

2016

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

CON LA

GUIDA ALL'AEROPORTO

AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
**LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO**

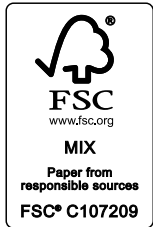


**Aeroporti
di Roma**



INDICE INDEX

Introduzione	4	<i>Introduction</i>	4
Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR	7	<i>Airport activities managed and controlled by ADR</i>	7
Il bilancio 2015 di ADR	9	<i>2015 ADR Financial Statements</i>	9
L'impegno di ADR per la qualità	10	<i>ADR quality commitment</i>	10
L'impegno di ADR per l'ambiente	15	<i>ADR commitment to the environment</i>	15
Indicatori di qualità	18	<i>Quality indicators</i>	18
Guida all'aeroporto	31	<i>Airport guide</i>	31



A cura di Aeroporti di Roma
Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con
In collaboration with



Gentile Cliente,

abbiamo il piacere di presentarLe la nuova **Carta dei Servizi 2016** insieme alla **Guida all' aeroporto**, un vademecum che offre tutte le informazioni utili al passeggero che transita nello scalo romano di Fiumicino.

Nell' ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti ai nostri clienti, l' impegno è sempre quello di garantire livelli di servizio in linea con i migliori scali europei.

Lavoriamo in squadra, seguendo i nostri valori chiave: qualità, integrazione, professionalità, concretezza e innovazione per migliorare costantemente i nostri aeroporti.

Il 2015 ha visto un aumento del traffico passeggeri, ma anche uno sviluppo infrastrutturale accompagnato sempre dalla nostra cura alla centralità del Cliente che si è concretizzato nella realizzazione di numerosi progetti rivolti alla customer satisfaction.

Il 2016 sarà l' anno di svolta che cambierà il volto degli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, con particolare riferimento alla Qualità che sarà la sfida e l' obiettivo più importante di tutti per realizzare un grande aeroporto a misura e al servizio del passeggero.

Dear Customer,

*we have the pleasure to present you the new **2016 Charter of Services**, together with the **Airport Guide**, a vademecum that offers all the information needed by passengers when passing through the Roman airport of Fiumicino.*

With a view of continuous improvement in the services offered by our clients, our commitment is to always guarantee levels of service that are in line with the best European airports.

We work as a team, following our key values: quality, integration, professionalism, common sense and innovation, to constantly improve our airports.

2015 has seen an increase in passenger numbers, but also infrastructural developments, always together with the priority we give to Customer care, which manifested in the completion of numerous projects aimed at customer satisfaction.

2016 will be a turning point year, changing the appearance of the airports of Fiumicino and Ciampino, particularly in terms of Quality, which will be our most important challenge and objective, in order to create a great

È da evidenziare, che questa edizione recepisce la nuova normativa ENAC (Ente Nazionale per l' Aviazione Civile) che definisce standard e informazioni ancora più completi e rigorosi. Questo nuovo modello prevede anche indicatori di qualità più articolati che assicurano un adeguato livello di servizio a tutte le tipologie di passeggero.

Il documento è disponibile presso i punti informativi presenti in aeroporto e sul sito **www.adr.it**.

passenger-friendly airport. It must be highlighted that this edition is in line with new ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulations, which define an even more comprehensive and rigorous set of standards and information. This new model also envisages more elaborate quality indicators, ensuring an adequate service level for all passenger typologies.

*The document is available at the information points present in the airport and on website **www.adr.it**.*



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

AEROPORTI DI ROMA (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Atlantia a far data dal novembre 2013 - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino). Nel 2015 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 46 milioni di passeggeri.

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

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

- **SPEA Engineering S.p.A.** (20%)
- **Pavimental S.p.A.** (20 %)
- **S.A.CAL. S.p.A.** (16,57%)
- **Aeroporto di Genova S.p.A.** (15%)
- **Leonardo Energia - Società Consortile S.r.l.** (10%)

AEROPORTI DI ROMA (ADR)

Aeroporti di Roma S.p.A. - company of the Atlantia Group since November 2013 - it is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports). In 2015, the Roman airport system welcomed more than 46 million passengers.

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

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

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

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), uffici e di spazi pubblicitari;
- erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali (tramite Società controllata);
- svolgimento dei servizi di pulizia in ambito aeroportuale (tramite Società controllata).

Aeroporti di Roma, as management company of Rome's airport system, regulates the administration and management of airport infrastructures, by coordinating and controlling the activities of private operators to whom it must guarantee access, pursuing efficiency, efficacy, transparency and fairness.

In this regard, ADR, directly or through its subsidiaries and connected, deals with:

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



IL BILANCIO 2015 DI ADR

2015 ADR FINANCIAL STATEMENTS

Da luglio 2008, in ottemperanza al Regolamento europeo 1107/2006 ADR, attraverso la Società controllata ADR Assistance, ha assunto la responsabilità dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità e opera nel rispetto degli standard di servizio imposti dal documento ECAC/30 della Comunità Europea.

Since July 2008, in compliance with the European Regulation 1107/2006, through the subsidiary ADR Assistance, ADR was appointed to assist passengers with reduced mobility and operates in accordance with service standards laid down by the European Community's document ECAC/30.

GRUPPO ADR (EURO MLN) ADR GROUP (MLN EUROS)		ADR SPA (EURO MLN) ADR SPA (MLN EUROS)	
Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	772,0	Ricavi da gestione aeroportuale <i>Revenues from airport management</i>	758,0
Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	445,4	Margine Operativo Lordo <i>EBITDA</i>	422,8
Risultato Operativo <i>EBIT</i>	268,1	Risultato Operativo <i>EBIT</i>	248,5
Risultato netto di competenza del Gruppo <i>Group net income</i>	136,6	Risultato netto <i>Net income</i>	134,6
Investimenti <i>Investments</i>	335,3	Investimenti <i>Investments</i>	329,6
Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	1.855,5	Capitale Investito netto <i>Net Invested Capital</i>	1.860,7
Patrimonio netto del Gruppo <i>Group Shareholders' Equity</i>	1.090,7	Patrimonio netto <i>Shareholders' Net Equity</i>	1.128,7
Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	3.260	Organico a fine periodo (n°persone) <i>Headcount at the end of the period (no. of people)</i>	1.241



L'IMPEGNO DI ADR PER LA QUALITÀ

ADR QUALITY COMMITMENT

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica della qualità rappresenta l'impegno di ADR nel garantire la qualità dei servizi erogati e nel verificare costantemente la soddisfazione dei propri Clienti.

Gli elementi cardine su cui è fondata la politica della qualità sono:

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

IL PIANO DELLA QUALITÀ

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

- circa 60.000 sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- circa 220.000 controlli per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri;
- incontri periodici con le diverse realtà operanti in aeroporto, per analizzare l'andamento del servizio erogato e definire le azioni necessarie per un continuo miglioramento;

THE QUALITY POLICY

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

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

THE QUALITY PLAN

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

- *almost 60,000 opinion polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *almost 220,000 checks to verify performances provided to passengers;*
- *regular meetings with the different entities operating in the airport, in order to analyse the performance of the provided service and define necessary measures for a constant improvement;*
- *continuous maintenance and upgrading interventions on airport structures, in order to make the airport meet Customers' needs. Moreover, in order to check how Fiumicino and Ciampino airports rank on an international level, ADR submit surveys to almost 4,800*

- interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

Inoltre, al fine di verificare il posizionamento di Fiumicino e di Ciampino a livello internazionale, ADR sonda all'incirca 4.800 passeggeri all'anno, nel quadro dell'inchiesta di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall'Airports Council International che coinvolge più di 250 aeroporti nel mondo.

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

LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO ADR

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

ADR S.P.A.

il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, per il sistema

passengers per year, within the framework of the customer satisfaction survey "Airport Service Quality", carried out by the Airports Council International, which includes more than 250 airports all over the world.

With reference to ADR's quality policy, voluntary certifications are intended to be a useful mean to organize performances in a clear and verifiable way, in order to achieve a management which results consistent with strategic and business goals.

ADR GROUP CERTIFICATIONS

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

ADR S.P.A.

- *the Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2008, concerning the monitoring system for objective and customer surveys, the security check on passengers, hand and hold luggage and the management of the activities aiming at issuing airport permits and the management of airport suppliers;*
- *the Management System for Health and*

di monitoraggio relativo alle indagini oggettive e rilevazioni di customer, per il controllo sicurezza passeggero, bagaglio a mano e bagaglio da stiva e per la gestione delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali e alla gestione dei fornitori aeroportuali; il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007; il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2004; il Sistema di Gestione Energia secondo la norma UNI EN ISO 50001:2011.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati ADR, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO2 relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale. A tal fine dal 2011 ha aderito all'iniziativa Airport Carbon Accreditation (ACA) lanciata da ACI Europe (Airport Council International) che prevede quattro livelli di accreditamento (1,2,3,3+) in base alla mappatura delle emissioni, mantenendo nel 2015 il Livello 3+ "Neutrality" di accreditamento per il sito di Fiumicino e ottenendo il livello 3 "Optimisation" per il sito di Ciampino.

Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007;

- *the Environment Management System, in compliance with the international regulation of reference UNI EN ISO 14001:2004;*
- *the Energy Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 50001:2011.*

Besides Certified Management Systems, in the matter of fighting climate changes, ADR has performed, over the years, several actions to control and reduce direct and indirect CO2 emissions, concerning its activities and those of operators, aircraft and all the entities working in the airport system. To this purpose, since 2011, ADR joined the initiative Airport Carbon Accreditation (ACA), launched by ACI Europe (Airport Council International) and envisaging four levels of accreditation (1,2,3,3+) depending on the mapping of emissions, retaining for 2015 the 3+ "Neutrality" accreditation level for Fiumicino and obtaining level 3 "Optimisation" for the Ciampino site.

SOCIETÀ CONTROLLATE ADR:

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007 per:

- **ADR Security** per l'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva; progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security.
- **ADR Assistance** per i servizi di assistenza ai passeggeri (con l'utilizzo di attrezzature e mezzi) la cui mobilità sia ridotta, in partenza, in arrivo e in transito.

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007 e il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001:2004 per:

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

ADR SUBSIDIARIES:

The Quality Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 9001:2008 and the Management System for Health and Safety, in compliance with the regulation OHSAS 18001:2007 for:

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

The Quality Management System, pursuant to UNI EN ISO 9001:2008 regulations, the Health and Safety at Work Management System, pursuant to OHSAS 18001:2007 regulations and the Environmental Management System pursuant to ISO 14001:2004 regulations for:

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



Airport Helper

Nell'ottica di una maggiore attenzione al Cliente, ADR ha adottato nel 2013 una best practice internazionale nata nell'aeroporto di Lione e riconosciuta da ACI Europe (Airport Council International): gli Airport Helper. Riconoscibili dal distintivo "May I help you?"; i 900 volontari, presenti negli aeroporti romani agevolano i passeggeri nella loro esperienza in aeroporto fornendo in particolare informazioni sui servizi e orientamento.

Airport Helper

With the aim to provide great Customer care, in 2013 ADR adopted an internationally acclaimed best practice that was born in the airport of Lyon and is now recognised by ACI Europe (Airport Council International): Airport Helpers. Recognised by the "May I help you?" badge, the 900 voluntaries, present in the Roman airports help passengers during their airport experience, in particular by offering service information and orientation.



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

Il Gruppo ADR da sempre sostiene la necessità di coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno impatto sull'ambiente, dal 1998 è stato implementato il Sistema di Gestione Ambientale, prima per Fiumicino e in seguito per Ciampino, certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001.

Per la **qualità dell'aria**, Aeroporti di Roma nel 2011 ha aderito all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airport Council International), sistema di certificazione che prevede quattro livelli di accreditamento in base alla mappatura delle emissioni. Nel 2014 lo scalo di Fiumicino ha ottenuto il livello di accreditamento 3+ "Neutrality" e lo ha mantenuto nel 2015, compensando le emissioni dirette e indirette (scope 1 e 2) con l'acquisto di "crediti di carbonio" provenienti da progetti di produzione di energie rinnovabili e da progetti di risparmio energetico. Nel 2015 ADR ha inoltre ottenuto per il sito di Ciampino il livello 3 di accreditamento ACA "Optimisation", che prevede la quantificazione delle emissioni di scope 1 e 2 (emissioni dirette e indirette derivanti dall'energia elettrica acquistata) e di quelle di scope 3 (emissioni di

ADR Group has always enhanced the need to combine the economic enhancement and growth with the protection of the environmental heritage. In accordance with a constant commitment to the development and diffusion of a strong culture resting on the proper management of all the aspects affecting the environment, since 1998 the Environment Management System has been implemented, in Fiumicino first and then in Ciampino as well, certified in compliance with the international standard of reference ISO 14001.

*As for **air quality**, in 2011 Aeroporti di Roma joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) of ACI Europe (Airport Council International), a certification system with four accreditation levels, depending on the emission mapping. In 2014, the airport of Fiumicino achieved the accreditation level 3+ "Neutrality", and kept it in 2015 balancing direct and indirect emissions (scope 1 and 2) by purchasing "carbon credits" resulting from renewable energy production projects and energy saving projects. In 2015, ADR also obtained the ACA "Optimisation" level 3 accreditation for Ciampino, which entails the quantification of scope 1 and 2 emissions (direct and indirect emissions deriving from purchased electricity) and of scope 3 emissions (emissions of third party airport operators). As a management company, ADR takes care*

operatori aeroportuali terzi).
ADR, in qualità di gestore, cura la **gestione dei rifiuti e raccolta differenziata** per una molteplicità di soggetti in ambito aeroportuale, orientando la propria azione verso la ricerca di soluzioni per incrementare la quota di rifiuti inviati a recupero rispetto al totale dei rifiuti prodotti. Nel tempo è infatti cresciuta la percentuale di rifiuti urbani e speciali che vengono raccolti separatamente. Nel 2015 la percentuale dei rifiuti differenziati è stata del 74% e l'obiettivo previsto per il 2016 è dell'80%.

Per quanto riguarda l'**efficientamento energetico**, a partire dal 2012, ADR ha conseguito su entrambi gli scali la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001, che permette, attraverso un piano d'azione energetico continuamente aggiornato, la pianificazione degli interventi e degli investimenti, l'analisi e il monitoraggio dei trend energetici per il miglioramento delle performance. Nello scalo di Fiumicino negli ultimi anni si è registrato un trend in diminuzione dei consumi specifici di energia elettrica dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica messi in atto continuamente negli anni.

Nel 2015 sono stati consumati 152,3 GWh con un indicatore KWh/passeggero pari a 3,76, ridotto del 4,2% rispetto al 2014.

Nello scalo di Ciampino nel 2015 sono proseguiti gli interventi finalizzati al risparmio energetico ed è stato avviato

*of the **management of waste and separate waste collection** for several entities in the airport environment, taking measures aiming at finding solutions to raise the quantity of waste sent for recycling compared to the total of waste produced. Over the time, the percentage of urban and special waste separately collected has raised. In 2015, the percentage of sorted waste was 74% and the aim set for 2016 is 80%.*

*As for the **energy efficiency**, in 2012 ADR gained both airports achieved the certification of the Energy Management System, in compliance with the regulation ISO 50001, which allows, through a constantly updated energy plan, to schedule interventions and investments, analyse and monitor energy trends, in order to improve performances.*

Over the last few years, Fiumicino airport experienced a reduction of electric energy consumptions, resulting from significant interventions of energy efficiency constantly performed over the years.

In 2015, 152.3 GWh were used, with a KWh/passenger indicator value equal to 3.76, reduced by 4.2% compared to 2014.

2015 saw the continuation of energy saving operations at Ciampino Airport, and a system was launched for monitoring the air conditioning and heating of the airport, in addition to electric consumption.

In 2015, 10.7 GWh were used, with a KWh/passenger indicator value equal to 1.83, reduced by 8% compared to 2014.

un sistema di monitoraggio del condizionamento e riscaldamento dello scalo oltre che dei consumi elettrici. Nel 2015 sono stati consumati 10,7 GWh, con un indicatore KWh/passeggero pari a 1,83, ridotto dell'8% rispetto al 2014. I volumi dei passeggeri in transito e il numero di addetti alle diverse Società che operano presso l'aeroporto, rendono i consumi idrici, sia per uso potabile sia per uso industriale, un aspetto significativo dal punto di vista ambientale per Aeroporti di Roma.

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

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

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

Nel 2015 sono stati consumati 553.244 mc di acqua potabile, dimezzando i consumi rispetto al 2008 e riducendo del 22% rispetto al 2014 l'indicatore litri/passeggero, che è risultato essere di 13,7 l/pax.

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

The traffic of transit passengers and the number of employees of the companies operating in the airport, make water consumption, for both drinkable and non drinkable water, a significant element, from the environmental perspective for Aeroporti di Roma.

At Fiumicino airport, drinkable water provided by public operator, is distributed by ADR in all the airport area, and its consumption is mainly concentrated in the terminals for several services.

Some of the measures taken by ADR Group in order to achieve a more efficient use and to save water resources, are listed as follows:

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

In 2015, 553,244 cubic metres of drinkable water were consumed, cutting consumption by half compared to 2008 and reducing it by 22% compared to 2014 with reference to the litre/passenger indicator, which was equal to 13.7 litre/pax.

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



INDICATORI DI QUALITÀ QUALITY INDICATORS

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2016.

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano il grado di soddisfazione dei passeggeri (es. la percezione del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano) oppure il livello di servizio erogato (es. tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero);
- nella seconda colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato il livello di servizio conseguito l'anno precedente
- nella quarta colonna è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l'anno

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

The Service Charter is structured in accordance with the guidelines provided by ENAC and basing on the reference framework defined together with the other Italian airport management companies. The Service Charter includes quality markers measuring the main service features for 2016.

The following tables show:

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

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

Indicatori ENAC	Unità di misura	Performance 2015	Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
Sicurezza del viaggio <i>Travel security</i>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,6% 92%
Sicurezza personale e patrimoniale <i>Personal and property safety</i>	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	87,3% 90%
	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights' punctuality</i>	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>percentage of punctual flights of total departing flights</i>	77,2% 77%
Regolarità e puntualità del servizio <i>Service regularity and punctuality</i>	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	n° bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	10,53‰ 10‰

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016	
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016	
			Performance 2015	
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. 1° entro 24' 43' INT. 1° entro 30' 16''	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 26' extra-Schengen 1° entro 30'	
<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	DOM. 1st within 24' 43' INT. 1st within 30' 16''	DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 26' extra-Schengen 1st within 30'	
Regolarità e puntualità del servizio	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	NAZ. ult. entro 26' 54'' INT. ult. entro 39' 17''	NAZ. Ult. entro 26' Schengen Ult. entro 35' extra-Schengen NB Ult. entro 37' extra-Schengen WB Ult. entro 40'	
<i>Service regularity and punctuality</i>	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	DOM. Last within 26' 54'' INT. Last within 39' 17''	DOM. Last within 26' Schengen last within 35' extra-Schengen NB last within 37' extra-Schengen WB last within 40'	
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	4' 57''	4'
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>		

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

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016	
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016	
			Performance 2015	
	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	88,9%	89%
	<i>Overall perception of the regularity of services received at the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	percentuale passeggeri soddisfatti	85,6%	86%
<i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	<i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	percentuale passeggeri soddisfatti	87,6%	88%
	<i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	percentuale passeggeri soddisfatti	80,7%	90%
	<i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Comfort while staying at the airport	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	percentuale passeggeri soddisfatti	85,2%	90%
	<i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,9%	93%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,3%	90%
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of the level of WI-FI connectivity within the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	73,8%	80%
Servizi aggiuntivi Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	74,5%	80%
Additional services Compatibilità orario apertura bar con orario effettivo voli <i>Compatibility of the bars opening hours and the time of the flights</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	97,6%	99%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	71,2%	80%
Servizi aggiuntivi Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	82,7%	85%
Additional services Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	81,7%	85%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	79,6%	80%
Informazione alla clientela Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to use and up-to-date website</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	82,1%	83%
Information services			

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86%	86%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	86,9%	87%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	83,7%	85%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	84,3%	85%
Servizi sportello/varco Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	76,6%	80%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	Tempo di coda nel 90% dei casi <i>Queue time in 90% of cases</i>	NAZ. 5'09" INT. 11'11"	NAZ. 6' Schengen 12' extra-Schengen 16'
Servizi sportello/varco Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	88,4%	90%
Counter/gate services Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>	6'15" voli sensibili** 4'28" resto voli 6'15" secure flights** 4'28" other flights	10' voli sensibili 5' resto voli 10' secure flights 5' other flights
Counter/gate services Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	83,9%	90%
Integrazione modale Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	82,8%	90%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	

	Percezione sull' adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	84,3%	90%
Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l' assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, in caso di prenotifica <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10'19"	9'30"
Efficiency of assistance services	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l' assistenza, da uno dei punti designati dell' aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	12'14"	15'
	Per PRM arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	3'19"	4'30"

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	

	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	5'13"	8'
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/ attrezzature in dotazione <i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,2%	98%
Personal safety	Percezione sull' adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,6%	98%
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>	100%	99%
Information at the airport				

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>	100%	99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	99,7%	99%
Comunicazione con i passeggeri <i>Communication with passengers</i>	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>	89,36% 99%

Indicatori ENAC	Unità di misura		Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
		Performance 2015	
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>percentage complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0,01%	0,01%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	98,7%	98%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	98,5%	98%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	98,2%	98%





















































Indicatori ENAC	Unità di misura	Performance 2015	Obiettivi 2016
ENAC indicators	Unit of measurement		Target 2016
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti	98%
	<i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	99,7%
Relational and behavioural aspects	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	percentuale PRM soddisfatti	98%
	<i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	99,7%



GUIDA ALL' AEROPORTO

AIRPORT GUIDE 2016

LEGENDA

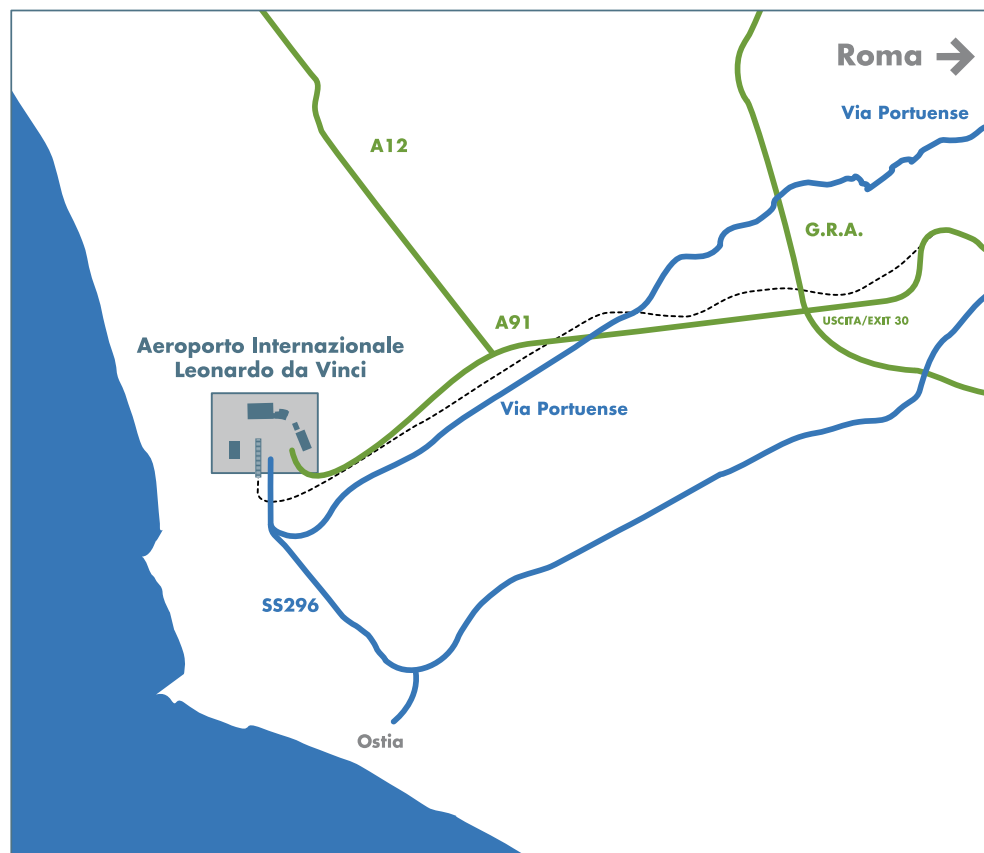
 Terminal 1	 Terminal 2	 Terminal 3	 Terminal 5	 Gate	 Terminal	 Partenze Departures	 Arrivi Arrivals
 Transiti Flight connections	 Check-in	 Self check-in	 Ritiro bagagli Baggage claim	 Assistenza bagagli Baggage service	 Bagaglio fuori misura Oversize baggage	 Controllo passaporti Passport control	 Dogana Customs
 Controllo di sicurezza Security control	 Informazioni Information	 Ascensore Elevator	 Scala mobile Escalator	 Toilet	 Toilet per disabili Accessible toilet	 Farmacia Pharmacy	 Carrelli Trolleys
 Deposito bagagli Left baggage	 Biglietteria Ticket sale	 Cambio Exchange	 Bancomat ATM	 Rimborso IVA VAT refund	 Ufficio postale Post office	 Area fumatori Smoking area	 Sala assistenze speciali Special assistance lounge
 Airline lounge	 Passaggio riservato Reserved entrance	 Sala di preghiera Prayer room	 Cappella	 Shopping	 Punti ristoro	 Meeting point	 Hotel Hilton
 Tour operator	 Informazioni turistiche Tourist information	 Navetta T5 Shuttle	 Navetta parcheggio lunga sosta- economy Long stay- economy car park shuttle	 Navette hotel Bus città Hotel shuttle Buses city centre	 Stazione ferroviaria Railway station	 Taxi	 Autonoleggio Rent a car
 Car valet	 Parcheggio	 Cassa parcheggio Parking counter	 Cassa presidiata Manned counter				

INDICE INDEX

Vie d'accesso	34	Access routes	34
Mappa dell' aeroporto	35	Airport map	35
Come raggiungere l' aeroporto	37	Travel to and from the airport	36
I Terminal	40	Terminals	40
Parcheggio in aeroporto/ Navetta /Hotel	42	Car park in the airport/ Shuttle /Hotel	42
TERMINAL 1	46	TERMINAL 1	46
TERMINAL 2	52	TERMINAL 2	52
TERMINAL 3	54	TERMINAL 3	54
TERMINAL 5	60	TERMINAL 5	60
Informazioni generali per chi parte	62	General information for departing passengers	62
Informazioni generali per chi arriva	72	General information for arriving passengers	72
Informazioni generali per chi transita	74	General information for transit passengers	74
Punti ristoro	75	Restaurants/bars	75
Numeri utili	80	Useful numbers	80
Autonoleggi	82	Car rentals	82
Associazioni dei consumatori	83	Consumer associations	83
Compagnie aeree	85	Airlines	85
La comunicazione con il Cliente	87	Communication with the Customer	87

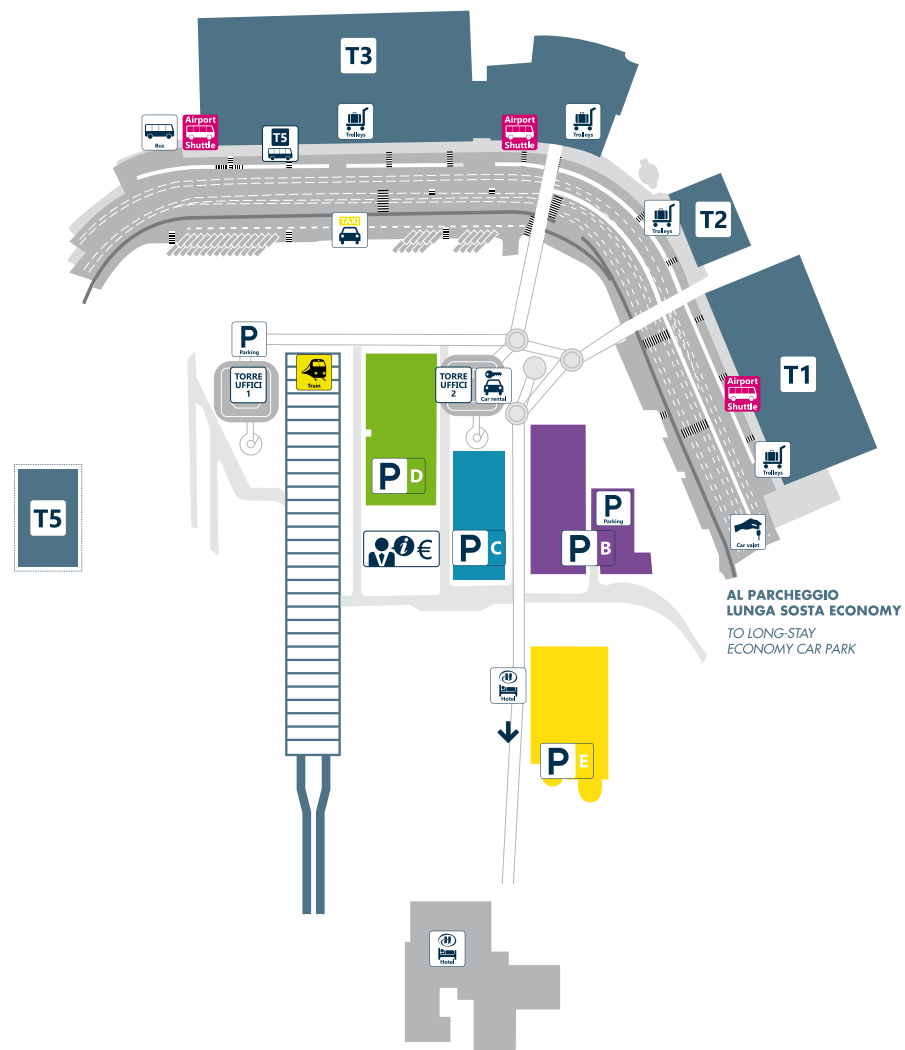


VIE D'ACCESSO ACCESS ROUTES



A91= autostrada Roma - Fiumicino / *Roma - Fiumicino highway*
A12= autostrada Roma - Civitavecchia / *Roma - Civitavecchia highway*

MAPPA DELL' AEROPORTO AIRPORT MAP





COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

L'aeroporto di Fiumicino è situato a 32 km dal centro della città ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete autostradale.

TAXI

Si trovano di fronte all'uscita di ciascun Terminal. Utilizzare solo autovetture bianche autorizzate con tassametro.

Tariffe fisse (a corsa e non a passeggero) per alcune destinazioni, comprensive di tutti i supplementi:

- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 48,00
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 30,00
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 25,00
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 45,00
- da Civitavecchia-Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 120,00.

Le corse aventi origine all'interno del Grande Raccordo Anulare e con destinazione aeroporto di Fiumicino, e viceversa, non potranno superare l'importo di € 70,00.

The international airport "Leonardo da Vinci" is 32 km far from Rome and can be reached by taxi, train, bus, or car through the road and highway network.

TAXIS

There is a taxi rank at the exit of each Terminal. Use only white authorized cars with taximeter.

Fixed fares (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:

- *from inside of the Aureliane Walls to the Fiumicino airport and vice versa: € 48.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 30.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 25.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 45.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 120.00.*

Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

www.agenziamobilita.roma.it

TRENO

Da Roma Termini:

dalle 5.35 alle 22.35 ogni 15'
(ogni 30' in alcune fasce orarie).

Da Roma Tiburtina:

dalle 5.01 alle 22.01 ogni 15'.

Collegamenti Alta Velocità dalle stazioni di Venezia, Padova, Bologna e Firenze.

Per informazioni:

www.trenitalia.com

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

AUTONOLEGGIO

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

The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 70.00 Euros.

Taximeter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.

For further information:

www.agenziamobilita.roma.it

TRAIN

From Roma Termini:

from 5.35 a.m. to 10.35 p.m. every 15' (every 30' at certain times of the day).

From Roma Tiburtina:

from 5.01 a.m. to 10.01 p.m. every 15'.

High Speed Rail links from the railway stations of Venice, Padova, Bologna and Florence.

For further information:

www.trenitalia.com

When the train is not operating, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina provided by Cotral.

CAR RENTAL

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

AUTOBUS

Gli autobus di linea si trovano alla Bus Station adiacente alle uscite del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione della linea COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 2 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili solo nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o a bordo del bus, con relativo sovrapprezzo.

Cotral - tel. 800174471

www.cotralspa.it

Atral-Schiaffini

tel. 06.7130531

www.atral-lazio.com

Sit Bus Shuttle

tel. 06.5923507 / 06.5916826

www.sitbusshuttle.com

Terravision

tel. 06.97610632

www.terravision.eu

Tirreno Azienda Mobilità (TAM)

tel. 06.65047426

www.tambus.it

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

BUSES

The coaches are at the Bus Station adjacent to the Terminal 3 exits on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the COTRAL line, which is in front of Terminal 2 on the arrivals level, and tickets can be purchased only from authorised sale points (newsstands, tobacconists, etc.) or on board the coach, with a related surcharge.

For further information:

Cotral - tel. 800.174471

www.cotralspa.it

Atral-Schiaffini

tel. 06.7130531

www.schiaffini.it

Sit Bus Shuttle

tel. 06.5923507 / 06.5916826

www.sitbusshuttle.com

Terravision

tel. 06.97610632

www.terravision.eu

Tirreno Azienda Mobilità (TAM)

tel. 06.65047426

www.tambus.it

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

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, effettuato da vetture generalmente di colore blu o grigio, applica tariffe variabili in base alla destinazione.

COOPERATIVA AIRPORT

tel. 06.65079001

www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA

tel. 06.6523245

COOPERATIVA U.A.R.A

tel. 06.6798207

www.limousineuara.com/it

RENTAL WITH DRIVER

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

COOPERATIVA AIRPORT

tel. 06.65079001

www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA

tel. 06.6523245

COOPERATIVA U.A.R.A

tel. 06.6798207

www.limousineuara.com/it



I TERMINAL TERMINALS

L' aeroporto è costituito da quattro Terminal:

TERMINAL 1

Voli nazionali e voli medio raggio di Alitalia, Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Etihad regional, Air Serbia, Niki, Air Berlin, Mistral Air.

TERMINAL 2

Voli nazionali, Schengen ed extra - Schengen di Blue Air, Easy Jet, Wizzair, Meridiana (a eccezione dei voli per Olbia e di quelli a lungo raggio), Air Moldova e Sun Express.

TERMINAL 3

Voli nazionali, Schengen ed extra - Schengen.

TERMINAL 5

Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati dai vettori di nazionalità statunitense ed israeliana. Inoltre, sono presenti : Air China, Air Transat, China Southern, China Airlines, Asiana Airlines, Korean Air.

The airport has four Terminals:

TERMINAL 1

Alitalia domestic flights and medium-haul flights. Air France, Air Europa, Hop!, KLM, Luxair, Etihad regional, Air Serbia, Niki, Air Berlin, Mistral Air.

TERMINAL 2

Domestic, Schengen and extra -Schengen flights by Blue Air, Easy Jet, Wizzair, Meridiana (with the exception of flights to Olbia and long-haul flights), Air Moldova and Sun Express.

TERMINAL 3

Domestic, Schengen and extra -Schengen flights.

TERMINAL 5

Flights to United States and Israel operated by USA and Israeli airlines. Furthermore, the following airlines are present: Air China, Air Transat, China Southern, China Airlines, Asiana Airlines, Korean Air.

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.

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.



PARCHEGGIO IN AEROPORTO NAVETTA HOTEL

CAR PARK AT THE AIRPORT SHUTTLE HOTEL

PARCHEGGI

Oltre 10.300 posti auto a Fiumicino, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 10 parcometri e 7 cambiamonete (3 alle partenze, 4 agli arrivi).

PARCHEGGIO MULTIPIANO COMFORT B,C,D,E FRONTE TERMINAL

5.700 posti auto e moto coperti fra i quali i parcheggi "rosa" dedicati alle donne in viaggio ubicati al Comfort D, il parcheggio Car Valet custodito e assicurato. 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.

È possibile contattare l'assistenza clienti h24 dal pulsante di chiamata presente su colonnine di ingresso e uscita e casse automatiche. I parcheggi si trovano al livello arrivi.

CAR PARKS

There are over 10,300 car places in Fiumicino, with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 10 parking meters and 7 coin exchange machines (3 in the departures area and 4 in the arrivals one).

MULTI LEVEL COMFORT CAR PARK B,C,D,E IN FRONT OF THE TERMINAL

5,700 covered car and motorcycle parking places, including parking place for female travellers, located in Comfort D, secured and insured Car Valet parking area. Payment by cash, or by Telepass debiting your Telepass account, or alternatively by credit or debit card at manned and unmanned cashiers and at the exit.

It is possible to contact the customer service 24h/24 through the call button located on the entrance, exit and on automatic counters. The car parks are located at the arrivals.

PARCHEGGIO LUNGA SOSTA- ECONOMY CON SERVIZIO NAVETTA DA/PER I TERMINAL

4.200 posti auto coperti e scoperti, che includono i "parcheggi rosa" dedicati alle donne in viaggio (ubicati al settore 2), a soli 10 minuti dai Terminal e collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza media di 10-15 minuti. Dalle ore 1.00 alle 5.00 è attivo il servizio notturno, disponibile a richiesta, tramite i citofoni presenti a ogni fermata. Il parcheggio è raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'apposita uscita "Economy car park".

PARCHEGGI BREVE SOSTA PT1- PT3 GRATIS 15 MINUTI

68 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 99 posti auto scoperti nell'area di fronte al Terminal 3 con i primi 15 minuti di sosta gratuita. I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi.

LONG STAY ECONOMY CAR PARK WITH SHUTTLE SERVICE FROM/TO THE TERMINAL

4,200 covered and uncovered parking places, including those for female travellers (located in sector 2) only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 10-15 minutes average regularity. From 01.00 a.m. to 05.00 a.m. the night service is active, available upon request through intercoms located at each stop. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Economy car park".

"SHORT STAY" CAR PARKS PT1-PT3 15 MINUTES FREE

68 covered car places in front of Terminal 1, 99 uncovered car places in the area in front of Terminal 3, with free stay for the first 15 minutes. The car parks, recommended for short stays, are located at the arrivals.

PARCHEGGI KISS&GO

382 posti auto delimitati da strisce blu con 10 parcometri e 7 cambiamonete sono disponibili sia alle partenze sia agli arrivi.

Davanti al Terminal 3 sono attive le navette dedicate esclusivamente al collegamento con il Terminal 5 negli orari di apertura.

PARCHEGGI PER PASSEGGERI DISABILI

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Comfort B, al secondo piano
- Comfort C, al piano terra esclusi il primo e secondo piano
- Comfort D, al terzo piano
- Comfort E, in tutti i piani
- Economy, in tutti i settori
- Parcheggi Kiss&Go.

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

CAR VALET è il parcheggio con 105 posti auto, che prevede la presa in custodia dell'auto, direttamente nell'area adibita al servizio, ubicata vicino al Terminal 1, livello arrivi.

KISS&GO CAR PARKS

There are 382 car places marked by blue lines with 10 parking meters and 7 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.

In front of Terminal 3 there are operating shuttles exclusively going to Terminal 5, during opening hours.

PARKING FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

These free and reserved parking are available

- *Comfort B, on level two*
- *Comfort C, on ground level only, not available on levels one and two*
- *Comfort D, on level three*
- *Comfort E, on all levels*
- *Economy, in all sectors*
- *Kiss & Go parking.*

To make use of the special terms, when exiting, those who are entitled must exhibit the original voucher and the entrance ticket, to the personnel of the easy Parking client assistance Centre, located to the left of the exit barriers of Comfort B-C-D or of the Long stay - Economy, open 24 hours a day, every day.

CAR VALET is a parking with 105 car spaces, where cars are looked after directly in the area set up for the service, located close to Terminal 1, arrivals level.

HOTEL HILTON

L'hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale;

L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City ed è raggiungibile con il servizio navetta gratuito diretto al parcheggio Economy, con fermata presente di fronte all'hotel.

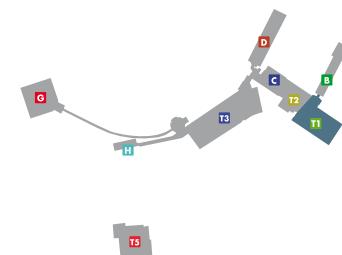
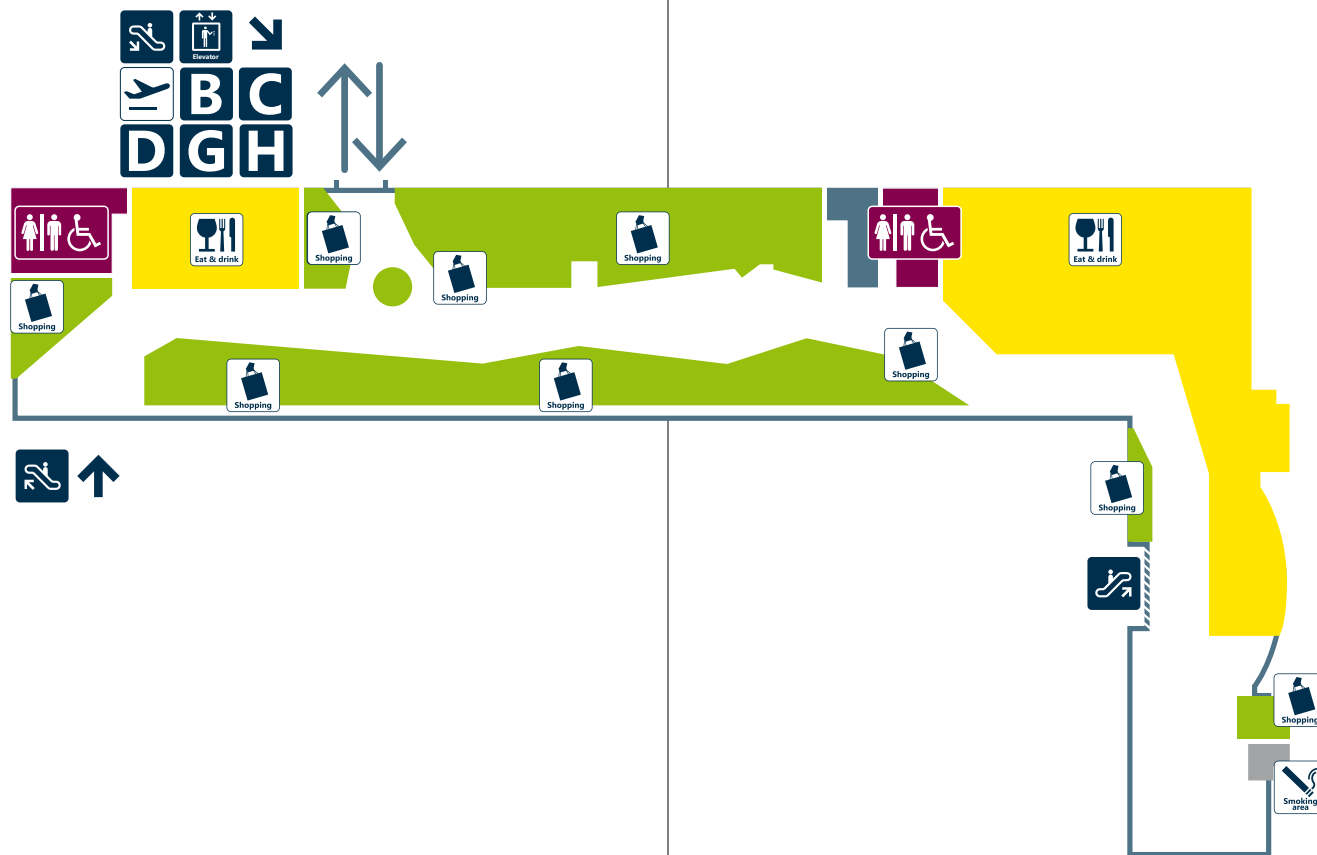
HOTEL HILTON

The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway.

The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area and can be reached with the free shuttle service going to Long term Economy car park, with stop located in front of the hotel.

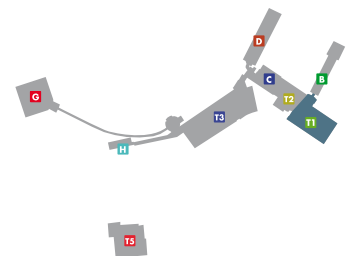
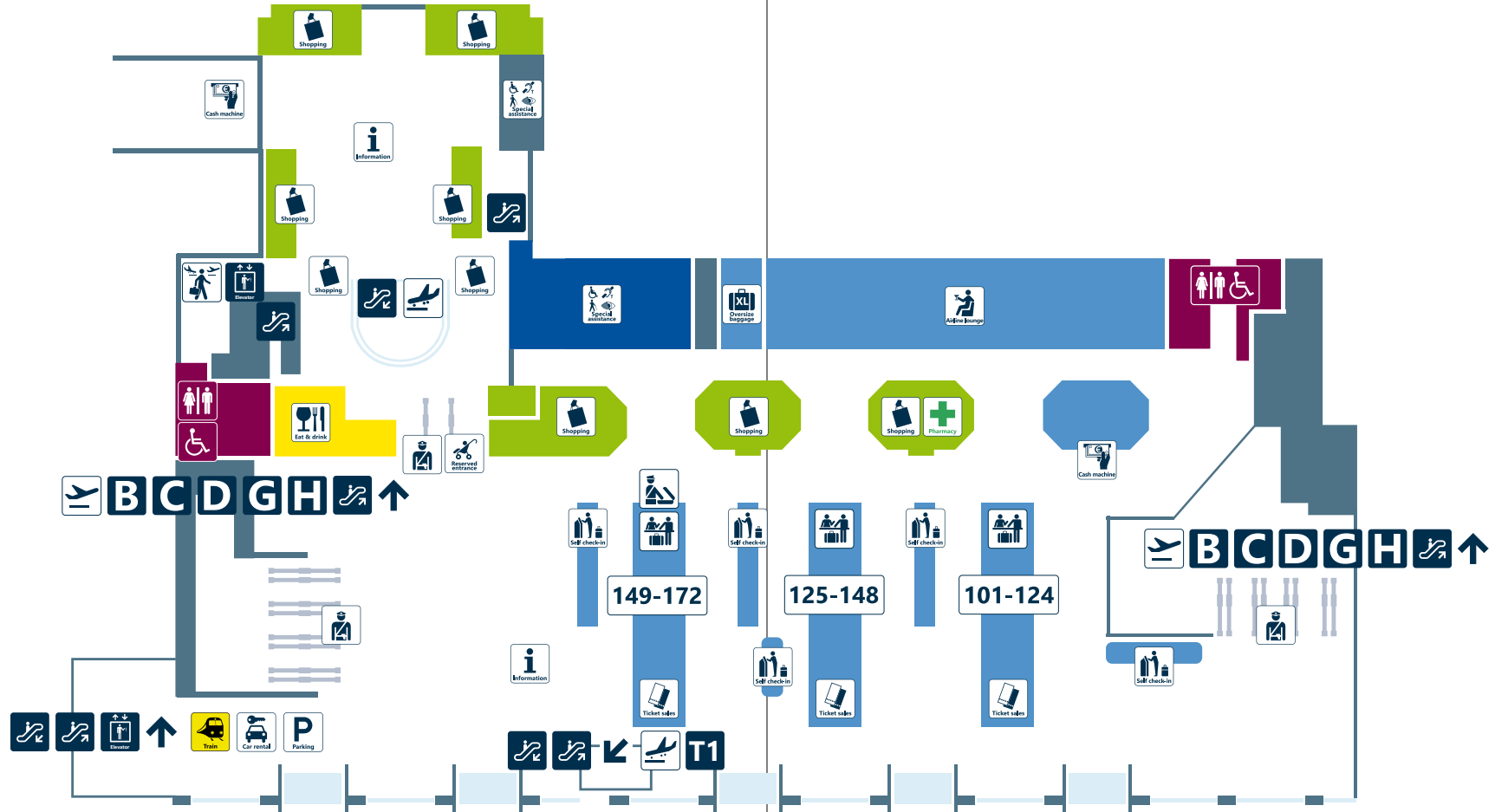
TERMINAL 1

PARTENZE PIANO SUPERIORE / DEPARTURES MEZZANINE



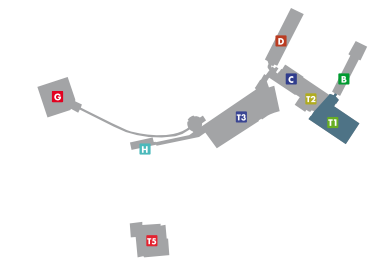
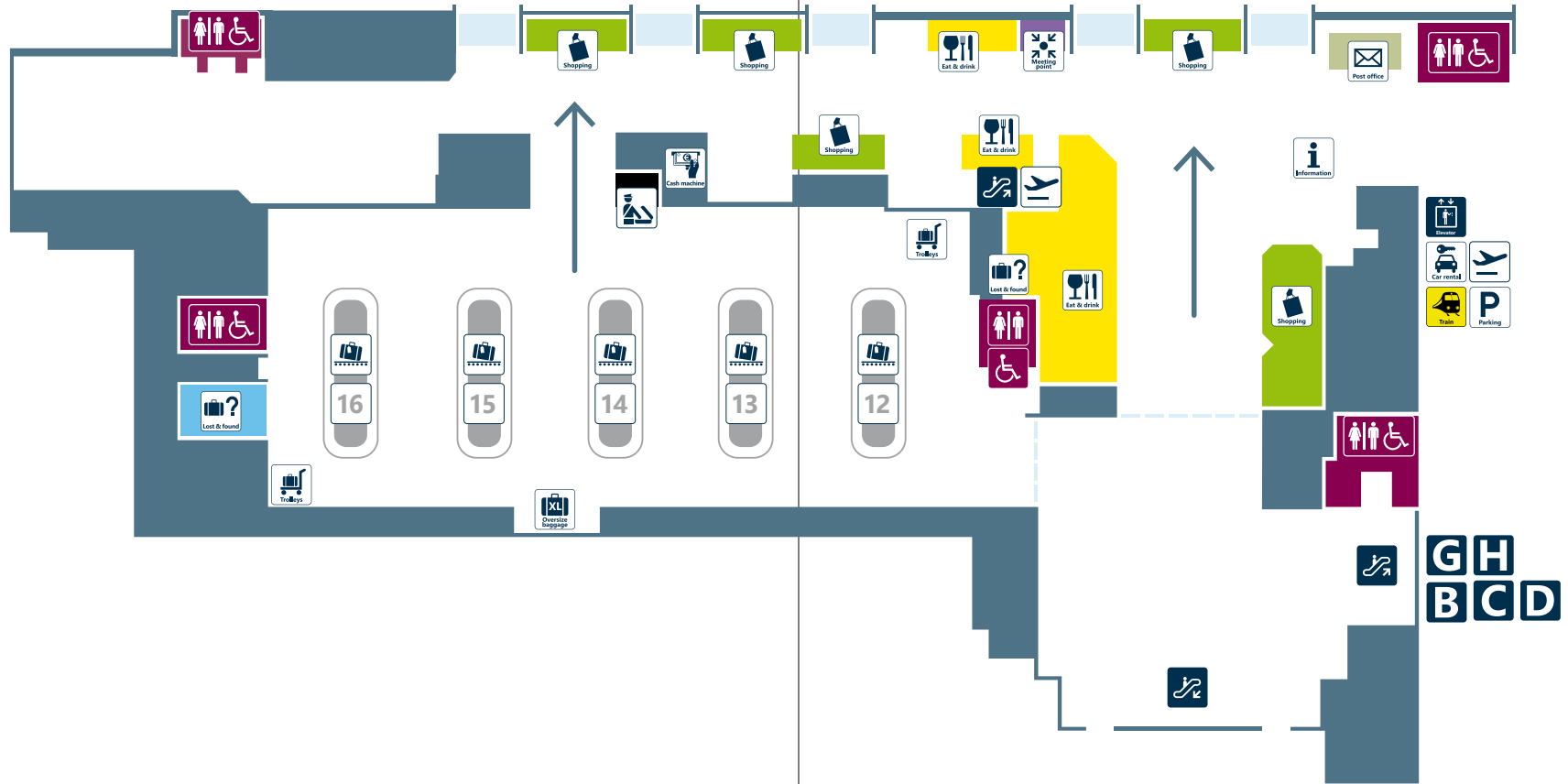
TERMINAL 1

PARTENZE / DEPARTURES



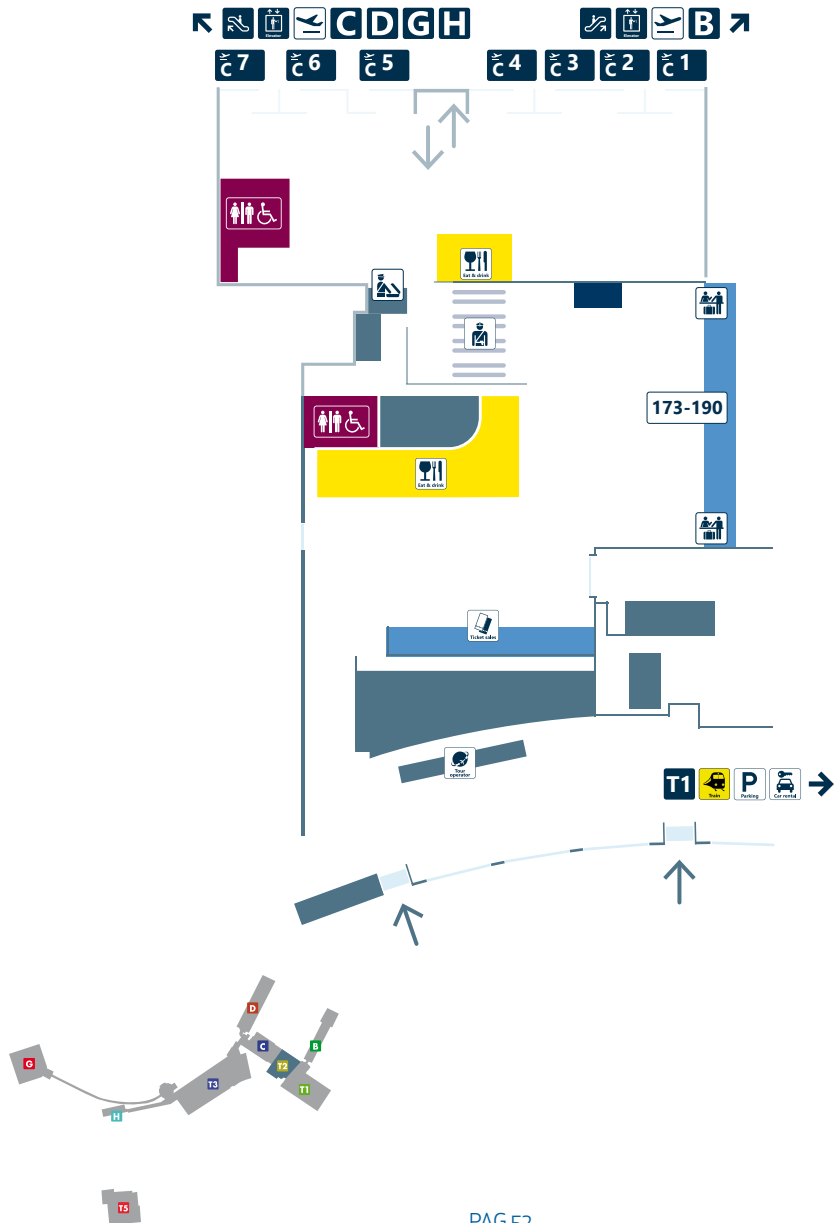
TERMINAL 1

ARRIVI / ARRIVALS



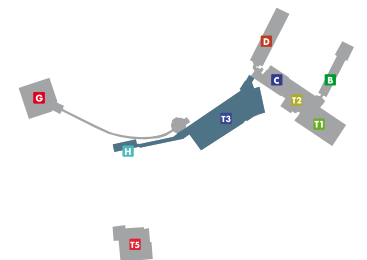
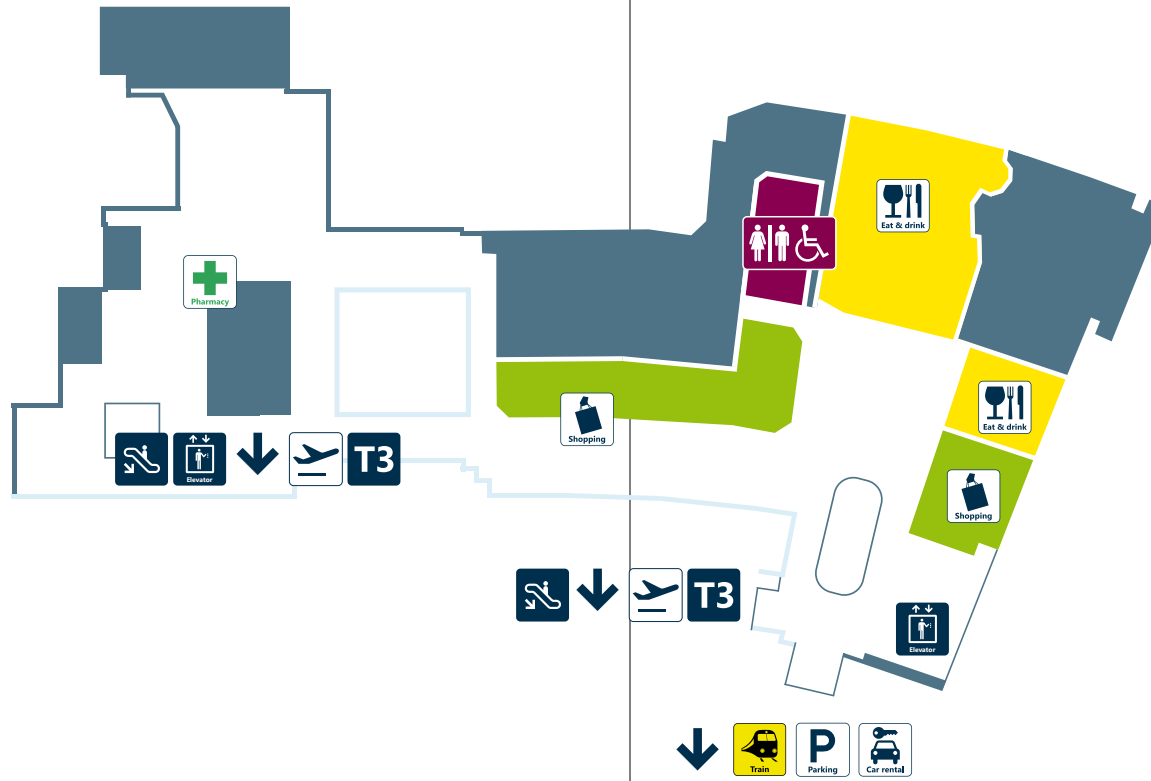
TERMINAL 2

PARTENZE / DEPARTURES



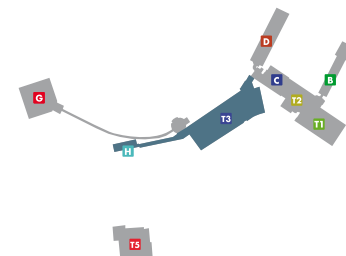
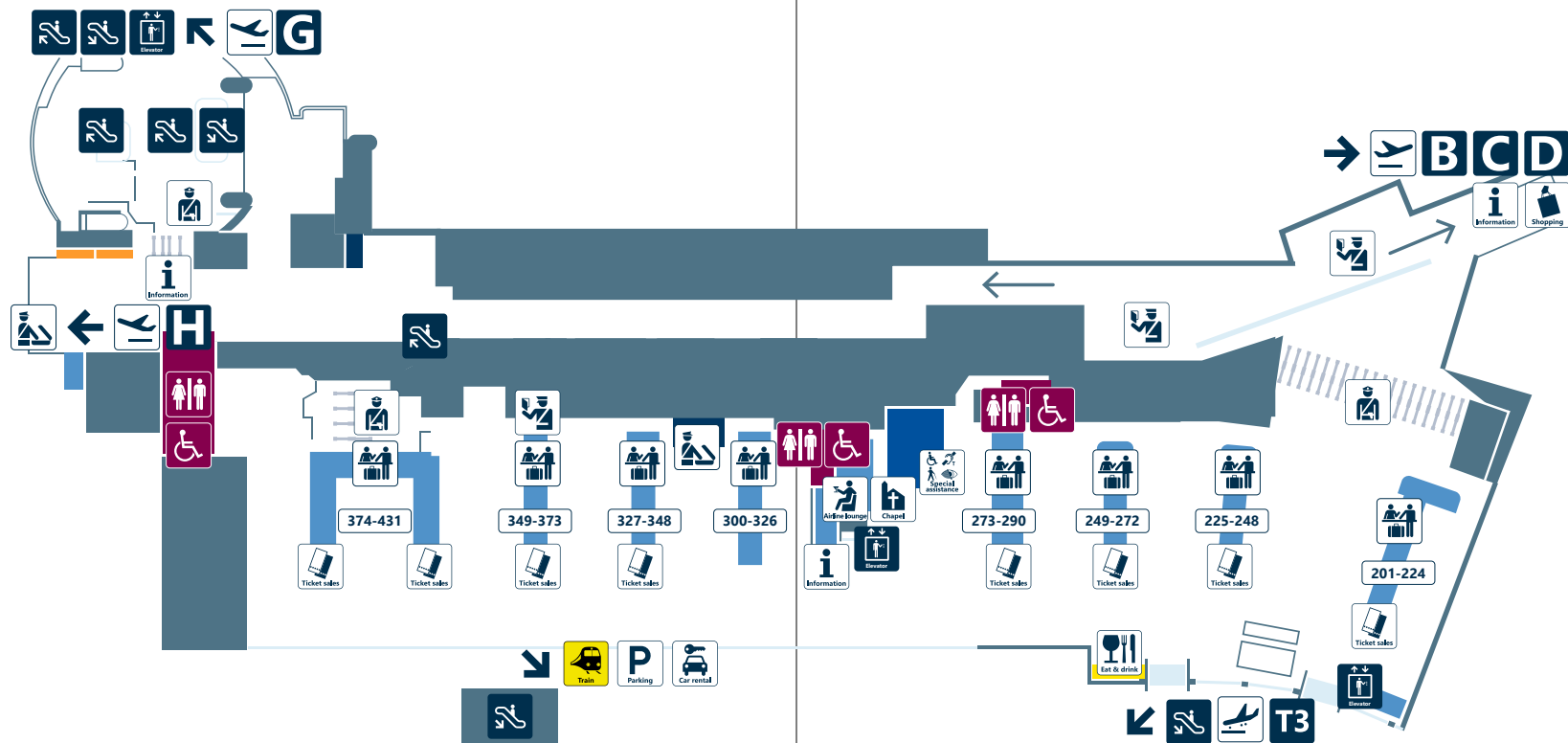
TERMINAL 3

PARTENZE PIANO SUPERIORE / DEPARTURES MEZZANINE



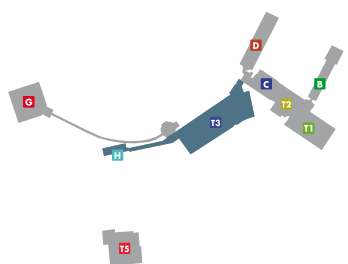
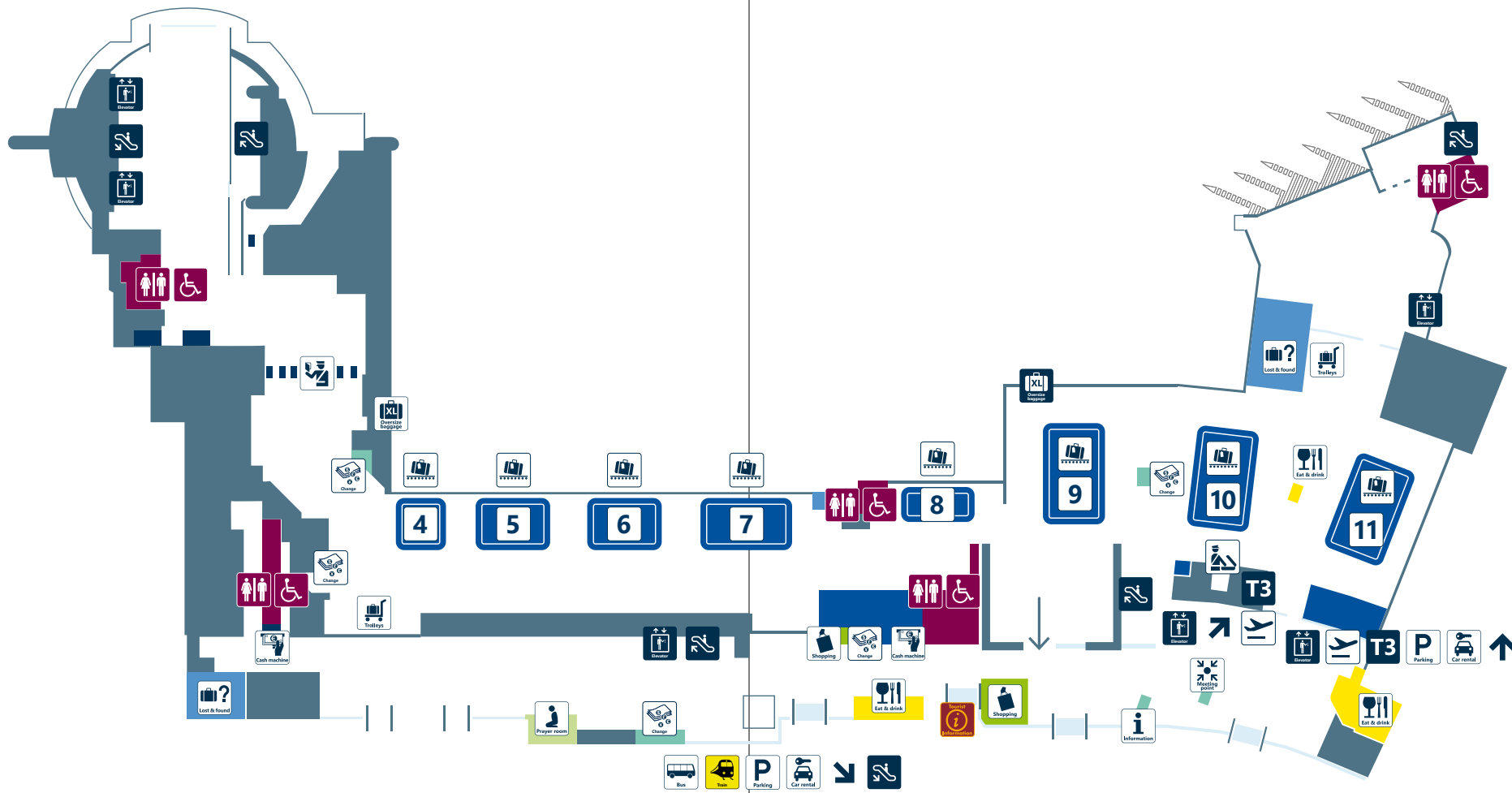
TERMINAL 3

PARTENZE / DEPARTURES



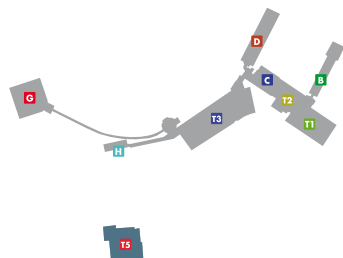
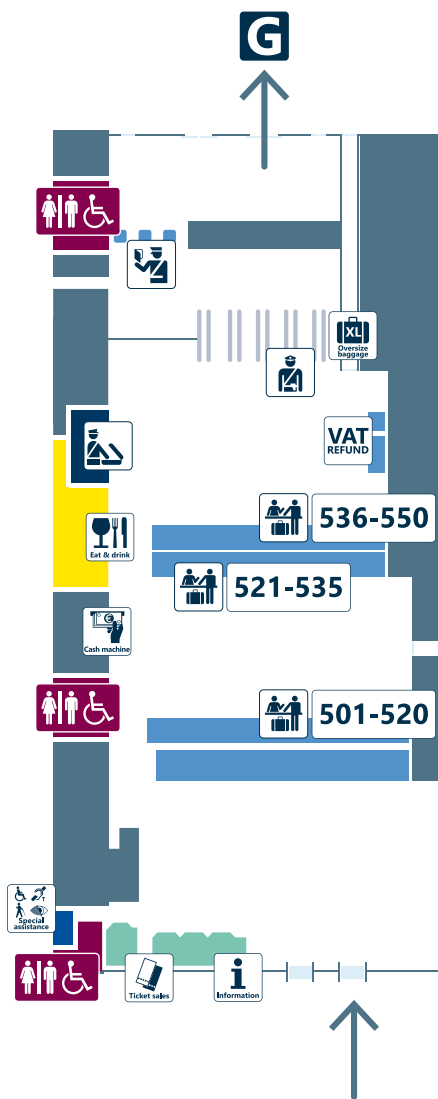
TERMINAL 3

ARRIVI / ARRIVALS



TERMINAL 5

PARTENZE / DEPARTURES





INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

BANCHI INFORMAZIONI

I dieci banchi informazioni sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1,2, 3, 5. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, sulla esatta ubicazione dei terminal e delle relative biglietterie, dei parcheggi, ma anche, per esempio, farsi consegnare la Carta dei Diritti del passeggero ENAC. Sono disponibili bustine di plastica trasparente nelle quali vanno inseriti liquidi che devono essere mostrati al controllo di sicurezza. Inoltre, è disponibile un servizio gratuito di fax, fotocopie, stampa documenti di identità o di viaggio, ricezione e stampa allegati, scanner.

TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano a seconda della compagnia aerea e della destinazione.

Si consiglia, pertanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

CHECK-IN

Le operazioni di accettazione si svolgono, a seconda della destinazione, in uno dei

INFORMATION DESKS

Ten information desks are located in departures, transits and arrivals areas in Terminals 1, 2, 3, 5. Travellers can ask for information about the status of their flight, about the precise location of terminals and ticket offices, and car parks. They can also get the ENAC Passenger Rights Charter. It is also possible to get transparent plastic bags, in which liquids must be showed at the security gate can be carried. Moreover, a free service for faxes, photocopies, printing of identity and travel documents, reception and printing of attachments, scanner is available.

TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

Check-in operations, travel documents and luggage checks and embark operations can change depending on the airline and destination.

Thus, it is recommended to ask the airline or check the website.

CHECK-IN

Acceptance operations occur, depending on the destination, in one of the four Terminals of the airport (Terminal 1,2,3,5).

quattro Terminal dell' aeroporto (Terminal 1,2,3,5).

Il Terminal 5, raggiungibile dal Terminal 3 con uno shuttle bus a frequenza continua, è destinato :

- ai voli diretti negli Stati Uniti e Israele, operati dai vettori di nazionalità statunitense ed israeliana,
- ai voli Air China, Air Transat, China Southern, China Airlines, Asiana Airlines, Korean Air.

USCITE D'IMBARCO

Dopo le formalità di accettazione, i controlli di sicurezza e l' eventuale controllo del passaporto, seguendo la segnaletica, si raggiunge facilmente il gate indicato sulla carta d' imbarco. Le uscite d' imbarco si trovano in aree contrassegnate dalle lettere: B, C, D, G e H.

I gate da G1 a G14 sono raggiungibili mediante la navetta gratuita Sky Bridge.

Per chi ha adempiuto le formalità di accettazione al Terminal 5, dopo aver effettuato il controllo di sicurezza e il controllo del passaporto, si raggiunge l' area d' imbarco G con uno shuttle bus.

DOCUMENTI

Al check-in e all' imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità.

Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d' imbarco.

A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull' immigrazione.

Si consiglia di informarsi preventivamente.

Terminal 5, which can be reached from Terminal 3 with a shuttle bus that operates constantly, is destined to:

- flights to the United States and Israel, operating from American and Israeli airlines,
- flights of Air China, Air Transat, China Southern, China Airlines, Asiana Airlines, Korean Air.

BOARDING GATES

After check-in security and passport controls, passengers can easily reach the gate reported on the boarding pass by following the directional signs.

The boarding gates are in the areas marked with letters: B, C, D, G and H.

Gates from G1 to G14 can be reached by the free shuttle Sky Bridge.

Those who performed check-in in Terminal 5, after security and passport controls, can reach the boarding area G by a shuttle bus.

DOCUMENTS

At check-in and when boarding a valid ID document or passport will be asked.

The boarding pass must be showed at the security check.

Depending on the destination, other documents may be asked, in compliance with immigration regulation in force.

It is recommended to gather information in advance.

BAGAGLI

I bagagli, sia quelli da imbarcare che quelli a mano, sono soggetti a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza.

Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto.

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

Bagagli a mano - È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un' apposita etichetta con le generalità del proprietario.

La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia.

LUGGAGE

Both hand and hold luggage has some limits concerning size, weight and security measures.

Passengers may not carry any items of unknown origin and contents.

Moreover, passengers must never leave 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.

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

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 vengono rilevati dai sistemi di sicurezza durante il controllo.

Liquidi/fluidi - La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.). I prodotti devono essere inseriti in una busta trasparente e richiudibile. In questo caso la capacità massima consentita per passeggero è di litri 1, ripartita in singoli recipienti con una capacità massima di ml.100 ciascuno. Dal 31 gennaio 2014, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati nei duty free di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (STEB-security temper- evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

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

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

Il varco è ubicato al Terminal 1, area partenze, in prossimità del punto ristoro (denominato varco categorie autorizzate).

These objects are detected by security systems during security checks.

Liquids/fluids - *The European regulation in force since 6 November 2006 limits, but does not forbid, the possibility to carry liquids in carry-on luggage (perfumes, creams, shaving foam, toothpaste, etc.). Products must be inserted in a transparent and resealable bag. In this case the maximum allowed capacity per passenger is 1 litre, subdivided in single containers with a maximum capacity of 100 ml each. Since 31 January 2014 it is possible to carry as hand luggage the liquids purchased in airport's duty free shops or on an aircraft, sealed in a red-edged bag which can show potential tampering (STEB-security temper-evident bag), including a proof of purchase (cash register receipt, receipt for tax purposes).*

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

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

This access is located in Terminal 1, departures area, near the bar/restaurant (called passage for authorized categories)

AGENZIA DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

Gli uffici dell' Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano in area partenze dei Terminal 1, 3, 5.

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

La richiesta di rimborso va consegnata a uno dei punti VAT Refund presenti in aeroporto (area d' imbarco G/H e Terminal 5) o imbucata in una delle cassette presenti in tutti i Terminal.

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Per ricevere una migliore assistenza è preferibile richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo.

Si raccomanda di arrivare all' aeroporto almeno 2 ore prima dell' orario previsto per la partenza del volo, per garantire che ci sia tempo a sufficienza per fornire l' assistenza necessaria. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per muoversi all' interno dell' aeroporto senza stress o preoccupazioni.

Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai banchi informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti presso i quattro Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano.

CUSTOMS AND VAT REFUND

Customs offices for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1, 3, 5. Passengers resident or living in EU can get the VAT refunded for goods purchased in Europe, as long as the goods are shown at the customs.

The refund request must be handed to one of the VAT Refund points in the airport (boarding area G/H and Terminal 5) or posted in one of the boxes in all the Terminals.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

To receive better assistance, it is advisable to request the service to the airline with which you have chosen to fly, within 48 hours from the departure of the flight. We recommend you arrive at the airport at least 2 hours before flight departure time, to ensure that there is enough time to provide the necessary assistance. It is important that passengers have sufficient time to move within the airport without stressing or worrying.

The assistance service can be activated directly at the check-in desks, at the information desks and at the assistance request Points present at the four Terminals, the railway station and at the multi-storey car parks. The airport terminals are also equipped with designated rooms and areas managed by ADR Assistance to welcome passengers with reduced mobility

L' aerostazione è inoltre dotata di sale e aree dedicate gestite da ADR Assistance per accogliere i passeggeri a ridotta mobilità presso i Terminal 1,2,3 e 5.

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

PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

ADR ha realizzato, in collaborazione con le associazioni disabili di riferimento, percorsi e mappe tattili per l' accesso ai principali servizi (servizi igienici, sale attrezzate, farmacie, stazione ferroviaria) situati ai livelli arrivi dei Terminal e a quelli partenze dei Terminal 1, 3, 5. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito:
www.adrassistance.it

NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di scaldabiberon, lettini, fasciatoi. Nell' area arrivi del T3 sono disponibili due nursery e tra il nastro 10 e 11 è disponibile un baby corner con giochi per i più piccoli; un altro spazio giochi è presente al T1 nella sala riconsegna bagagli. Nelle aree d' imbarco dei Terminal 1 e 3 sono disponibili gratuitamente dei passeggini di cortesia, per facilitare il transito a chi viaggia con bambini.
Family room : presenti in tutti i Terminal e aree d' imbarco (ad eccezione dell' area d' imbarco G).

at Terminals 1, 2, 3 and 5.

For more information, please consult the website:
www.adrassistance.it

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

*In collaboration with the relevant disabled associations, ADR has created itineraries and tactile maps to gain access to the main services (toilets, equipped rooms, chemist's, railway station) located at the arrivals level of each Terminal and at the departure levels of Terminals 1, 3, 5. For more information, please consult the website:
www.adrassistance.it*

NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

Terminals include equipped areas, nurseries, to take care of babies (bottle warmers, cots, baby changing tables). In the arrivals area of T3 - are available two nurseries and close to 10 and 11 luggage conveyor belts, there is a baby corner, equipped with toys; in T1, in the luggage delivery hall there is one play area. In boarding areas of Terminals 1 and 3 there are baby buggy free service, in order to ease transit for people travelling with babies. Family room: present in all Terminals and boarding areas (except boarding area G).

LUOGHI STATICI SICURI

Sono disponibili nei Terminal ambienti da utilizzare in caso di emergenza, dotati di sistemi citofonici con cui si entra facilmente in contatto con gli enti preposti al soccorso. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito: www.adrassistance.it.

SANITÀ AEREA - USMAF (Uffici sanità marittima, aerea e di frontiera)

L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto da lunedì a venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14).

Si consiglia di visitare il sito www.viaggiasesicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio.

L'ambulatorio è abilitato ad effettuare non solo le vaccinazioni di profilassi internazionale ma è anche autorizzato al rilascio dei certificati per il rinnovo o per il conseguimento dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti) e per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare.

SANITÀ AEREA - SASN (Servizi assistenza sanitaria naviganti)

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

REFUGE AREAS

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

For further information it is recommended to check the website www.adrassistance.it.

AIRPORT HEALTHCARE - USMAF

The airport Health clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open from Monday to Friday, 9 am to 6 pm; Saturday from 9 am to 2 pm).

Please visit website www.viaggiasesicuri.it for prophylaxis measures to follow depending on the travel destination.

The clinic is licensed to carry out not only international prophylactic vaccinations but is also authorised to issue the certificates for the renewal or the attainment of the qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats) and to enrol in the Seafarers' Register

AIRPORT HEALTHCARE - SASN

The clinic of the medical assistance service to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (from Monday to Saturday, 9:00 am - 2:00 pm) and provides health assistance to airplane and maritime staff.

PRONTO SOCCORSO ADR

Il Pronto Soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle emergenze e di fornire assistenza medica alla popolazione aeroportuale.

In caso di necessità chiamare il Pronto Soccorso ai seguenti numeri:

tel. 06.6595 3133-34

FARMACIA

Le farmacie si trovano al Terminal 1 -area partenze e al piano superiore del Terminal 3 - area partenze

ANIMALI

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

AREE FUMATORI

Le quattro sale fumatori, disponibili, confortevoli e dotate di potenti aspiratori, si trovano:

- alle partenze del Terminal 1, area d'imbarco
- B oltre i controlli di sicurezza,
- al Terminal 3, aree di imbarco D, G e H.

SERVIZI DI TELEFONIA

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

FIRST AID ADR

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

CHEMIST' S

Chemist's are located at Terminal 1 - departures area and at the mezzanine of Terminal 3 - departures area

ANIMALS

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

SMOKING AREAS

There are four comfortable smoking areas available, equipped with powerful exhausters:

- on departures area of Terminal 1 after security checks
- in Terminal 3, boarding areas D, G and H.

TELEPHONE SERVICES

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

BANCHE E SPORTELLI BANCOMAT

Le due agenzie bancarie sono ubicate agli arrivi del Terminal 3 e partenze Terminal 1. I bancomat sono presenti in tutti i Terminal e nelle aree d' imbarco B,D,G.

UFFICIO POSTALE

L' ufficio postale si trova agli arrivi del Terminal 1 con il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

SERVIZIO PORTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione ADR o tramite i punti multimediali interattivi.

Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.

Tel. 06.65957510/8349

Fax prenotazioni 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h)

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

INTERNET WI-FI

La nuova rete senza fili (wireless) in tecnologia WI-FI è completamente gratuita e consente di navigare senza limiti anche in streaming, con oltre 700 Access Point (antenne WI-FI) distribuiti ovunque nelle aerostazioni, nelle Torri Uffici 1 e 2, nella zona Cargo e nelle piazzole di sosta degli aeromobili.

BANK AND ATM

There are two banks located in arrivals area of Terminals 3 and departure area of Terminal 1.

ATMs are located in all the terminals and at boarding areas B, D, G.

POST OFFICE

The post office is located in the Terminal 1 arrivals area, with the following opening hours: from Monday to Friday from 8.30 a.m. to 3.30 p.m.

PORTER SERVICE

A charged porter service is available and can be requested at the info points or through multimedia interactive points.

An operator will be available to help the passenger carry the luggage.

Tel. 06.65957510/8349

Fax for booking 06.65955133

E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h).

LUGGAGE TROLLEYS

Luggage trolleys are free.

INTERNET WI-FI

The new wireless WI-FI network, is completely free without limits also in streaming, with more than 700 Access Points (WI-FI antennae) distributed everywhere in the airport terminals, in the Torri Uffici 1 and 2, in the Cargo zone and in the aircraft lay-bys.

Come connettersi

- Controllare che il dispositivo abbia il WI-FI acceso
 - Scegliere la rete "AIRPORT FREE WIFI"
 - Avviare il browser e selezionare FREE WI-FI
- Questa procedura va ripetuta a ogni accesso in aeroporto, anche se la rete è già memorizzata sul dispositivo.

POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

Quaranta colonnine che si vanno a sommare a quelle presenti nei punti di ristoro dei Terminal. Tutte le colonnine sono dotate anche di 4 cavetti di ricarica (Apple old, Apple new e 2 Universali) oltre che di prese elettriche e USB.

ALTRI SERVIZI

Fax, internet point/e-mail point, cambi valuta, distributori bibite/snack e, dopo i controlli di sicurezza, le parafarmacie.

Carta di identità al volo

Un servizio presente nella sala partenze del Terminal 3 -gestito dal Comune di Fiumicino- dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18:00 e il sabato, dalle 8.00 alle 14:00 - per risolvere l' impossibilità d' imbarco di passeggeri che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d' identità in corso di validità o non valido per l' espatrio che potrà essere emesso subito rivolgendosi direttamente al personale del Comune, presente allo sportello. Un servizio che permette, soprattutto ai viaggiatori, di poter partire comunque, regolarizzando con l' emissione a vista, e quindi "all' ultimo secondo", di un nuovo documento.

How to connect:

- *make sure WI-FI is on*
 - *choose the network "AIRPORT FREE WIFI"*
 - *open the browser and select FREE WI-FI*
- Always repeat this procedure when you are at the airport, even if the network is already saved in the device.*

STATIONS FOR RECHARGING ELECTRONIC DEVICES

There are forty stations available, in addition to those present in the catering areas of each Terminal. All stations are equipped with four recharging cables (Apple old, Apple new and two Universal) together with electric and USB sockets.

OTHER SERVICES

Fax, internet point/e-mail point, foreign exchange, drinks/snack vending machines, and after the security controls the OTC products.

Identity card

In order to overcome the impossibility to travel for passengers who have travel tickets but do not have a valid identity document or an identity document that is not valid for travelling abroad, there is an office - managed by the Municipality of Fiumicino - that issues identity cards, in the departure hall of Terminal 3 from Monday to Friday, from 8:00 am to 6:00 pm and on Saturday, from 8:00 am to 2:00 pm. This service allows people, especially passengers, to regularise their status and still be able to leave, by issuing a new "last minute" document on demand.



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

RITIRO BAGAGLI

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

ASSISTENZA BAGAGLI

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

CONTROLLO PASSAPORTI

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

www.poliziadistato.it

LUGGAGE CLAIM

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

LUGGAGE ASSISTANCE

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

PASSPORT CONTROL

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

www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti.

Per maggiori informazioni:

www.agenziadogane.it

oppure scaricare l' app **Carta Doganale del Viaggiatore**.

DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 6:30 alle 23:30. Tel. 06.65953541

ALTRI SERVIZI

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

SERVIZIO PORTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione presidiati dagli operatori o tramite i totem multimediali interattivi. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio. Tel. 06.65957510/8349, Fax prenotazioni 06.65955133 E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h)

CUSTOMS CHECKS

Customs or currency controls are always required.

For further information:

www.agenziadogane.it or download app **Travellers' Customs Charter**.

LEFT LUGGAGE

The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 6:30 a.m. to 11:30 p.m. Tel. 06.65953541

OTHER SERVICES

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

PORTER SERVICE

A charged porter service is available and can be requested at the info points managed by personnel or through multimedia interactive totems. An operator will be available to help the passenger carry the luggage. Tel. 06.65957510/8349, Fax for booking 06.65955133 E-mail: supervisoriterminal@adr.it (24h)



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

Chi è in transito può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d' imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi al banco transiti indicato dalla propria compagnia aerea. I passeggeri che desiderano lasciare il proprio bagaglio in un luogo custodito, in attesa del volo, possono usufruire del servizio deposito bagagli ADR, aperto tutti i giorni dalle 6:30 alle 23:30 ubicato al livello arrivi del Terminal 3.

CONTROLLO PASSAPORTI

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

CONTROLLO DOGANALE

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

Passengers in transit can follow signs on information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 6.30 a.m. to 11.30 p.m. located on the arrivals level of Terminal 3.

PASSPORT CONTROL

Those who arrive from an Italian destination or a Schengen country (Terminals 1 - 3) and are leaving for a extra - Schengen or intercontinental Country (Terminal 3 / boarding areas G / H) and vice versa, will have their passport checked. Moreover, the security check is also compulsory for passengers coming from extra - Schengen countries and travelling to any destination.

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

*Customs or currency controls are always required. For further information: www.agenziadogane.it or download app **Travellers' Customs Charter**.*



PUNTI RISTORO RESTAURANTS/BARS

Terminal 1 Partenze/Departures

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano superiore Mezzanine	4.00 - 21.30	
Bar/snack "Rome & You"	Hall	4.30 - 21.30	
Bar/snack "SkyLounge"	Piano superiore Mezzanine	5.00 - 21.30	
Mc Donald' s	Piano superiore Mezzanine	7.00 - 21.30	
Ristorante "Wine&Food"	Piano superiore Mezzanine	8.00 - 22.00	
Grill fish&steak/ Pastasciutta come a casa/ Foglie/Colosseum/Pizza chef	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 21.30	

Terminal 1 Arrivi/Arrivals

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Mokà Dolcezza di Roma"	Hall	6.00 - 23.30	
Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	6.30 - 22.30	

* Senza glutine / *Gluten free*

Vegetariani / *Vegetarian*



Imbarchi B/Boarding Area B

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Lavazza Mokà"		4.00 - 22.30	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore Lower level	5.00 - 21.30	
Bar/snack "Mercedes Benz Cafè"		5.00 - 21.30	
Wine Bar "Ferrari Spazio Bollicine"		7.00 - 21.30	
Ristorante "Antonello Colonna"	Piano superiore Mezzanine	11.00 - 15.00 18.00 - 21.00	 
Free Flow "Gusto Chef Express"	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 21.00	 
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		7.00 - 21.30	


Imbarchi C/Boarding Area C

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Ristorante "The Burger Federation"		8.00 - 22.00	
Bar/snack "Bistrot"		4.00 - 22.30	
Bar/snack "Vacanze Romane"	Piano inferiore Lower level	3.30 - 21.30	
Wine Bar "Rossointenso"		8.00 - 22.00	




Imbarchi D/Boarding Area D

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Tentazioni Cafè"		h24	
Ristorante "Rossointenso"		7.30 - 22.00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		6.00 - 22.00	
Pizzeria "Rossosapore"		8.00 - 22.00	
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"		4.00 - 22.00	
Free Flow "Gusto Chef Express"	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 21.30	 

Terminal 2

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"	Hall	4.00 - 21.00	
Pizzeria "Rossosapore"	Hall	9.00 - 21.30	



Terminal 3 Arrivi/Arrivals

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Mokà Bagel Factory"	Hall	5.00 - 22.00	
Bar/snack "Vacanze Romane"	Hall	h24	 
Chiosco bar/snack "Vacanze Romane"	Sala riconsegna bagagli Luggage claim hall	5.00 - 22.00	

Terminal 3 Partenze/Departures



	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Time Cafè"	Piano superiore Mezzanine	h24	
Free Flow "Ciao"	Piano superiore Mezzanine	10.00 - 22.30	 
Wine Bar "Santé Pommery"	Piano superiore Mezzanine	7.00 - 22.30	
Bar/snack "Lavazza-Mokà"		3.30 - 22.00	

Area Transiti/Transit Area







	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Piazza di Roma"		4.00 - 22.30	
"Spizzico" **		8.00 - 22.00	

** Temporaneamente chiuso / Temporarily closed


Imbarchi H/Boarding Area H

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Mokà"		4.30 - 22.00	
Bar/snack "Mokà"	Piano inferiore Lower level	4.30 - 22.00	

Imbarchi G/Boarding Area G

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Spizzico"		h24	
Free Flow "Ciao"		10.00 - 22.30	 
Bar/snack "Gran Café Platinum"		6.00 - 22.30	
Ristorante "Wine&Food"		8.00 - 22.30	 

Terminal 5

	UBICAZIONE LOCATION	ORARIO TIME	PARTICOLARITÀ* PARTICULARITIES
Bar/snack "Mokà"	Hall check-in	6.30 - 21.00	



NUMERI UTILI USEFUL NUMBERS

CENTRALINO AEROPORTO E INFORMAZIONI VOLI (ADR) / AIRPORT OPERATOR AND FLIGHTS INFORMATION (ADR)

06.65951 (24h)

ENAC - DIREZIONE AEROPORTUALE / ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY - AIRPORT SUPERINTENDENT

06.65953139
(8.00 / 17.00)

ASSISTENZA BAGAGLI / LOST&FOUND

Alitalia Società Aerea Italiana S.p.a.

+39 06.65640 per i clienti Alitalia
+39 06.65634956 per i clienti delle Compagnie assistite da Alitalia
(7.00 - 23.00)

Aviapartner Handling S.p.A.

+39 06.65957249 (9:00-17:00)
fco.handling.bag@aviapartner.aero

Aviation Services S.p.A.

+39 06.659525591 (08:00-18:00)
infobagfco@as-airport.it

Consulta S.p.A.

+39 06.659528739 (8:00-20:00)
linea dedicata Easyjet/ Easyjet only +39 329 96 15 282 e +39 06.659524783

WFS Ground Italy S.r.l.

+39 06.659525775 (08:00-16:00)
fcolost@wfs.aero

In caso di smarrimento del proprio bagaglio, rivolgersi subito alla società di handling relativa al volo di provenienza, indicata sul monitor sopra il nastro di riconsegna bagagli.

In case the baggage has been lost, please report immediately to the handling operator indicated on the screen above baggage claim belt.

CARABINIERI

06.65954040 (24h)

AGENZIA DELLE DOGANE - RELAZIONI ESTERNE /CUSTOMS - EXTERNAL RELATIONS

06.65954342 (lun.-ven. / mon.-fri. 8.00 / 14.00)

GUARDIA DI FINANZA

06.65954848 (24h)

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA / POLICE

06.65953595 (24h)

POLIZIA MUNICIPALE / CITY POLICE

06.65954030 (7.00/14.00)

VIGILI DEL FUOCO / FIRE BRIGADE

06.65954444 (24h)

DEPOSITO AUTO RIMOSSE / TOWED VEHICLES PARK

06.65955175 (24h)

PRONTO SOCCORSO /FIRST AID

06.65953133 / 4 (24h)

SANITÀ AEREA USMAF (VACCINAZIONI) / AIRPORT MEDICAL OFFICE USMA (VACCINATIONS)

06.65953251

SANITÀ AEREA SASN (AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN)

06.65952087

FARMACIA / CHEMIST' S

Terminal 1
06.65010974 (7.00 / 22.00)
Terminal 3
06.65010840 (7.00/22.00)

UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY OFFICE

06.65955253
(8:00/16:00)

DEPOSITO BAGAGLI / LEFT LUGGAGE

06.65953541
(6.30 / 23.30)

PORTERAGGIO (PRENOTAZIONI) /PORTER SERVICE (BOOKING)

06.65957510/8349 (24h)
Fax 06.65955133
supervisoriterminal@adr.it (24h)

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

SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY / ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

06.65953558 (24h) - Parcheggio Comfort
06.65955175 (24h)- Parcheggio Economy



AUTONOLEGGI RENT A CAR

AVIS-BUDGET

06.65011531

EUROPCAR

06.65761211

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

06.65955842

06.65011404

LOCAUTO - ENTERPRISE- NATIONAL

06.65048215

MAGGIORE

06.65010678

NOLEGGIARE

06.659526998

RENT4U

06.659570613

SICILY BY CAR- AUTOEUROPA

06.65017450

SIXT

06.65953547



ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

ACU

02.6615411

ADICONSUM

06.44170232

ADOC

06.45420928

ADUSBEF

06.4818632/3

ALTRO CONSUMO

02.668901

ASSOCONSUM

06.97611916

ASSOUTENTI

06.6833617

ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

895.5698765

(costi della chiamata IVA esclusa da rete fissa: € 0,15 - da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario).
(call charges exclusive of VAT landline calls: €0,15 - mobile calls: rates according to calling plan).

CITTADINANZATTIVA

06.367181

CODACONS

892.007 (costi della chiamata IVA inclusa da rete fissa: € 0,76 al minuto + € 0,30 scatto alla risposta - da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario).
(call charges inclusive of VAT landline calls: € 0.76/minute + € 0.30 minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan).

CODICI

06.5571996



COMPAGNIE AEREE AIRLINES

CONFCONSUMATORI

0521.231846

CTCU

0471.975597
0471.980939

FEDERCONSUMATORI

06.42020759-63

LA CASA DEL CONSUMATORE

02.76316809

LEGA CONSUMATORI

02.48303659

MOVIMENTO CONSUMATORI

06.4880053

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

06.4881891

UNIONE DIFESA CONSUMATORI

06.77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.32600239

*c/o Ministero dello Sviluppo Economico

DGMCCVNT - Divisione XII

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

Fax. + 39 06.47055394

www.tuttoconsumatori.org

AEGEAN AIRLINES

www.aegeanair.com

AER LINGUS

www.aerlingus.com

AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES

www.aeroflot.com

AEROLINEAS ARGENTINAS

www.aerolineas.com

AIR ALGERIE

www.airalgerie.dz

AIR BALTIC

www.airbaltic.com

AIR BERLIN

www.airberlin.com

AIR CANADA

www.aircanada.com

AIR CHINA

www.airchina.com

AIR EUROPA

www.aireuropa.com

AIR FRANCE

www.airfrance.com

AIR INDIA

www.airindia.it

AIR MALTA

www.airmalta.com

AIR MOLDOVA

www.airmalta.com

AIR SERBIA

www.airserbia.com

AIR TRANSAT

www.airtransat.com

ALBA STAR - ALBASTAR

www.albatar.es/it/

ALITALIA - Società Aerea Italiana

www.alitalia.com

AMERICAN AIRLINES

www.aa.com

ASIANA AIRLINES

www.us.flyasiana.com

AUSTRIAN AIRLINES

www.austrian.com

AZERBAIJAN AIRLINES

www.azal.az

BELAVIA

www.belavia.by

BLUE AIR

www.blueairweb.com

BLUE PANORAMA AIRLINES

www.blue-panorama.it

BRITISH AIRWAYS

www.britishairways.com

BRUSSELS AIRLINES

www.brusselsairlines.com

BULGARIA AIR

www.air.bg/en

CATHAY PACIFIC AIRWAYS

www.cathaypacific.com

CHINA AIRLINES

www.china-airlines.com

CHINA EASTERN AIRLINES

www.flychinaeastern.com

CHINA SOUTHERN AIRLINES

www.csair.com

CROATIA AIRLINES

www.croatiaairlines.com

CSA CZECH AIRLINES

www.czechairlines.com
www.israirairlines.com

DELTA AIRLINES

www.it.delta.com

DENIM AIR

www.denim.aero

EGYPTAIR

www.egyptair.com

EL AL ISRAEL AIRLINES

www.elal.com

EMIRATES

www.emirates.com

ETIHAD AIRWAYS

www.etihad.com

ETIHAD REGIONAL

www.etihadregional.com

ETHIOPIAN AIRLINES
www.ethiopianairlines.it

FINNAIR
www.finnair.com

EUROWINGS
www.eurowings.com

HAINAN AIRLINES
www.hainanairlines.com

HOP!
www.hop.com

IBERIA
www.iberia.com

IRAN AIR
www.iranair.com

ISRAIR
www.israirairlines.com

JET AIRFLY
www.jetairfly.com

JET2
www.jet2.com

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES
www.klm.com

KOREAN AIR
www.koreanair.com

KUWAIT AIRWAYS
www.kuwaitairways.com

LUFTHANSA
www.lufthansa.com

LUXAIR
www.luxair.lu

MEA-MIDDLE EAST AIRLINES
www.mea.com.lb

MERIDIANA FLY
www.meridiana.it

MISTRAL AIR
www.mistralair.it

MONARCH AIRLINES
www.monarch.co.uk

MONTENEGRO AIRLINES
www.montenegroairlines.com

NEOS
www.neosair.it

NIKI
www.flyniki.com

NORWEGIAN AIR SHUTTLE
www.norwegian.com

PEGASUS AL
www.flypgs.com

PRIMERA AIR
www.primeraair.com

QATAR AIRWAYS
www.qatarairways.com

ROSSIYA RUSSIAN AIRLINES
www.rossiya-airlines.com

ROYAL AIR MAROC
www.royalairmaroc.com

ROYAL JORDANIAN AIRLINES
www.rj.com

RYANAIR
www.ryanair.com

SAS
www.flysas.com

SAUDIA
www.saudiairlines.com

SINGAPORE AIRLINES
www.singaporeair.com

SWISS INTERNATIONAL AIR LINES
www.swissair.com

TAP PORTUGAL
www.flytap.com

TAROM
www.tarom.ro

THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
www.thaiairways.com

THY TURKISH AIRLINES
www.turkishairlines.com

TRANSAVIA AIRLINES
www.transavia.com

TRAVEL SERVICE CZECH
www.smartwings.com

TUNISAIR
www.tunisair.com

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES
www.flyuia.com

UNITED AIRLINES
www.united.com

URAL AIRLINES
www.uralairlines.com

UZBEKISTAN AIRWAYS
www.uzairways.com

VUELING AIRLINES
www.vueling.com

WIZZ AIR
www.wizzair.com

WOW AIR
www.wowair.com



LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

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

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03. ADR risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati. I casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento sono esaminati congiuntamente da ADR SpA e dalle Società Controllate coinvolte all'interno di un apposito gruppo di lavoro che si riunisce mensilmente. A valle del gruppo di lavoro l'esito degli esami dei singoli casi vengono comunicati ai Clienti.

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

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

Anonymous messages will not be taken into consideration. The data sent will be processed in compliance with Legislative Decree 196/03. ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. The cases from which reimbursement measures might need to be taken are examined jointly by ADR SpA and by the Subsidiary Companies involved within a dedicated working group that meets on a monthly basis. After the working group has met, the outcome of the investigation of the individual cases are communicated to the Customers.

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

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

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

Numero del volo / *Flight Number*

Nome e Cognome* / *Name and Surname**

E-mail*

Indirizzo / *Permanent Address*

CAP / *Zip code*

Città / *City*

Paese / *Country*

Telefono / *Phone*

Data* / *Date**

Firma* / *Signature**

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

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

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

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

