e di Ciampino hanno raggiunto il massimo livello 4+ di accreditamento ACA, quali primi aeroporti in Europa e terzi al mondo.

Altri temi rilevanti in ambito ambientale sono il risparmio idrico, la gestione

consequent energy savings.

As regards the Ciampino airport, 7.56 GWh were consumed in 2020; as for Fiumicino it was not possible to calculate the kWh/(passengers x square meters) indicator due to the reduction in passengers and airport operations. However, it is recalled that, in 2019, this indicator was equal to 8.7 and was reduced by 24% compared with the value of 11.4 recorded in 2009.

Another important result achieved by ADR is represented by the ACA certification (Airport Carbon Accreditation).

Since 2011, ADR has joined the certification system "Airport Carbon Accreditation" (ACA) of ACI Europe ("Airports Council International") which provides for four levels of accreditation (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality) with the objective of reducing direct and indirect CO₂ emissions.

In March 2021, Fiumicino and Ciampino airports reached the highest level 4+ of ACA accreditation, as first airports in Europe and third in the world.

Other relevant environmental issues are water saving, the management of drinking resources, the reuse of treated water for industrial uses and the management of wastewater in the airport grounds. The high number of passengers in transit at the two Roman airports and their accompanying persons, as well as the number of employees

della risorsa potabile, il riutilizzo dell'acqua trattata per usi industriali e la gestione dei reflui nel sedime aeroportuale. L'elevato numero di passeggeri in transito nei due scali romani e i relativi accompagnatori, nonché il numero di addetti delle società che operano all'interno dell'ambito aeroportuale, influiscono significativamente sull'utilizzo della risorsa idrica.

In entrambi gli scali, l'acqua potabile viene fornita dal gestore pubblico e distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni. La qualità della stessa è garantita attraverso l'esecuzione di analisi chimico-biologiche effettuate regolarmente nell'arco dell'anno. Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica, il Gruppo ADR si è dotato, presso lo scalo di Fiumicino, di due depuratori biologici per il trattamento delle acque reflue, uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa dalla capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti.

Il processo depurativo permette dunque il riutilizzo delle acque depurate (assieme alle acque captate dal fiume Tevere) per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete

of the companies operating within the airport, significantly affect the use of water resources.

In both airports, drinking water is supplied by the public operator and distributed by ADR throughout the airport grounds, with consumption concentrated mainly in the terminals. Its quality is guaranteed through the execution of chemical-biological analyses carried out regularly in the airport arc of the year. In order to promote a more conscious use of water resources, the ADR Group has equipped itself, at Fiumicino airport, with two biological purifiers for the treatment of wastewater, one with suspended biomass of 40,000 Equivalent Inhabitants, the other with Adherent biomass with a maximum capacity of 1,753 Equivalent Inhabitants.

The purification process therefore allows the reuse of the purified water (together with the water captured by the Tiber River) for specific industrial applications such as: heating systems, fire protection systems, sprinkling systems. This is made possible thanks to the presence, at the airport in question, of a dual network which makes it possible to manage separately the consumption for which it is necessary to use drinking water from those for which it is possible to use industrial water.

antincendio, inaffiamento. Ciò è reso possibile grazie alla presenza, presso lo scalo in questione, di una rete duale che consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale.

Infine in un'ottica di totale trasparenza la pubblicazione online del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ADR testimonia la volontà aziendale di attivare un confronto continuo e costruttivo con i diversi stakeholder coinvolti.

Lastly, with a view to total transparency, the publication of the Sustainability Report on the website www.adr.it testifies to the company's willingness to activate a continuous and constructive dialogue with the various stakeholders involved.

MISURE DI SALUTE E SICUREZZA ANTI COVID-19

ANTI-COVID-19 HEALTH AND SAFETY MEASURES

Aeroporti di Roma, a seguito dello scoppio dell'emergenza sanitaria, del conseguente calo del traffico e della necessità di introdurre le misure di salute e sicurezza necessarie al contrasto del contagio da Covid-19, si è principalmente focalizzata nel mettere in campo in maniera tempestiva nuove soluzioni tecnologiche e di processo, per far fronte agli scenari derivanti dalla pandemia, pur garantendo elevati standard qualitativi.

In tal senso, gli interventi di miglioramento della qualità effettuati nel 2020 negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, oltre ad aver interessato la messa in opera di tutte le indicazioni diffuse dal Ministero della Sanità attraverso i diversi DPCM (Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri) che si sono susseguiti nell'anno in funzione della curva epidemiologica italiana e mondiale, si sono concentrati su iniziative legate all'implementazione di soluzioni e strumenti tecnologici

Aeroporti di Roma, following the outbreak of the health emergency, the consequent decrease in traffic and the need to introduce the health and safety measures necessary to contrast the infection from Covid-19, has mainly focused on putting in place in a timely manner new technological and process solutions to cope with the scenarios deriving from the pandemic, whilst ensuring high quality standards.

In this sense, the quality improvement interventions carried out in 2020 at Fiumicino and Ciampino airports, as well as having involved the implementation of all the indications disseminated by the Ministry of Health through the various Ministerial Decrees which followed each other during the year according to the Italian and world epidemiological curve, focused on initiatives related to the implementation of effective solutions and technological tools, aimed at managing the recovery phase of air transport, with the utmost attention to the safety of passengers and airport operators, as well as the quality

efficaci, mirati alla gestione della fase di ripresa del trasporto aereo, con la massima attenzione verso la sicurezza dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, nonché alla qualità della customer experience. Di seguito sintetizziamo i principali progetti realizzati.

of the customer experience. Below is a summary of the main projects carried out.





SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA TEMPERATURA

Per la misurazione della temperatura sono state installate telecamere termiche con doppia ottica presso tutti i punti di accesso ai terminal, in arrivo e in partenza, oltre che ai gate di imbarco per i passeggeri in partenza. Lo screening della temperatura avviene in tempo reale, a distanza e senza necessità di contatto, ed è eseguita costantemente anche su grandi flussi sempre sotto il controllo del Ministero della Salute.

TEMPERATURE MONITORING SYSTEMS

To measure body temperature, thermal cameras with double optics have been installed at all access points to the terminals, both arrivals and departures, as well as at the boarding gates for departing passengers. Temperature screening takes place in real time, remotely and without the need for contact, and is constantly performed even on large flows.

SISTEMI DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E DI IGIENIZZAZIONE

PREVENTION, PROTECTION DISINFECTING SYSTEMS

In entrambi gli aeroporti sono stati attivati diversi sistemi di prevenzione, protezione e igiene per contrastare la diffusione del virus nell'ambiente aeroportuale applicando tecnologie che proteggono preventivamente i passeggeri e gli operatori aeroportuali.

In both airports, various prevention, protection and hygiene systems have been activated to counter the spread of the virus in the airport environment by applying technologies that preventively protect passengers and airport operators.

KIT IGIENIZZANTE

Sono stati installati distributori automatici dotati di un "kit sanificazione" che comprende mascherine e prodotti igienizzanti.

SANITISING KITS

Automatic dispensers have been installed, equipped with a "sanitising kit" which includes masks and sanitising products.

DISPENSER GEL MANI

Sono disponibili dispenser di gel igienizzante per le mani in tutte le aree dell'aeroporto.

HAND GEL DISPENSERS

Hand sanitising gel dispensers are available in all areas of the airport.



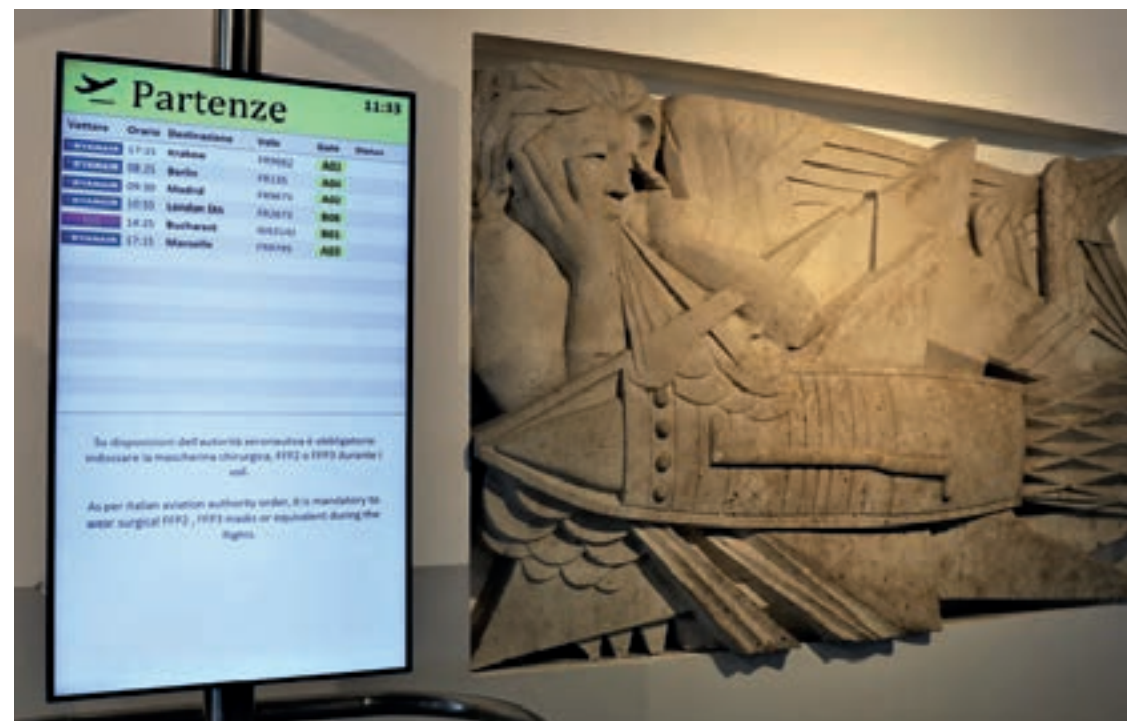


SANIFICAZIONE VASCHETTE PORTA OGGETTI

Le vaschette utilizzate dai passeggeri per riporre i propri effetti personali durante i controlli sicurezza vengono igienizzate.

SANITISATION OF OBJECT TRAYS

The trays used by passengers to store their personal effects during security checks are sanitised.

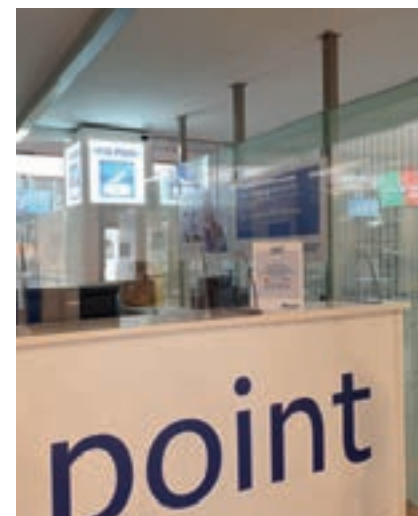


SANIFICAZIONE ASCENSORI

Negli ascensori, oltre a un sistema che purifica l'aria, è stato installato anche un sistema a raggi ultravioletti che agisce disinfettando la pulsantiera

SANIFICATION OF LIFTS

In the lifts, sanitization of the air is provided, besides an ultraviolet rays system that disinfect the lift control panel



PROTEZIONI IN PLEXIGLAS

Sono stati installati presso i principali punti di contatto con il passeggero (es. controllo sicurezza; check-in; banco informazioni) schermi di protezione in plexiglas per garantire la protezione tra passeggeri e operatori.

PLEXIGLAS PROTECTIONS

Plexiglas protection screens have been installed at the main points of contact in order to ensure protection between passengers and operators.

SEGNALETICA / INFORMAZIONE

INFORMATION SIGNS

In ambito segnaletica e informazione al passeggero sono stati fatti diversi interventi. In generale, in tutte le aree dell'aeroporto in cui ci sono punti di accodamento, è stata installata segnaletica verticale e orizzontale per invitare al rispetto della distanza sociale minima; sono, inoltre, presenti messaggi relativi al rispetto del distanziamento sociale su ledwall e FIDS (Flight Information Display Screen) in tutte le aree dell'aeroporto.

Sul sito e tramite i diversi canali di comunicazione ADR, è stato diffuso un video con l'obiettivo di fornire il maggior numero di informazioni possibili circa le misure di salute e sicurezza realizzate in aeroporto e per assicurare i passeggeri, ricordando, allo stesso tempo, di contribuire al rispetto delle regole per proteggere la propria salute e quella degli altri.

In terms of signage and passenger information, various interventions have been implemented: in general, in all areas of the airport where there are queuing points, vertical and horizontal signs have been installed to encourage compliance with the minimum social distancing rules; there are also messages relating to compliance with social distancing on LED walls and FIDS (Flight Information Display Screen).

On the website www.adr.it and on the various ADR communication channels, a video has been broadcast with the aim of providing as much information as possible about the health and safety measures implemented at the airport and to reassure passengers, inviting them to at the same time, to contribute to compliance with the rules to protect their own health and that of others.



CONTROLLO SICUREZZA

SECURITY CONTROL

Presso l'area di accodamento mediante adesivi da pavimento.

Floor signage at the queuing areas.



Presso le rulliere per il controllo del bagaglio attraverso il posizionamento dei divisori in plexiglas per mantenere le distanze sociali.

Plexiglas protection screens, to keep social distance, at the hand baggage control rails.

Presso l'area posta dopo i controlli sicurezza, limitando tramite apposita segnaletica e sagomati l'uso dei sedili per mantenere la distanza sociale minima.

In the area after security control, implementation of signage to reduce the seating area.



CONTROLLO CHECK-IN
CHECK-IN CONTROL



SMOKING CABIN
SMOKING CABIN



TOILETTE
TOILETS



FIDS-LEDWALL
LEDWALL-FIDS



RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

AWARDS AND CERTIFICATIONS



**BIOSAFETY TRUST
CERTIFICATION**
MANAGEMENT SYSTEM

Gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, grazie ai livelli raggiunti nella lotta alla diffusione del Covid-19, sono stati i primi al mondo a ottenere la certificazione “**Biosafety Trust**” rilasciata dall’organismo di certificazione RINA SERVICES, relativa alla corretta applicazione del sistema di prevenzione del contagio dovuto alle infezioni da agenti biologici.

Un riconoscimento che dimostra come i protocolli e le misure adottate al Leonardo da Vinci e al G.B. Pastine siano all’avanguardia nelle procedure di contenimento alla diffusione dei virus e rappresentino un esempio di best practice da prendere a riferimento per ridurre al minimo i rischi di diffusione delle epidemie.

Questa certificazione è stata ottenuta dopo un’attenta istruttoria di verifica da parte dell’organismo di certificazione RINA, che ha preso in esame l’articolato Sistema di Gestione per la Prevenzione e il Controllo delle Infezioni, implementato da Aeroporti di Roma al fine di contenere

*Thanks to the levels reached in the fight against the spread of Covid-19, Fiumicino and Ciampino airports were the first in the world to obtain the “**Biosafety Trust**” issued by the certification body RINA SERVICES, relating to the correct application of the prevention of contagion due to infections by biological agents.*

A recognition that demonstrates how the protocols and measures adopted at Leonardo da Vinci and G.B. Pastine are at the forefront of procedures for containing the spread of viruses and represent an example of best practice to be taken as a reference to minimise the risks of spreading epidemics.

This certification was obtained after a careful verification investigation by the RINA certification body, which examined the articulated Management System for the Prevention and Control of Infections, implemented by Aeroporti di Roma in order to contain the spread of all possible pathogens that could be carried at the airport, from the least dangerous viruses to the most harmful ones such as

la diffusione di tutti i possibili agenti patogeni che potrebbero essere veicolati in aeroporto, dai virus meno pericolosi e fino a quelli più nocivi come Ebola, il Bacillus Anthracis e il Sars-Cov2 (Covid-19).

Gli ispettori di RINA hanno acquisito tutta la documentazione sulle procedure e i protocolli operativi a Fiumicino e Ciampino e certificato la conformità agli standard internazionali di riferimento su cui si basa questo innovativo schema di certificazione (ISO 31000 - risk management e ISO 22301 - business continuity). Infine, hanno accertato, attraverso ispezioni sul campo, la corretta applicazione di tutte le procedure.

Ebola, Bacillus Anthracis and Sars-Cov2 (Covid-19).

RINA inspectors have acquired all the documentation on operating procedures and protocols at Fiumicino and Ciampino and certified compliance with the international reference standards on which this innovative certification scheme is based (ISO 31000 - risk management and ISO 22301 - business continuity).

Lastly, they ascertained, through field inspections, the correct application of all procedures



Un altro importante riconoscimento internazionale ottenuto dagli aeroporti romani nel contenimento della diffusione del Covid-19 è l'**Airport Health Accreditation**, rilasciato dall'Airports Council International (ACI).

Il programma ACI Airport Health Accreditation (AHA) fornisce agli aeroporti una valutazione di quanto le loro misure sanitarie siano allineate con le linee guida ACI Aviation Business Restart and Recovery e le raccomandazioni della ICAO Council Aviation Restart Task Force, insieme alle best practice internazionali.

La certificazione è stata ottenuta dopo un'attenta valutazione delle nuove misure e procedure sanitarie introdotte a seguito della pandemia Covid-19 dalla società di gestione dei due aeroporti romani.

A essere valutati sono stati, tra gli altri, la pulizia e la disinfezione degli spazi aeroportuali, il mantenimento delle distanze fisiche, le protezioni in dotazione al personale, la comunicazione al passeggero.

*Another important international recognition obtained by Roman airports in containing the spread of Covid-19 is the **Airport Health Accreditation**, issued by Airports Council International (ACI).*

The ACI Airport Health Accreditation (AHA) programme provides airports with an assessment of how well their health measures align with the ACI Aviation Business Restart and Recovery guidelines and recommendations from the ICAO Council Aviation Restart Task Force, along with international best practices.

The certification was obtained after a careful assessment of the new health measures and procedures introduced following the Covid-19 pandemic by the management company of the two Roman airports.

Among other things, the cleaning and disinfection of airport spaces, the maintenance of physical distances, the protections provided to the staff, the communication to the passenger were evaluated.



Gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino hanno anche partecipato all'«Airport Health Measures Audit Programme» (AHMA) sviluppato da ACI in partnership con Bureau Veritas, organismo di rilevanza mondiale nei servizi di certificazione e verifica di conformità dei sistemi di qualità, ambiente e sicurezza. Il programma AHMA consiste in un on site audit, fatto con l'obiettivo di convalidare e dimostrare l'efficace implementazione sul campo delle misure di contrasto al Covid-19.

Il processo di audit è stato eseguito da ispettori di Bureau Veritas, attraverso l'utilizzo di una checklist specifica sviluppata da un gruppo di specialisti in tema di salute, sicurezza, igiene e trasporto aereo, a copertura di tutti gli aspetti delle misure sanitarie e delle raccomandazioni pubblicate da organizzazioni internazionali (ACI, ICAO ecc.). A seguito degli on site audit i due aeroporti romani sono risultati conformi in ogni fase dei processi aeroportuali, diventando così i primi aeroporti al mondo ad ottenere la certificazione **SafeGuard™**.

Fiumicino and Ciampino Airports also participated in the Airport Health Measures Audit Programme (AHMA) developed by ACI in partnership with Bureau Veritas, a world-class organisation in the certification and verification of conformity of quality, environment and safety systems. The AHMA programme consists of an on-site audit, done with the aim of validating and demonstrating the effective implementation in the field of measures to combat Covid-19.

*The audit process was performed by Bureau Veritas inspectors, through the use of a specific checklist developed by a group of health, safety, hygiene and air transport specialists, to cover all aspects of health measures and recommendations published by international organisations (ACI, ICAO, etc.). Following the on-site audits, the two roman airports were found to be compliant at every stage of the airport processes, thus becoming the first airports in the world to obtain **SafeGuard™** certification.*



WINNER

Over 40 million
passengers

Per il terzo anno consecutivo, ADR si è aggiudicata il “Best Airport Award 2020” nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri, rilasciato dall’Airports Council International (ACI) Europe, l’associazione internazionale che rappresenta più di 500 scali in Europa. E’ la prima volta nella storia delle rilevazioni di ACI che il primato viene attribuito per tre anni consecutivi esclusivamente allo stesso gestore aeroportuale nella massima categoria. Il prestigioso risultato ha riguardato le misure e i protocolli adottati nel contenimento della pandemia e ha confermato come gli scali della Capitale siano stati i più riconosciuti al mondo nel contrasto al Covid-19. Gli scali di Fiumicino e Ciampino, dunque, eccellono per la qualità dei servizi erogati ai passeggeri, la funzionalità delle infrastrutture, l’innovazione tecnologica, aspetti volti a migliorare in maniera permanente la customer experience dei propri passeggeri.

For the third consecutive year, ADR has been awarded the “Best Airport Award 2020” in the category of hubs with over 40 million passengers, issued by the Airports Council International (ACI) Europe, the international association representing over 500 airports in Europe. It is the first time in the history of ACI surveys that the first place has been awarded for three consecutive years exclusively to the same airport manager in the highest category.

The prestigious result concerned the measures taken and protocols adopted to contain the pandemic and has confirmed that the capital’s airports have been the most renowned in the world in the fight against Covid-19. Therefore, Fiumicino and Ciampino airports excel in the quality of services provided to passengers, the functionality of infrastructures and technological innovation: aspects aimed at permanently improving the customer experience of their passengers.



GUIDA ALL'AEROPORTO

AIRPORT GUIDE

2021

Di seguito si riportano i principali servizi presenti sullo scalo con operatività in condizioni normali. Per informazioni aggiornate in questa fase di emergenza sanitaria, si invita a contattare direttamente il servizio o consultare il sito ADR www.adr.it

The main services present at the airport with operations under normal conditions are shown below. For updated information in this phase of health emergency, please contact the service directly or check the ADR website, www.adr.it



INDICE

INDEX

46 Vie d'accesso
Access routes

47 Mappa dell'aeroporto
Airport map

48 Come raggiungere l'aeroporto
Travel to and from the airport

56 Mappa del Terminal
Terminal map

58 Informazioni generali per chi parte
General information for departing passengers

70 Informazioni generali per chi arriva
General information for arriving passengers

Punti ristoro
Restaurants/bars **72**

Numeri utili
Useful numbers **74**

Autonoleggi
Rent a car **76**

Associazioni dei consumatori
Consumer Associations **77**

Compagnie aeree
Airlines **79**

La comunicazione con il Cliente
Communication with the Customer **80**

VIE D'ACCESSO

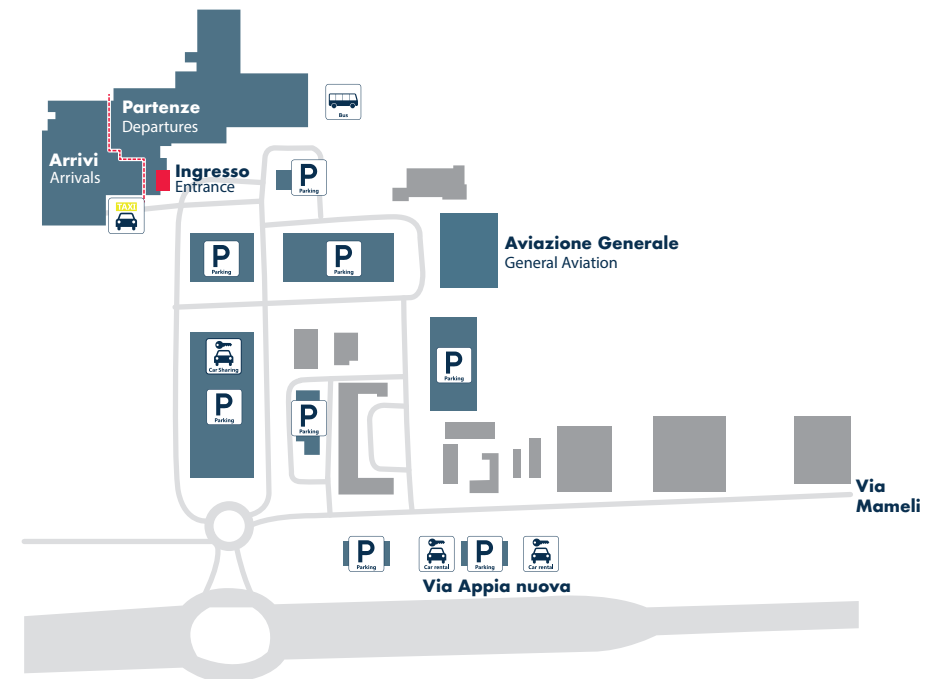
ACCESS ROUTES



A1= autostrada Milano-Napoli /
Milan-Naples highway

MAPPA DELL'AEROPORTO

AIRPORT MAP



COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO E ORARI DI SERVIZIO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT AND OPENING HOURS

L'aeroporto di Ciampino rispetta i seguenti orari di servizio:

- 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.

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

The Ciampino airport Terminal services are the following:

- *Departures: from 4 am to 11 pm*
- *Arrivals: from 6 am to 12 am*

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. The area is controlled by an automatic electronic detection system.

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.

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni: www.romamobilita.it

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.

For further information:

www.romamobilita.it

TRENO

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 5:28 alle 22:42 con un tempo di percorrenza medio di 15 minuti. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 10 minuti). Per informazioni: www.trenitalia.com/it/treni_regionali/lazio/ciampino-airlink.html

AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio e il relativo parcheggio sono in Via Mameli vicino al parcheggio P6 e al P8, raggiungibili con la navetta aeroportuale, la cui fermata è di fronte al terminal.

CAR SHARING

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 22 stalli riservati al servizio. Tramite le APP Enjoy e Car2go è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio. L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

TRAIN

Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 5:28 am to 10:42 pm with average journey time of 15 minutes. From Ciampino station, the airport can be reached by bus (every 30 minutes, with an average journey time of 10 minutes). For further information: www.trenitalia.com/it/treni_regionali/lazio/ciampino-airlink.html

CAR RENTAL

The offices of car rental companies and their car park are in Viale Mameli, close to P6 and P8 car park, which can be reached by the shuttle, stopping in front of the terminal.

CAR SHARING

22 service stalls are available in the P5 parking area. By means of APP Enjoy and Car2go 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.

AUTOBUS

ATRAL
Ciampino Stazione Ferroviaria - Ciampino aeroporto.
<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS
www.romeairportbus.com
06.7130531 - 06.71305377
Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

SIT BUS SHUTTLE
www.sitbusshuttle.com
Ciampino aeroporto - Roma centro

TERRAVISION
www.terravision.eu
06.97610632

ATAC
www.atac.roma.it
+39 06.46951

La linea ATAC 720 collega l'aeroporto con la fermata della metro B Laurentina. La linea ATAC 520 collega l'aeroporto con la fermata della metro A Cinecittà; la linea è attiva tutti i giorni, festivi compresi, dalle 5:30 alle 23:30.

BUSES

ATRAL
Ciampino Railway Station - Ciampino airport
<https://www.atral-lazio.com/#ciampino>

ROME AIRPORT BUS
www.romeairportbus.com
06.7130531 - 06.71305377
Termini Railway Station - Ciampino airport

SIT BUS SHUTTLE
www.sitbusshuttle.com
Ciampino airport - Rome city centre

TERRAVISION
www.terravision.eu
06.97610632

ATAC
www.atac.roma.it
+39 06.46951

The ATAC line 720 connects the airport with the metro station B Laurentina. The ATAC 520 line connects the airport with the metro stop A Cinecittà; the line is active every day, including holidays, from 5:30 am to 11:30 pm.

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.

CIAMPINO AIRLINK

Ciampino Airlink è la nuova modalità di servizio treno + bus che collega direttamente l'aeroporto internazionale di Ciampino G.B. Pastine con la stazione di Roma Termini, l'area dei Castelli Romani (linee FL4 Velletri, Albano, Frascati), e del Sud del Lazio (linea FL6 per Cassino).

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio auto con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC (noleggio con conducente) è effettuato da vetture, generalmente di colore scuro, cui vengono applicate tariffe variabili in base alla destinazione.

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

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.

CIAMPINO AIRLINK

Ciampino Airlink is the new train + bus service that directly connects Ciampino G.B. Pastine international airport with Roma Termini station, the Castelli Romani area (lines FL4 Velletri, Albano, Frascati), and southern Lazio (line FL6 to Cassino).

RENTAL WITH DRIVER

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

Service must be required in advance.

PARCHEGGI

Sono disponibili 1.020 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. È 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

1,020 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".



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



Car Sharing



Parcheggio
Parking



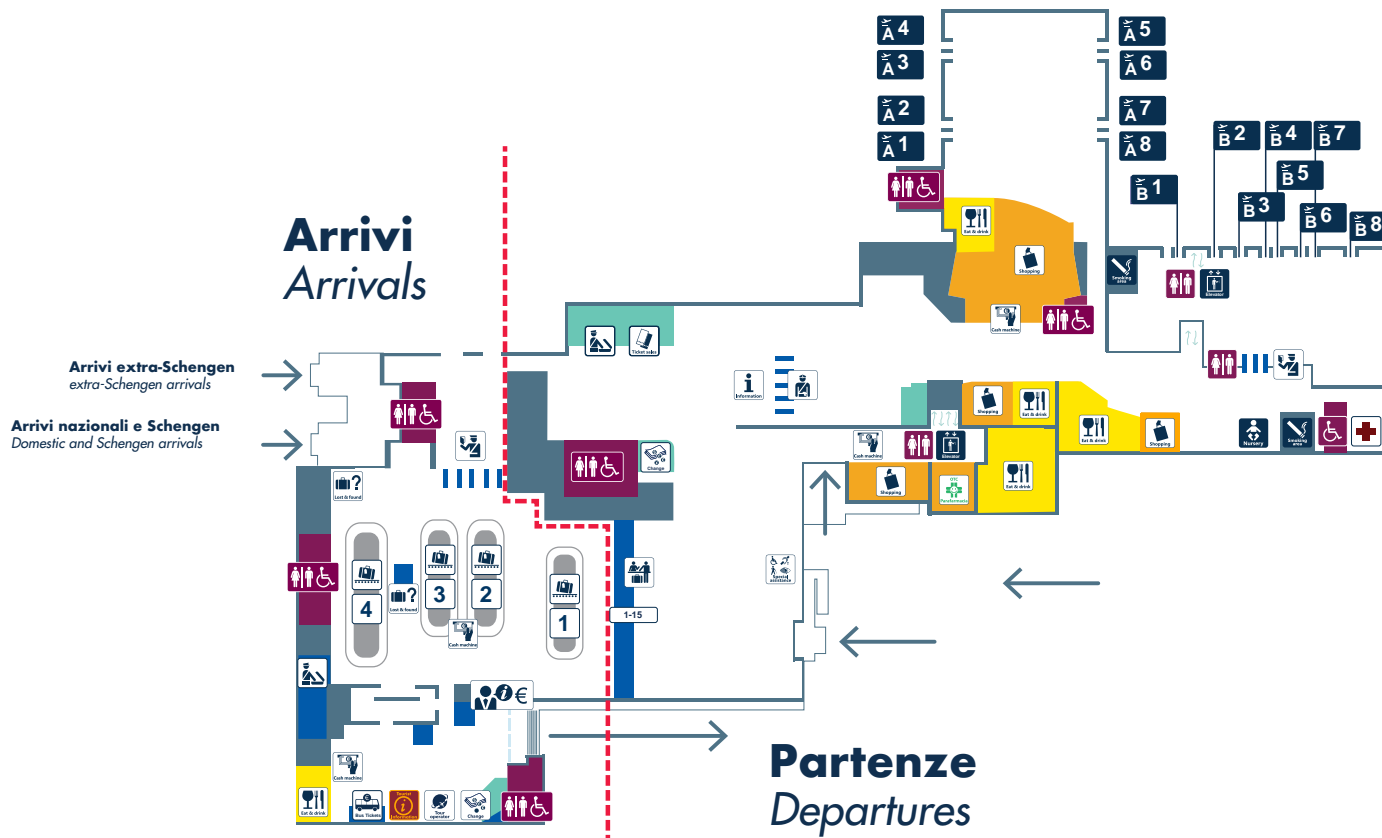
Cassa presidiata
Manned counter



Tour Operator

MAPPA DEL TERMINAL

TERMINAL MAP



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

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. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ad anni 14 potranno fruire dei varchi elettronici.

TERMINAL OPENING HOURS

Terminal services are the following:

DEPARTURES: from 4:00 am to 11:00 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. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

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. Per i Paesi extra Schengen in ambito UE è sufficiente la Carta di identità. Si consiglia di informarsi preventivamente presso l'Ambasciata o l'agenzia di viaggio.

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. For non-Schengen countries within the EU, the Identity Card is sufficient. 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, corrosive e ossidanti, materiali radioattivi, materiali magnetici, congegni d'allarme, torce subacquee con batteria inserita.

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.

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 aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (busta STEB), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

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.

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.

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.

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.

ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ E 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 dal Punto di accoglienza PRM presidiato dal personale ADR Assistance, presente nella hall partenze.

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

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITY AND 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 ADR Assistance hospitality point for disabled or reduced mobility passengers in the departures area. This is manned by ADR Assistance personnel.

For further information check the website 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

CARE TO FLY

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

Si prenota on-line sui siti www.adr.it o www.adrassistance.it o chiamando il call center al numero: 06.65079090.

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

CARE TO FLY

The "Care to Fly" service is the "door to door" transport service offered by ADR exclusively for Reduced Mobility Passengers both on departure and arrival. You can book online on the www.adr.it or www.adrassistance.it websites or by calling the call center at the number: 06.65079090.

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 dell'aerostazione è consentito se muniti di guinzaglio e museruola.

SERVIZIO DI TELEFONIA

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

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

BANCA E SPORTELLI BANCOMAT

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

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

AREE FUMATORI

Le due aree fumatori, confortevoli e dotate di potenti aspiratori, sono dotate all'interno di prese di ricarica e si trovano in area partenze.

ALTRI SERVIZI

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

BANK AND ATM

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

LUGGAGE TROLLEYS

The luggage trolley service is free.

SMOKING AREAS

There are two comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhausters and charging station in the departures area.

OTHER SERVICES

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

SERVIZI DIGITALI E E-COMMERCE

DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES

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 accessibile installando l'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download
- Free Wi-Fi veloce fruibile senza l'installazione dell'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download

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.

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 accessible by installing the official free App of Aeroporti di Roma "Rome Airports" which allows you to reach the maximum download speed*
- *Free Wi-Fi fast which can be used without installing the official App of Aeroporti di Roma "Rome Airports" which allows you to reach the maximum download speed*

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.

POSTAZIONE DI RICARICA

Sono disponibili 12 postazioni di ricarica. Presenti ulteriori postazioni di ricarica anche presso le sedute dell'area di imbarco A.

FAST TRACK

Il canale dedicato fast track permette al passeggero un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza. Il servizio è acquistabile on line collegandosi a www.romeairports.com/ciampino_it

EASY PARKING

Easy Parking offre un'ampia gamma di servizi in base alla formula di parcheggio corrispondente ad ogni esigenza del passeggero ed è acquistabile on line.

CHARGING STATION

There are 12 charging stations, There are further charging stations in the seats area of gate A,

FAST TRACK

The dedicated Fast Track channel allows passengers easy, faster access through the security areas. The service can be purchased online by going to www.romeairports.com/ciampino_it

EASY PARKING

Easy Parking offers a wide range of services based on the parking formula corresponding to every passenger requirement and can be purchased online.

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

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.

TERMINAL OPENING HOURS

Terminal services are the following:

ARRIVALS: from 6:00 am to 12:00 am.

LUGGAGE CLAIM

When arriving inside the Terminal, go towards the luggage claim hall. Specific monitors will show the luggage conveyer 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.

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. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni potranno fruire dei varchi elettronici. www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

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

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

PASSPORT CONTROL

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

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

TOURIST INFORMATION POINT

The P.I.T. is available from 8:30 am to 6:00 pm (Monday-Sunday) and offers tourism information to passengers.

PUNTI RISTORO

RESTAURANTS / BARS

Partenze / Departures

Orario / Time

Particolarità* / Particularities

Bar / snack "Chef Express"	5:00 - 21:00	
Free Flow "Gusto"	9:00 - 21:00	
Bar / snack "Mokà" (Landside)	4:30 - 21:00	
Bar / snack "Mokà" (Airside)	5:00 - 21:30	
Pizzeria "Rossosapore"	6:00 - 21:30	
Cioccogelateria "Cioccolati Italiani"	6:00 - 18:00	

Arrivi / Arrivals

Orario / Time

Particolarità* / Particularities

Bar / snack "Mokà"	5:30 - 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 SUPERINTENDET*
06.79348322 (8:30 / 16:00)

INFORMAZIONI 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 am / 1:00 pm -
3:00 am / 8:00 pm)*

PRONTO SOCCORSO

FIRST AID

06.65959350 (24 h)

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*

AUTOVIA

06.79341415

AVIS - BUDGET

06.79340195

EUROPCAR

06.79340387

GOLDCAR

06.79340898

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

06.79340616/095

KARYM RENT

06.65959633

LEASYS

06.79340802

06.79340718

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

06.65959475

MAGGIORE

06.79340368

SICILY BY CAR - AUTOEUROPA

06.79340689

SIXT

06.65959660/1/2

COMPAGNIE AEREE *AIRLINES*

RYANAIR

www.ryanair.com

WIZZAIR

www.wizzair.com

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.

ACU

02.6615411

ADOC

06.45420928

ALTROCONSUMO

02.668901

ASSOUTENTI

06.6833617

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.*

ADICONSUM

06.4417021

ADUSBEF

06.4818632/3

ASSOCONSUM

06.97611916/935

ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

895.5698765

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

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

CITTADINANZATTIVA

06.367181

CODICI

06.55301808

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).

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 DEL CONSUMATORE

06.77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

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

Via Sallustiana, 53 00187 Roma
Tel. +39 06.4705.1 (centralino/switchboard)
www.tuttoconsumatori.org

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/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 Pier Paolo Racchetti, 1 00054 Fiumicino (Roma)

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. Informativa art. 13 GDPR (Reg.UE 2016/679): i dati forniti saranno trattati da Aeroporti di Roma, titolare del trattamento, in ottemperanza al GDPR per le sole finalità connesse

alla sua segnalazione. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo dpo@adr.it. Una informativa completa è disponibile su www.adr.it sezione Parla con noi. Risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Per i casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento, relative alle attività di diretta competenza di ADR e delle Società controllate, potrebbe essere necessario un tempo di risposta maggiore in quanto saranno analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunicherà l'esito ai Clienti.

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

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

Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative Article 13 GDPR (EU Reg. 2016/679): the data provided will be processed by Aeroporti di Roma, data controller, in compliance with

the GDPR for the sole purposes related to its report. The data subject may exercise his/her rights under Articles 15-22 of the GDPR by contacting the Data Protection Officer at dpo@adr.it. Full information is available at www.adr.it in the Feedback section. ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.

