CARTA DEI SERVIZI 2021
SERVICE CHARTER

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

ROME FCO BEST AIRPORT
CERTIFIED AIRPORT EXCELLENCE
BIOSAFETY QUALITY

Aeroporti di Roma

Maggio 2021
May 2021

A cura di Aeroporti di Roma
Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con
In collaboration with

ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

INDICE
INDEX

Le attività aeroportuali gestite e controllate da ADR
Airport activities managed and controlled by ADR 8

Il bilancio 2020 di ADR
2020 ADR Financial Statements 11

Il sistema di gestione integrato ADR
The ADR integrated management system 12

L'impegno di ADR per l'ambiente
ADR commitment to the environment 23

Misure di salute e sicurezza anti Covid-19
Anti-Covid-19 Health and safety measures 34

Riconoscimenti e certificazioni
Awards and certifications 48

Guida all'aeroporto
Airport guide 55

Gentile Cliente,

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

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

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

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

Per il quarto anno consecutivo infatti, l'ACI (Airports Council International) World - l'associazione internazionale che misura in modo indipendente, attraverso interviste ai viaggiatori, la qualità percepita in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo - ha assegnato allo scalo di Fiumicino il riconoscimento "Airport Service Quality Award 2020".

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

L'impegno di ADR nel considerare la centralità del cliente è stata ulteriormente premiata da una nuova iniziativa di ACI World in collaborazione con Amadeus (partner di ACI World nel supportare gli aeroporti a migliorare le esperienze di viaggio) che ha assegnato all'aeroporto di Fiumicino il riconoscimento "Voice of the Customer", un riconoscimento agli aeroporti che, anche durante la pandemia, hanno continuato a dare la priorità ai propri passeggeri.

La capacità di garantire elevati livelli di sicurezza è stata ulteriormente confermata dai diversi riconoscimenti internazionali, per il contenimento della pandemia e in generale per le misure di salute e sicurezza adottate presso gli scali romani. Con il "Covid-19 Skytrax safety rating 2020", Skytrax società di rating internazionale nel settore dell'aviazione, ha attribuito il punteggio massimo di 5 stelle all'aeroporto di Fiumicino, primo scalo a livello globale a ricevere tale riconoscimento attraverso un audit sul campo molto attento e scrupoloso.

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

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

Le motivazioni che hanno contribuito a premiare ADR come Best Airport 2020 e a ricevere i diversi riconoscimenti e certificazioni a livello internazionale sono legate alle capacità di ADR di reagire alla mutate situazioni portate dalla pandemia da Covid-19, lavorando sul miglioramento dei processi operativi e sull'innovazione tecnologica, mantenendo sempre il passeggero al centro dell' attenzione. Questo risultato è frutto dell'impegno costante che ADR dimostra quotidianamente attraverso le proprie attività e professionalità in sinergia con quelle degli enti aeroportuali presenti nello scalo romano. La sfida sarà nel 2021 ancora più impegnativa, ovvero ripartire con elevati livelli di qualità dei servizi e standard di sicurezza, puntando al miglioramento della performance operativa, alla sostenibilità e all' innovazione in una logica di sistema per la città e per il Paese.

Dear Customer,

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

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

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

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

In fact, for the fourth consecutive year, ACI (Airports Council International) World - the international association that independently measures, through interviews with travellers, the perceived quality in over 350 airports worldwide - has assigned Fiumicino airport the "Airport Service Quality Award 2020".

Confirming the level of satisfaction expressed by passengers, for the third consecutive year, ADR has been awarded the "Best Airport Award 2020" in the category of hubs with over 40 million passengers, issued by the Airports Council International (ACI) Europe, the international association representing over 500 airports in Europe. It is the first time in the history of ACI surveys that the first place has been awarded for three consecutive years exclusively to the same airport manager in the highest category. The prestigious result concerned the measures taken and protocols adopted to contain the pandemic and has confirmed that the capital's airports have been the most renowned in the world in the fight against Covid-19. Therefore, Fiumicino and Ciampino airports excel in the quality of services provided to passengers, the functionality of infrastructures and technological innovation: aspects aimed at permanently improving the customer experience of their passengers.

ADR's commitment to considering customers as the focus of its efforts has been further rewarded by a new initiative by ACI World in partnership with Amadeus (partner of ACI World in supporting airports to improve travel experiences), which awarded Fiumicino airport the "Voice of the Customer" award, an award to airports which, even during the pandemic, continued to give priority to their passengers.

The ability to guarantee high levels of safety was further confirmed by the various international awards, for containing the pandemic and in general for the health and safety measures taken at Rome's airports. With the "Covid-19 Skytrax safety rating 2020", Skytrax, an international rating company in the aviation sector, awarded the highest rating of 5 stars to Fiumicino airport, the first airport in the world to receive this recognition through an audit on its utmost care and dedication.
ADR was also the first operator in the European Union and the third in the world to obtain the "Airport Health Accreditation-AHA" certification from Airports Council International (ACI) World. A recognition that demonstrates how the protocols adopted and measures taken by Leonardo da Vinci and Giovan Battista Pastine are at the forefront of procedures for containing the spread of viruses and lead by way of example.

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

The reasons that contributed to awarding ADR as Best Airport 2020 and to receiving the various international awards and certifications are linked to ADR's ability to react to the changing situations brought about by the Covid-19 pandemic, by working on improvement of operational processes and technological innovation and by always keeping passengers at the focus of our attention. This achievement is the result of the constant commitment that ADR demonstrates on a daily basis through its activities and professionalism in synergy with those of the airport bodies present at the Rome airport. The challenge will be even more demanding in 2021, namely, that of resuming business with high levels of service quality and safety standards, aiming at improvement of operational performance, sustainability and innovation in a systematic logic for the city and the country.

LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Atlantia a far data dal novembre 2013 - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).
Nel 2019 il sistema aeroportuale romano ha accolto oltre 49,4 milioni di passeggeri.
Nel 2020, a seguito della pandemia, il traffico ha subito una forte riduzione e il totale dei passeggeri transitati per i due scali romani è stato di 11,5 milioni.

Fanno parte del Gruppo ADR le società: ADR Tel, ADR Assistance, ADR Mobility, ADR Security, Airport Cleaning, ADR Infrastrutture e ADR Ingegneria.
Aeroporti di Roma S.p.A. detiene, inoltre, partecipazioni in:

Aeroporti di Roma S.p.A. - company of the Atlantia Group since November 2013 - is the exclusive concessionaire in the management and development of Rome's airport system (Fiumicino and Ciampino airports).
In 2019, the Roman airport system welcomed more than 49,4 million passengers.
In 2020, as a result of the pandemic, traffic was greatly reduced and the total number of passengers passing through both Rome airports was 11.5 million

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

- SPEA Engineering S.p.A. (20%)
- Pavimental S.p.A. (20%)
- S.A.CAL. S.p.A. (9,22%)
- Aeroporto di Genova S.p.A. (15%)
- Leonardo Energia – Società Consortile S.r.l. (10%)
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%)

AEROPORTI DI ROMA

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

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

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

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

IL BILANCIO DI ADR
ADR FINANCIAL STATEMENTS

2020

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

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR

THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

Il Gruppo ADR si è dotato a partire dal 2011 di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente ed Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro che, attraverso procedure trasversali, ottimizza la gestione dei singoli sistemi di gestione in un'ottica di miglioramento continuo. L'utilizzo di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, adottando strumenti che consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività aziendali.

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

LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

THE POLICY OF THE INTEGRATED SYSTEM

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.
Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder. La politica del Sistema Integrato pone l'attenzione sui fattori di contesto ritenuti più significativi in quanto la gestione degli stessi costituisce un punto di partenza nonché parte attiva del Sistema Integrato.
Per ulteriori informazioni:
http://www.adr.it/politica-sistema-integrato

The Aeroporti di Roma Group commits to developing and operating an efficient airport system capable of responding efficiently to the evolution of the traffic volume, and at the same time reconciling the quality requirements of the sevices provided, safety of airport operations (safety), health and safety in the workplace, environmental protection and efficient use of energy resources.
By pursuing the sustainability of its activities the Aeroporti di Roma Group takes into account the context within and outside the organisation, by maintaining a constructive dialogue with the extended community of stakeholders. The policy of the Integrated System focuses attention on the context factors considered most significant since their management constitutes a starting part as well as an active part of the Integrated System.
For further information:
http://www.adr.it/politica-sistema-integrato

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

THE QUALITY POLICY

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

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

Nella Carta dei Servizi 2021, tenuto conto dei diversi scenari che si sono susseguiti nel corso dell'anno e che hanno fortemente caratterizzato il settore dei trasporti, in accordo con ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) non è prevista la consueta sezione dedicata agli indicatori di qualità con le relative informazioni sul livello raggiunto nel 2020 e sugli obiettivi per il 2021.
A causa dei ridotti volumi di traffico, della situazione operativa e infrastrutturale determinata dal Covid-19, infatti, i valori degli indicatori monitorati nel 2020 non hanno rilevanza comparativa con le performance passate o attese.
Tuttavia, i valori positivi che emergono dal monitoraggio sui principali processi aeroportuali, evidenziano l'assenza di criticità operative nonostante le misure anti Covid-19 e i vincoli operativi.

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

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

In the 2021 Service Charter, taking into account the various scenarios that followed one another during the year and which strongly characterised the transport sector, in agreement with ENAC (National Civil Aviation Authority), the usual section dedicated to quality indicators with related information on the level reached in 2020 and on the objectives for 2021.
Due to the reduced traffic volumes, the operational and infrastructural situation caused by Covid-19, in fact, the values of the indicators monitored in 2020 have no comparative relevance with past or expected performances.
However, the positive values that emerge from the monitoring of the main airport processes highlight the absence of operational critical issues despite the anti-Covid-19 measures and operational constraints.

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

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

IL PIANO DELLA QUALITÀ

THE QUALITY PLAN

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

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

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

- *polls with passengers to check the satisfaction level and analyse their needs;*
- *checks to verify performances provided to passengers;*
- *regular meetings with the different entities operating in the airport, in order to analyse the performance of the provided service and define necessary measures for a constant improvement;*
- *continuous maintenance and upgrading interventions on airport structures, in order to make the airport meet Customers' needs.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

THE ADR CERTIFICATIONS

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

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

Inoltre, nel settembre 2020 il Sistema di Monitoraggio Qualità è stato certificato rispetto all'applicazione delle linee guida della ISO 10004:2018, documento di riferimento per l'erogazione di servizi di monitoraggio e misura. Di seguito, nel dettaglio, i sistemi di gestione certificati nel Gruppo ADR secondo le normative di riferimento.

The correct implementation of the various Management Systems, which, over time, have embraced ever greater issues within the ADR Group, has allowed the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by of Certification Bodies recognised and accredited on a national and international level.

Over the last five years, the ADR Group has adapted its management systems to the new editions of the standards, the last update concerned, in 2020, the Energy Management System which was certified according to the new ISO 50001:2018 standard. Another important change, which concerned the management systems, is the certification, obtained in July 2020, on the Management System for the prevention and control of infections, according to the RINA Biosafety Trust regulatory document. The health emergency experienced in the first months of 2020 and the pandemic state have pushed the Aeroporti di Roma Group to adopt a system that would help in the prevention and control of the spread of infections, to make its airports safer places to leave and to land on.

Moreover, in September 2020, the Quality Monitoring System has been certified with regarding to the application of the guidelines of ISO 10004:2018, reference document for the provision of monitoring and measurement services. Below is a list of the management systems certified in the ADR Group according to the relevant regulations.

ADR s.p.a.

- il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, per la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi ad indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa asq survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalle compagnie aeree (vettori) rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino. Progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate;
- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma ISO 45001:2018;
- il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2015;
- il Sistema di Gestione Energia secondo la norma UNI EN ISO 50001:2018.
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione ed il Controllo delle Infezioni secondo il documento normativo RINA Biosafety Trust.

Accanto ai Sistemi di Gestione Certificati, ADR conferma la sua determinazione sul fronte della sostenibilità e in particolare sulla lotta al cambiamento climatico, ottenendo per gli scali di Fiumicino e Ciampino l'Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" di ACI Europe, la più alta certificazione sulla riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO_2 negli aeroporti, classificandosi al primo posto in Europa.
Nel 2020 ADR ha assunto un impegno fondamentale ai fini della lotta al Climate Change, impegnandosi a raggiungere il livello di Net Zero Emissioni di CO_2 entro il 2030.

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

- *the Quality Management System, in compliance with the UNI EN ISO 9001:2015 standard, for the planning and supply of monitoring services, definition and drafting of the service charter, management of minimum airport requirements, handling of complaints, processing, submission and reporting of data (inside and outside adr) relating to objective and customer satisfaction surveys including asq surveys, conducted through fieldwork and surveys at the Leonardo da Vinci Fiumicino and Ciampino G.B. Pastine airports. Monitoring of the quality perceived by the airline companies (carriers) on services offered in Fiumicino airport. Planning and monitoring the supply of control activities and x-ray screening for passengers that are departing and in transit, or with other types of equipment, for passengers' baggage and hand-held baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas;*
- *the Management System for Health and Safety at Work, in compliance with the regulation ISO 45001:2018;*
- *the Environmental Management System, in compliance with the inter-national regulation of reference UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, in compliance with the regulation UNI EN ISO 50001:2018;*
- *the Management System for Infection Prevention and Control, in compliance with the RINA Biosafety Trust regulation document.*

Alongside the Certified Management Systems, ADR confirms its determination in terms of sustainability and, specifically in the fight against climate change, obtaining the ACI Europe Airport Carbon Accreditation 4+ "Transition" level for Fiumicino and Ciampino airports, the highest certification on the reduction of direct and indirect CO_2 emissions at airports, ranking first in Europe.
In 2020, ADR made an essential commitment to fight Climate Change, committing to reach Net Zero CO_2 emissions by 2030.

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

SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

ADR SUBSIDIARIES

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

- **ADR Security** per l'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva; progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security.

- **ADR Assistance** per la progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza ai passeggeri la cui mobilità sia ridotta, in partenza, in arrivo ed in transito negli scali di Fiumicino e Ciampino.

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

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

The Quality Management System, according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard and the Occupational Health and Safety Management System, according to the ISO 45001:2018 standard in:

- ***ADR Security** for the provision of control activities for passengers departing and in transit and radioscopic control of baggage following passengers and hold baggage; planning and delivery of training activities in the security field.*

- ***ADR Assistance** for the design and provision of assistance services to passengers whose mobility is reduced, departing, arriving and in transit at the Fiumicino and Ciampino airports.*

The Quality Management System, according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard, the Occupational Health and Safety Management System, according to the ISO 45001:2018 standard and the Environmental Management System according to the ISO 14001:2018 standard in:

- ***Airport Cleaning** for the design and provision of civil cleaning services for the entire airport grounds, buildings and terminals, collection of luggage trolleys, design and provision of road and runway sweeping services at Fiumicino and Ciampino airports and airside with mechanical weeding activities at Ciampino airport.*

L'IMPEGNO DI ADR PER L'AMBIENTE

ADR COMMITMENT TO THE ENVIRONMENT

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

L'impegno che ADR dedica da sempre alla sostenibilità e che è integrato nel modello di business per creare valore sul piano economico, sociale e ambientale è stato alla base della decisione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo che, in un anno particolare come il 2020, ha voluto premiare l'aeroporto Leonardo da Vinci con un riconoscimento ufficiale sulla sostenibilità.

Oltre al riconoscimento da parte delle Nazioni Unite, il 2020 è stato anche l'anno in cui ADR ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite, la maggiore piattaforma internazionale sulla sostenibilità.
Si tratta di una nuova conferma del crescente impegno dell'azienda verso un modello di business responsabile, adottando una strategia che punta ad integrare la sostenibilità in tutte le attività dell'azienda: dalla salvaguardia ambientale, alla formazione delle persone fino all'impegno per lo sviluppo locale.

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

The commitment that ADR has always dedicated to sustainability and which is integrated into the business model to create economic, social and environmental value was the basis of the decision of the World Tourism Organisation which, in a peculiar year like 2020, wanted to reward Leonardo da Vinci airport with an official recognition on sustainability.

2020 was also the year in which ADR joined the Global Compact of the United Nations, the largest international platform on sustainability. This is a new confirmation of the company's growing commitment to a responsible business model, adopting a strategy that aims to integrate sustainability into all the company's activities: from environmental protection to training people, to the commitment to local development.

Coerentemente con la consolidata attenzione verso le tematiche ambientali, ADR ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, secondo lo Standard ISO 14001, già dal 1999 per Fiumicino e dal 2001 per Ciampino. Tale certificazione a carattere volontario è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza che ha contribuito negli anni allo sviluppo di una coscienza ambientale e di un'etica sostenibile, condivisa dai vertici e diffusa tra i dipendenti e i principali stakeholder di ADR.
A supporto del Sistema di Gestione Ambientale è attivo un ampio programma di verifiche sulle modalità di gestione delle attività operative per assicurare il pieno rispetto delle regole definite.

In questo ambito, particolare attenzione è dedicata alla gestione dei soggetti terzi: chiunque gestisca attività operative in aeroporto, prima di iniziare ad operare, deve redigere un documento nel quale descrive come intende gestire gli aspetti ambientali legati alla propria attività. Il documento deve essere approvato da ADR e costituisce un impegno formale da parte del soggetto terzo, il cui rispetto viene verificato dalla funzione Ambiente e Sostenibilità in modo puntuale e sistematico.

Consistently with the consolidated attention to environmental issues, ADR has already obtained the certification of its Environmental Management System, according to the ISO 14001 Standard, since 1999 for Fiumicino and since 2001 for Ciampino. This voluntary certification is the result of a company process of self-assessment and awareness that has contributed, over the years, to the development of an environmental awareness and sustainable ethics, shared by the senior management and widespread amongst employees and the main stakeholders of ADR.
In support of the Environmental Management System, an extensive programme of checks is in place on the management methods of operating activities to ensure full compliance with the rules defined.

In this area, particular attention is paid to the management of third parties: anyone who manages operational activities at the airport, before starting to operate, must draw up a document in which they describe how they intend to manage the environmental aspects related to their business. The document must be approved by ADR and constitutes a formal commitment by the third party, compliance with which is verified by the Environment and Sustainability function in a timely and systematic manner.

La massima attenzione alla sostenibilità guida il Gruppo ADR anche nelle modalità di progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture e delle strutture aeroportuali. Sin dalla fase di progettazione, le nuove costruzioni sono concepite secondo i più elevati standard di efficienza energetica, minimizzando il consumo delle risorse e riducendo al minimo il consumo di suolo.

Questo approccio sostenibile adottato da ADR nei riguardi dell'urbanizzazione del territorio è regolamentato severamente dai criteri di progettazione e costruzione imposti dalla Certificazione volontaria LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Nello specifico la nuova area d'imbarco A, l'Aviazione Generale realizzata presso lo scalo di Ciampino e, da ultimo, la Business City, il cui completamento è previsto nel 2024, sono progetti realizzati con i più elevati standard di sostenibilità a livello internazionale.

Relativamente al tema della mitigazione e della prevenzione dell'impatto ambientale, il Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA) che ADR ha strutturato e continua a sviluppare costantemente, ha un'importanza fondamentale. Attualmente è attivo un sistema di misurazione capillare ed analitico delle principali matrici ambientali che, oltre

The utmost attention to sustainability also guides the ADR Group in the methods of designing, building and managing infrastructure and airport facilities.
From the design stage, the new buildings are designed according to the highest standards of energy efficiency, minimising the consumption of resources and minimising the consumption of land.

This sustainable approach adopted by ADR as regards the urbanisation of the territory is strictly regulated by the design and construction criteria imposed by the voluntary LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) certification.
Specifically, the new boarding area A, General Aviation built at the Ciampino airport and, lastly, the Business City, which is expected to be completed in 2024, are projects implemented with the highest standards of sustainability at international level.

As regards to the issue of mitigation and prevention of environmental impact, the Environmental Monitoring Plan (PMA) that ADR has structured and continues to develop constantly, is of fundamental importance. Currently there is a widespread and analytical measurement system of the main environmental matrices that, in addition to ensure rigorous compliance with

ad assicurare il rispetto rigoroso di tutti i parametri previsti dalla normativa di riferimento, consente di attivare le azioni necessarie volte al miglioramento continuo dei processi, verificandone costantemente l'efficacia e valutando la necessità di ulteriori interventi.

L'obiettivo di promuovere e sviluppare la differenziazione dei rifiuti si è riconfermato anche nel 2020 come priorità strategica di ADR.

Elevati risultati sono stati conseguiti attivando un sistema di raccolta dei rifiuti prodotti nei terminal effettuato con modalità "porta a porta" con l'applicazione di una tariffazione ad hoc volta a premiare i comportamenti virtuosi ed a disincentivare le modalità di conferimento non conformi. Tale modalità di gestione dei rifiuti è stata supportata durante l'anno 2020 da azioni orientate a migliorare i comportamenti degli operatori quali: eliminazione della frazione di rifiuto indifferenziato dalle cucine degli esercizi commerciali food&beverage, sviluppo del sistema dei controlli ed azioni di comunicazione ad hoc.

Nel 2020, con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuti liquidi da smaltire e garantire il

all the parameters required by the relevant legislation, it allows to activate the necessary actions aimed at the continuous improvement of processes, constantly verifying their effectiveness and evaluating the need for further interventions.

The goal of promoting and developing waste separation was confirmed also in 2020 as a strategic priority of ADR.

These results were achieved by activating a collection system for waste produced in the terminals carried out in a "door-to-door" manner with the application of an ad hoc tariff aimed at rewarding virtuous behaviour and discouraging non-compliant delivery methods. This waste management method was supported during the year 2020 by actions aimed at further improving behaviour of operators such as: targeted reporting with the aim of illustrating the performance achieved for each operator, development of the control system and ad hoc communication actions.
In 2020, with the aim of reducing the quantity of liquid waste to be disposed of and guaranteeing the recovery of bottles and containers, other compacting machines for plastic packaging and cans were purchased to serve the passenger who is about to overcome the gates and which will be positioned at all Fiumicino security

recupero di bottiglie e contenitori, sono state acquistate altre macchine compattatrici di imballaggi in plastica e lattine, a servizio del passeggero che si accinge a superare i varchi e che saranno posizionate presso tutti i controlli sicurezza di Fiumicino, in aggiunta alle sette già installate nel 2019.

È proseguita l'attività di auto-compostaggio degli scarti alimentari prodotti dai servizi di ristorazione dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino. Tale iniziativa consente la valorizzazione degli scarti alimentari e la conseguente realizzazione di un ciclo virtuoso, che inizia e si conclude nell'ambito territoriale dove la frazione organica viene prodotta (auto- compostaggio), con l'obiettivo della riduzione dei rifiuti da conferire ad impianti di trattamento di terzi e l'utilizzo nelle aree verdi dello scalo del compost prodotto. L'impegno continuo di ADR nel miglioramento dell'efficienza energetica è stato confermato, anche nel 2020, dal rinnovo per entrambi gli scali della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo l'aggiornamento della norma ISO 50001:2018, posizionando ADR tra i primi ad ottenere la certificazione secondo la nuova norma del 2018. Nel 2020 sono stati consumati dall'aeroporto L. da Vinci 110,3 GWh, ma a differenza degli altri anni non è stato possibile costruire l'indicatore kWh/(passeggeri x metri quadrati)

checks, in addition to the seven already installed in 2019.

Self-composting of food waste produced by the catering services at Fiumicino's Leonardo da Vinci Airport continues. This initiative allows for the assessment of food waste and consequently creates a virtuous cycle, which begins and ends in the area where the organic waste is produced (self-composting), with the aim of reducing the amount of waste to be sent to third-party treatment plants and using the compost produced in the airport's green areas.
ADR's ongoing commitment to improving energy efficiency was confirmed, also in 2020, by the renewal of the Energy Management System certification for both airports according to the ISO 50001:2018 update, positioning ADR among the first to obtain certification according to the new 2018 standard. In 2020, Leonardo da Vinci airport consumed 110.3 Gwh. Unlike in other years, it was not possible to construct the kWh/(passengers x square meters) indicator due to the drastic reduction in airport operations and the number of passengers caused by the Covid-19 pandemic. Although careful management of the plants was conducted with respect to the areas used, this indicator would not be comparable with that of previous years. However, it should be remembered that, from 2007 to 2019, the latter went from 16.3 to 7.7 with a 52% reduction.

a causa della drastica riduzione dell'operatività aeroportuale e del numero dei passeggeri causati dalla pandemia Covid-19. Nonostante sia stata condotta un'attenta gestione degli impianti rispetto alle zone utilizzate, tale indicatore non sarebbe confrontabile con quello degli anni precedenti. Tuttavia è bene ricordare che dal 2007 al 2019 quest'ultimo è passato da 16,3 a 7,7 con una riduzione del 52%.

Tale andamento, confermando il trend in diminuzione degli anni precedenti, è dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica, messi in atto continuativamente negli anni:
- l'avvio di un sistema evoluto di gestione delle sequenze delle centrali frigorifere;
- l'ottimizzazione dei sistemi di automazione e regolazione degli impianti di condizionamento con logiche FDD ("Fault Detection and Diagnosis");
- l'installazione di grandi gruppi frigoriferi estremamente performanti;
- la sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led, sulla quasi totalità delle aree dei terminal, sulla viabilità esterna e sulle torri faro nei parcheggi aeromobili;
- il controllo continuo del funzionamento degli impianti elettrici e di condizionamento, e la realizzazione di centinaia di interventi di ottimizzazione eseguiti ogni anno.

This trend, confirming the decreasing trend of previous years, is due to the significant energy efficiency measures, implemented continuously over the years:
- the launch of an advanced system for managing the sequences of the refrigeration plants;
- the optimisation of automation systems and regulation of air conditioning systems with FDD ("Fault Detection and Diagnostics") logic;
- the installation of large, extremely performing refrigeration units;
- the replacement of lighting fixtures with LED technology, on almost all the terminal areas, on external roads and on the light towers in the aircraft parking lots;
- the continuous control of the functioning of the electrical and air conditioning systems, and the carrying out of hundreds of optimisation interventions carried out every year.

Nel 2020 ADR ha partecipato a un programma di ricerca e innovazione promosso dalla Commissione Europea, denominato Horizon 2020, che ha stanziato fondi per il progetto "Smart Airports", vincendo la gara indotta per la creazione dell'aeroporto del futuro ad emissioni zero di CO_2. I risultati del progetto avranno l'intento di ispirare gli aeroporti dell'intero continente europeo verso una riconversione di tutti i processi in chiave di lotta al Climate Change. L'aeroporto di Roma, insieme all'aeroporto di Copenaghen, alla IATA e a diversi centri di ricerca, studierà i processi e la logistica locale dei carburanti del futuro per gli aeromobili, siano essi biocarburanti, e-fuel, idrogeno o energia elettrica. Inoltre svilupperanno il concetto di Smart Energy Airport del futuro, massimizzando la produzione di energia da fonti rinnovabili, lo stoccaggio dell'energia e l'utilizzo dell'energia elettrica per la mobilità veicolare negli aeroporti.

Nel 2019 ADR è stato il primo aeroporto al mondo ad aver aderito a EP100, raggiungendo l'ambizioso risultato di incremento del 100% della produttività dell'energia rispetto al 2006.
La pala eolica da 10 kW installata a giugno 2017 si è dimostrata affidabile e con una buona produzione.

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

In 2019, ADR was the first airport in the world to have joined the EP100, achieving the ambitious result of 100% increase in energy productivity compared with 2006.
The 10 kW wind turbine installed in June 2017 proved to be reliable and with good production.

Nel 2020, sulla base della procedura aziendale sul Controllo dell'Efficienza Energetica, nonostante la chiusura parziale dei terminal, sono state comunque effettuate circa 310 segnalazioni, che hanno consentito di ottimizzare il funzionamento degli impianti con conseguenti risparmi energetici.

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

Dal 2011 ADR ha aderito al sistema di certificazione "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe ("Airports Council International") che prevede quattro livelli di accreditamento (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality) con l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e indirette di CO_2.
A marzo 2021, gli scali di Fiumicino e di Ciampino hanno raggiunto il massimo livello 4+ di accreditamento ACA, quali primi aeroporti in Europa e terzi al mondo.

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

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

Since 2011, ADR has joined the certification system "Airport Carbon Accreditation" (ACA) of ACI Europe ("Airports Council International") which provides for four levels of accreditation (Mapping, Reduction, Optimisation, Neutrality) with the 'objective of reducing direct and indirect CO2 emissions.
In March 2021, Fiumicino and Ciampino airports reached the highest level 4+ of ACA accreditation, as first airports in Europe and third in the world.

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

In entrambi gli scali, l'acqua potabile viene fornita dal gestore pubblico e distribuita da ADR nei terminal e la qualità della stessa è garantita attraverso l'esecuzione di analisi chimico-biologiche effettuate regolarmente nell'arco dell'anno.
Al fine di promuovere un uso più consapevole della risorsa idrica, il Gruppo ADR si è dotato, nello scalo di Fiumicino, di due depuratori biologici per il trattamento delle acque reflue, uno a biomassa sospesa da 40.000 Abitanti Equivalenti, l'altro a biomassa adesa dalla capacità massima pari a 1.753 Abitanti Equivalenti. Il processo depurativo permette dunque il riutilizzo delle acque depurate (assieme alle acque captate dal fiume Tevere) per specifiche applicazioni industriali quali: impianti termici, rete antincendio, innaffiamento. Ciò è reso possibile grazie alla presenza, presso lo scalo in questione,

Other relevant environmental issues are water saving, drinking resource management, water reuse treated for industrial uses and the management of wastewater in the airport grounds.
The high number of passengers in transit at the two Roman airports and their accompanying persons, as well as the number of employees of the companies operating within the airport, significantly affect the use of water resources.
In both airports, drinking water is supplied by the public operator and distributed by ADR throughout the airport grounds, with consumption concentrated mainly in the terminals and its quality is guaranteed through the execution of chemical-biological analyses carried out regularly in the airport arc of the year.

In order to promote a more conscious use of water resources, the ADR Group has equipped itself, at Fiumicino airport, with two biological purifiers for the treatment of wastewater, one with suspended biomass of 40,000 Equivalent Inhabitants, the other with Adherent biomass with a maximum capacity of 1,753 Equivalent Inhabitants. The purification process therefore allows the reuse of the purified water (together with the water captured by the Tiber River) for specific industrial applications such as: heating systems, fire protection systems, sprinkling systems.
This is made possible thanks to the presence, at the airport in question, of a dual network

di una rete duale che consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile, da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale.
Infine, in un'ottica di totale trasparenza, la pubblicazione sul sito www.adr.it del Bilancio di sostenibilità del Gruppo ADR, testimonia la volontà aziendale di attivare un confronto continuo e costruttivo con i diversi stakeholder coinvolti.

which makes it possible to manage separately the consumption for which it is necessary to use drinking water from those for which it is possible to use industrial water.
Finally, with a view to total transparency, the publication of the sustainability report on the website www.adr.it testifies to the company's willingness to activate a continuous and constructive dialogue with the various stakeholders involved.

MISURE DI SALUTE E SICUREZZA ANTI COVID-19

ANTI-COVID-19 HEALTH AND SAFETY MEASURES

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

In tal senso, gli interventi di miglioramento della qualità effettuati nel 2020 negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, oltre ad aver interessato la messa in opera di tutte le indicazioni diffuse dal Ministero della Sanità attraverso i diversi DPCM (Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri) che si sono susseguiti nell'anno in funzione della curva epidemiologica italiana e mondiale, si sono concentrati su iniziative legate all'implementazione di soluzioni e strumenti tecnologici efficaci, mirati alla gestione della fase di ripresa del trasporto aereo con la massima attenzione verso la sicurezza dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, nonché alla qualità della customer experience. Di seguito sintetizziamo i principali progetti realizzati.

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

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

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA TEMPERATURA

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

TEMPERATURE MONITORING SYSTEMS

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

SMART HELMET

Sono state introdotte telecamere termiche mobili (Smart Helmet), si tratta di telecamere termiche montate su un casco che permettono agli operatori aeroportuali il monitoraggio dinamico e a distanza delle temperature corporee dei passeggeri in movimento.

SMART HELMET

Mobile thermal cameras (Smart Helmets) have been introduced. It is about thermal cameras installed on helmets that allow airport operators the dynamic and remote monitoring of the body temperature of passengers

SISTEMI DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E DI IGIENIZZAZIONE

PREVENTION, PROTECTION DISINFECTING SYSTEMS

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

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

DISPENSER GEL MANI

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

HAND GEL DISPENSERS

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

KIT IGIENIZZANTE

Sono stati installati distributori automatici dotati di un "kit sanificazione" che comprende mascherine e prodotti igienizzanti, per i passeggeri in partenza in prossimità degli ingressi alla Hall Partenze del Terminal 3 e presso le aree di imbarco, per quelli in arrivo nella sala riconsegna bagagli.
Le mascherine e i gel disinfettanti sono venduti anche nelle parafarmacie e altri negozi presenti in aeroporto.

SANITISING KITS

Automatic dispensers have been installed, equipped with a "sanitising kit" wich includes masks and sanitising products, for departing passengers close to the entrance of the Terminal 3 departures hall and in the boarding areas, for arriving passengers in the baggage reclaim area. It is possible to buy masks and sanitising gel even in parafarmacies and in other shops into the airport.

SANIFICAZIONE BAGAGLI

Il bagaglio da stiva viene igienizzato prima di essere ritirato dal passeggero. Su tutti i nastri di riconsegna bagagli è stato infatti installato un dispositivo automatico per l'erogazione di una soluzione igienizzante che viene nebulizzata sul bagaglio prima che arrivi in sala riconsegna.

HOLD BAGGAGE SANIFICATION

Hold baggage is sanitized before the claim. On every baggage claim belt has been installed an automatic device dispensing a sanitising solution, nebulized on the baggage before incoming into the baggage reclaim hall.

SANIFICAZIONE VASCHETTE PORTA OGGETTI

Le vaschette utilizzate dai passeggeri per riporre i propri effetti personali durante i controlli sicurezza vengono igienizzate tramite raggi UVC sulle linee automatiche dei controlli di sicurezza.

SANITISATION OF OBJECT TRAYS

The trays used by passengers to store their personal effects during security checks are sanitised by UVC rays on the automatic lines of security checks.

SANIFICAZIONE SCALE MOBILI/ TAPIS ROULANT/ ASCENSORI

I corrimano delle scale mobili e dei tapis roulant nelle aree del Terminal aperte ai passeggeri vengono sanificati attraverso un sistema che produce raggi UV in grado di igienizzare istantaneamente l'intera zona di contatto del corrimano.
Negli ascensori, oltre ad un sistema che purifica l'aria, è stato installato anche un sistema a raggi ultravioletti che agisce disinfettando la pulsantiera

SANIFICATION OF ESCALATORS/ TAPIS ROULANT/LIFTS

The sanitization of escalators and tapis roulant handrails, in the terminal, takes place through a system that produce UV rays capable of instantly sanitize the total contact area of the handrails. In the lifts, sanitization of the air is provided, besides an ultraviolet rays system that disinfect the lift control panel

TAPPETI ANTI-CONTAMINAZIONE

Prima di entrare in aeroporto presso tutti gli accessi al Terminal (in arrivo e in partenza), sono stati installati tappeti che consentono ai passeggeri di igienizzare le suole delle proprie scarpe.

ANTI-CONTAMINATION CARPETS

In all entrances to the terminal (arrivals and departures), special carpets has been installed so that to allow passengers to disinfect their shoes.

DOCCIA IGIENIZZANTE

Presso l'area test Covid-19 ubicata agli arrivi del T3 è stato installato il Sanipoint, una doccia igienizzante progettata per decontaminare e disinfettare gli indumenti e gli oggetti di chi vi entra tramite una soluzione igienizzante che viene nebulizzata per pochi secondi.

SHOWER CABIN SANITIZER

A shower cabin sanitizer named Sanipoint, designed to decontaminate and disinfect people and objects, was installed at the Covid-19 test area, at tha arrival area of Terminal 3: a sanitizing solution that is nebulized for few seconds.

PROTEZIONI IN PLEXIGLAS

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

PLEXIGLAS PROTECTIONS

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

SEGNALETICA /INFORMAZIONE
INFORMATION SIGNS

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

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

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

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

CONTROLLO SICUREZZA
SECURITY CONTROL

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

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

Presso l'area di accodamento mediante adesivi da pavimento.

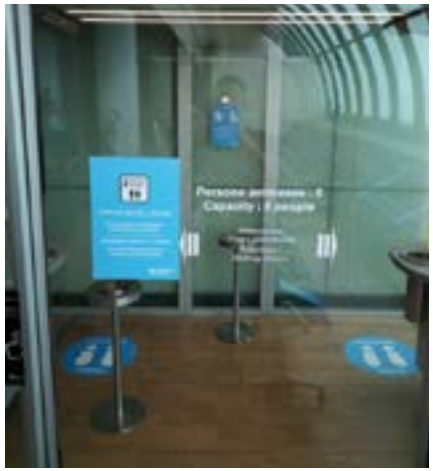
Floor signage at the queuing areas.

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

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

CONTROLLO CHECK IN
CHECK-IN CONTROL

SMOKING CABIN
SMOKING CABIN



TOILETTE
TOILETS

FIDS LEDWALL
LEDWALL FIDS

VOLI “COVID TESTED”
“COVID TESTED” FLIGHTS

L’aeroporto di Fiumicino, con l’obiettivo di implementare ulteriori sistemi di controllo per i passeggeri in partenza e in arrivo, sostenere la ripresa del traffico e della connettività aerea, è stato il primo scalo in Europa ad attivare corridoi sanitari sicuri con voli “Covid tested” tra Roma e alcune destinazioni negli Stati Uniti grazie alla collaborazione di Aeroporti di Roma con Alitalia e Delta Airlines. L’innovativa procedura prevede che i passeggeri dei voli Covid tested, in arrivo dagli aeroporti americani di New York JFK, Newark e Atlanta, non siano soggetti all’obbligo di quarantena fiduciaria in Italia a fronte di un test molecolare o antigenico eseguito non più di 48 ore prima dell’imbarco e, per maggiore sicurezza, ad un ulteriore test ripetuto allo sbarco a Fiumicino, che è possibile fare presso le aree dedicate appositamente realizzate.

Fiumicino airport, aiming at implementing control systems for departing and arriving passengers and supporting air traffic,, has been the first airport in Europe to develop “Covid tested” corridors for flights between Rome and some destinations in United States thanks to collaboration of Aeroporti di Roma with Alitalia and Delta Airlines.
With the new protocol, passengers arriving from American airports New York JFK, Newark and Atlanta, will not be subject to quarantine obligations in Italy, if they have performed a molecular or antigenic test within 48 hours before boarding and for additional safety, a rapid antigenic test upon arrival at Fiumicino dedicated areas.

COVID - 19 TEST - DRIVE IN

COVID - 19 TEST - DRIVE IN

Aeroporti di Roma ha messo a disposizione un'area di circa 7.000 mq del parcheggio Lunga Sosta per la messa in campo di una nuova struttura Drive In della Regione Lazio per eseguire tamponi antigenici Covid-19. La struttura è stata realizzata in collaborazione tra il Ministero della Salute, la Regione Lazio, l'Istituto Spallanzani e Croce Rossa Italiana. La struttura, la più grande d'Italia, dispone di sei punti di controllo sanitario per il prelievo dei campioni, può accogliere fino a 130 veicoli. **Il drive-in è aperto sette giorni su sette** con ampi orari di apertura che danno la possibilità di sottoporsi al test anche ai passeggeri in arrivo nelle ore serali che non dovessero riuscire ad effettuare i test nella struttura operante presso il Terminal 3 Arrivi. **È disponibile un servizio navetta da e per il Terminal**, potenziato durante le ore serali per facilitare l'uso del drive-In. **L'area è dotata di servizio di ristorazione e di servizi igienici**. L'area del drive In è facilmente accessibile dall'autostrada Roma-Fiumicino grazie anche ad una segnaletica stradale dedicata.

Aeroporti di Roma made available an area of 7,000 square meters, converting a portion of the Long Stay car parking to built a new drive-in of the Lazio Region to perform swabs antigenic Covid-19. The strucure was build in collaboration with the Health Ministery, the Lazio Region, Spallanzani Institute and Italian Red Cross.

The facility that is the largest in Italy has six health check-points for samples and up to 130 vehicles can have access simultaneously.

***Drive-in is open 7 days a week** with extensive opening times, giving also the opportunity to undergo the test for arriving passengers, in the evening after the closure of the test area at the Terminal 3 arrivals.*

***A shuttle service is available to and from the terminal** and the service is enhanced durig evening hours, to facilitate the use of the drive-in. **Food service is available and the area is equipped with toilets**.*

The Drive-in can be easily accessed from the Rome-Fiumicino motorway, thanks to dedicated road signs.

CENTRO VACCINALE

VACCINATION CENTRE

Aeroporti di Roma, presso il parcheggio Lunga Sosta, ha realizzato in collaborazione con la Regione Lazio, l'Istituto Spallanzani e Croce Rossa Italiana il primo grande centro vaccinale nazionale in un aeroporto.

Si tratta di una struttura di circa 1.500 mq, con 65 checkpoint sanitari di cui 25 dedicati all'inoculazione del vaccino, altri box dedicati alle operazioni di registrazione e ai controlli medici, un'area di attesa post vaccinazione da circa 240 posti. Sono inoltre disponibili parcheggi auto riservati e un pronto soccorso annesso.

Aeroporti di Roma, in collaboration with Lazio Region, Spallanzani Institute and Italian Red Cross, has realized the first, large national vaccination centre in an airport.

The 1,500 square meters facility, has 65 booths, 25 of which are used for inoculating vaccines, other booths dedicated to registration operations and medical controls, a post vaccination waiting area equipped with 240 seats. Reserved parking areas and a first aid facility are available.

RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

AWARDS AND CERTIFICATIONS

BIOSAFETY TRUST
CERTIFICATION
MANAGEMENT SYSTEM

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

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

Questa certificazione è stata ottenuta dopo un'attenta istruttoria di verifica da parte dell'organismo di certificazione RINA, che ha preso in esame l'articolato Sistema di Gestione per la Prevenzione e il Controllo delle Infezioni, implementato da Aeroporti di Roma al fine di contenere la diffusione di tutti i possibili agenti patogeni che potrebbero essere veicolati in aeroporto, dai virus meno pericolosi e fino a quelli più nocivi come Ebola, il Bacillus Anthracis e il Sars-Cov2 (Covid-19).

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

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

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

This certification was obtained after a careful verification investigation by the RINA certification body, which examined the articulated Management System for the Prevention and Control of Infections, implemented by Aeroporti di Roma in order to contain the spread of all possible pathogens that could be carried at t he airport, from the least dangerous viruses to the most harmful ones such as Ebola, Bacillus Anthracis and Sars-Cov2 (Covid-19).

RINA inspectors have acquired all the documentation on operating procedures and protocols at Fiumicino and Ciampino and certified compliance with the international reference standards on which this innovative certification scheme is based (ISO 31000 - risk management and ISO 22301 - business continuity).
Lastly, they ascertained, through field inspections, the correct application of all procedures

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WINNER | Over 40 million passengers

Per il quarto anno consecutivo, l'ACI (Airports Council International) World - l'associazione internazionale che misura in modo indipendente, attraverso interviste ai viaggiatori, la qualità percepita in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo - ha assegnato allo scalo di Fiumicino il riconoscimento "Airport Service Quality Award"2020.

A conferma del livello di gradimento espresso dai passeggeri, per il terzo anno consecutivo ADR si aggiudica il "Best Airport Award 2020" nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri, rilasciato dall'Airport Council International (ACI) Europe. È la prima volta nella storia delle rilevazioni di ACI che il primato viene attribuito per tre anni consecutivi esclusivamente allo stesso gestore aeroportuale. Gli scali romani, dunque, eccellono per la qualità dei servizi erogati ai passeggeri, l'innovazione tecnologica e la funzionalità delle infrastrutture. L'edizione 2020 del "Best Airport Award" era incentrata su come gli aeroporti hanno reagito al Covid-19, introducendo nuove tecnologie e nuovi processi mirati a migliorare costantemente l'esperienza del passeggero.

L'impegno di ADR nel considerare la centralità del Cliente come uno dei cardini sui quali fonda la politica della qualità, è stata ulteriormente premiata da una iniziativa di ACI World in collaborazione con Amadeus (partner di ACI world nel supportare gli aeroporti a migliorare le esperienze di viaggio per i passeggeri di tutto il mondo) che ha assegnato all'aeroporto di Fiumicino il riconoscimento "Voice of the Customer". Questa iniziativa è un riconoscimento verso gli aeroporti che anche durante la pandemia da Covid-19 hanno continuato a dare la priorità ai propri clienti e si sono impegnati a garantire che la loro voce fosse ascoltata.

La capacità di garantire livelli elevati in materia di sicurezza è stata confermata anche da Skytrax, l'organizzazione internazionale di valutazione delle compagnie aeree e aeroporti in tutto il mondo, che ha assegnato il punteggio massimo di 5 stelle per le misure e protocolli adottati dal "Leonardo da Vinci", primo aeroporto al mondo a ottenere tale riconoscimento. Al termine dell'istruttoria, nella quale sono state verificate tutte le misure adottate nei terminal di Fiumicino, incluso l'esame di numerose superfici aeroportuali (sedute, ascensori, scale mobili, etc.), è stato confermato che le misure anti coronavirus sono state efficacemente adottate da ADR e "l'aeroporto continua a fornire un'impressione positiva di pulizia, migliorando gli standard elevati già registrati nel 2019".

For the fourth consecutive year, ACI (Airports Council International) World - the international association that independently measures, through interviews with travellers, the perceived quality in over 350 airports worldwide - has assigned Fiumicino airport the "Airport Service Quality Award 2020".

Confirming the level of satisfaction expressed by passengers, for the third consecutive year, ADR has been awarded the "Best Airport Award 2020" in the category of hubs with over 40 million passengers, issued by the Airports Council International (ACI) Europe.

It is the first time in the history of ACI surveys that the first place has been awarded for three consecutive years exclusively to the same airport management company. The Rome airports, therefore, excel in the quality of services provided to passengers, technological innovation and the functionality of infrastructures.

The 2020 edition of "Best Airport Award" was focused on the reaction of the airports about Covid-19, introducing new technologies and new processes aimed at permanently improving the customer experience of their passengers.

ADR's commitment to considering customers as the focus of its efforts has been further rewarded by a new initiative by ACI World in partnership with Amadeus (partner of ACI World in supporting airports to improve travel experiences), which awarded Fiumicino airport the "Voice of the Customer" award, an award to airports which, even during the pandemic, continued to give priority to their passengers.

The ability to guarantee high levels of safety was further confirmed by Skytrax, the international rating company in the aviation sector, awarded the highest rating of 5 stars to Fiumicino airport, for containing the pandemic and in general for the health and safety measures taken at Rome's airports. With the "Covid-19 Skytrax airport rating 2020", Leonardo da Vinci was the first airport in the world to receive this recognition through an audit on its utmost care and dedication, including the examination of various surfaces (seats, lifts, escalators).

Skytrax confirmed that ADR adopted effective anti Covid measures and " the airport keeps on giving a positive impression of cleaning, still improving the high standards recorded in 2019".

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE
2021

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

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

INDICE
INDEX

46 Vie d'accesso
Access routes

47 Mappa dell'aeroporto
Airport map

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

66/77 Mappe dei Terminal
Terminal maps

78 Informazioni generali per chi parte
General information for departing passengers

96 Informazioni generali per chi arriva
General information for arriving ssengers

Punti ristoro **102**
Restaurants/bars

Numeri utili **108**
Useful numbers

Autonoleggi **112**
Rent a car

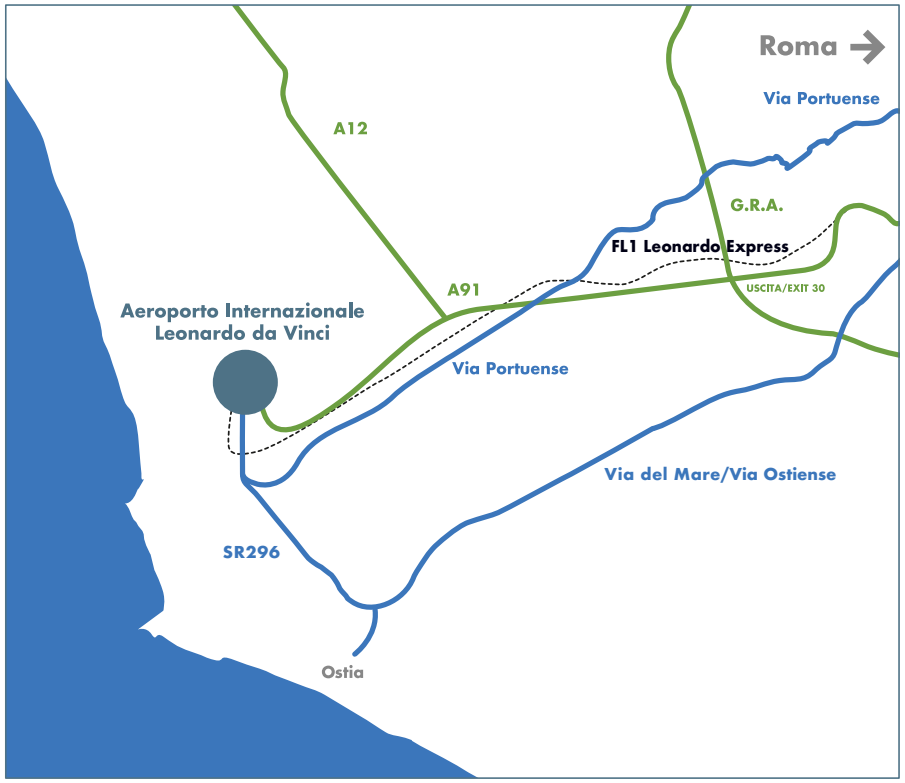
Associazioni dei consumatori **113**
Consumer Associations

Compagnie aeree **116**
Airlines

La comunicazione con il Cliente **122**
Communication with the Customer

VIE D'ACCESSO

ACCESS ROUTES



A91 = autostrada Roma - Fiumicino / *Roma - Fiumicino highway*
A12 = autostrada Roma - Civitavecchia / *Roma - Civitavecchia highway*
SR 296 = via della Scafa

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 di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete autostradale. Si accede in aeroporto attraverso due aree a traffico regolamentato:

- la Zona a Traffico Controllato (ZTC) - Area Kiss&Go - riservata a tutti i passeggeri e accompagnatori in partenza o in arrivo, diretti ai Terminal 1 e 3. Il tempo di transito all'interno dell'area è di 15'.
  Per maggiori informazioni:
  http://www.adr.it/area-kiss-and-go.
- la Zona a Traffico Limitato (ZTL) - con divieto di accesso poiché riservata ai taxi, agli NCC, ai bus e ai veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine.
  Per maggiori informazioni:
  http://www.adr.it/area-stop-and-go1.

Entrambe le zone sono controllate da un sistema automatico di rilevamento elettronico con telecamere.

The Fiumicino international airport is 32 km far from Rome and can be reached by taxi, train, bus, or car through the road and highway network. You can access the airport via two regulated traffic areas:

- *Controlled Traffic Zone (ZTC) - Kiss&Go Area - reserved for all departing and arriving passengers and their companions, leading to Terminals 1 and 3. Transit time to the area is 15 minutes.*
  For further information:
  http://www.adr.it/area-kiss-and-go.
- *Limited Traffic Zone (ZTL) – prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*
  For further information:
  http://www.adr.it/area-stop-and-go1.

Both zones are controlled by an automatic electronic detection system with camera.

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 possono superare l'importo di € 70,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.
Per informazioni:
www.romamobilita.it

TAXI

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.*

The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 70.00 Euros. Taxi meter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays. For further information:
www.romamobilita.it

TRENO

Da Roma Termini il Leonardo Express effettua un servizio no-stop della durata di soli 32 minuti dalle 5:20 alle 22:35 ogni 15' (ogni 30'/45' in alcune fasce orarie). Il servizio regionale della linea FL1 da Roma Tiburtina, treni regionali linea FL1 effettua il servizio dalle 5:01 alle 22:42 ogni 15' (ogni 30' in alcune fasce orarie). Un treno Frecciarossa da Venezia con partenza alle 9:26 e due treni da Fiumicino Aeroporto per Venezia alle 10:53 e 13:53; un treno Frecciargento da e per Genova con partenza da Genova alle 5:53 e da Fiumicino Aeroporto alle 19:53; un treno Frecciarossa da Torino con partenza alle 6:40.

Durante l'emergenza sanitaria gli orari subiscono delle modifiche: il Leonardo Express da Roma Termini svolge il servizio dalle 05:35 alle 22:35 con corse ogni 60'. Da Roma Tiburtina il servizio regionale prevede una corsa ogni 15' dalle ore 05:01 alle 22:01 (ogni 30' in alcune fasce orarie), un treno Frecciargento da e per Genova (che effettua una fermata a Roma Tiburtina) con partenza da Genova alle 5:53 e da Fiumicino Aeroporto alle 19:53.

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 P-Terminal.

CAR SHARING

Presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1 sono disponibili 40 stalli riservati al servizio di car sharing.

Tramite le app Enjoy e Car2Go è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

Sono inoltre disponibili 6 posti dedicati al car sharing aziendale gestito dalla società ALD.

L'entrata e l'uscita dal parcheggio sono automatiche tramite lettura della targa.

TRAIN

From Roma Termini the Leonardo Express: from 5:20 to 22:35 every 15' (every 30'/45' at certain times), the non-stop service that connects Termini Station with the airport in just 32 minutes. From Rome Tiburtina regional trains line FL1: from 5:01 to 22:42 every 15' (every 30' in some time slots). One Frecciarossa train from Venice departing at 9:26 a.m. and two trains from Fiumicino Airport to Venice at 10:53 a.m. and 1:53 p.m.; one Frecciargento train from and to Genoa departing from Genoa at 5:53 a.m. and from Fiumicino Airport at 7:53 p.m.; one Frecciarossa train from Turin departing at 6:40 a.m. During the health crisis, schedules are subject to changes: the Leonardo Express from Roma Termini runs its service from 05:35 to 22:35 with journeys every 60 minutes. From Roma Tiburtina, the regional service runs every 15 minutes from 05:01 to 22:01 (every 30 minutes during certain time slots), with a Frecciargento train to and from Genoa (which stops at Roma Tiburtina) leaving from Genoa at 05:53 and from Fiumicino Airport at 19:53.

For further information:
www.trenitalia.com

When the train is not operating, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is 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 P-Terminal.

CAR SHARING

There are 40 spaces on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the car sharing service in the airport. Using the Enjoy and Car2Go app, you can book and pick up your car directly in the car park.

There are also 6 spots dedicated to corporate car sharing managed by the ALD company.

The car park entrance and exit open automatically by reading the car's registration plate.

AUTOBUS

Gli autobus di linea si trovano alla Bus Station adiacente all'uscita 6 del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione della linea COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 1 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili solo nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o a bordo del bus, con relativo sovraprezzo.

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 exit 6 on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the COTRAL line, which is in front of Terminal 1 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.

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

COTRAL
tel. 800174471
da mobile:
06 72057205
www.cotralspa.it

ROME AIRPORT BUS by Schiaffini
tel.06.7130531 r.a.
tel. 06 71305377
www.romeairportbus.com

SIT BUS SHUTTLE
tel. 06.5916826 / 06.5923507
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel.06.97610632
www.terravision.eu

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)
tel. 06.65047426
www.tambus.it

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Il servizio di noleggio con conducente, contraddistinto dalla sigla NCC, applica tariffe variabili in base alla destinazione.

RENTAL WITH DRIVER

The rental service with driver, identified by the NCC acronym, has variable fees depending on the destination.

COOPERATIVA AIRPORT
tel. 06.65079001
www.coopairport.net

AUTONOLEGGIO FUTURA
tel. 06.6523245
www.futurancc.it

COOPERATIVA U.A.R.A
tel. 06.6798207
www.limousineuara.com/it

I TERMINAL
TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

The airport has two Terminals:

TERMINAL 1

Voli di Aegean, Air Baltic, Air Europa, Air France, Air Malta, Alitalia, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Czech Airlines, Eurowings, KLM, Level, Lufthansa, Luxair, Sas, Swiss, Tap Air Portugal e Vueling.

TERMINAL 1

Flights of Aegean, Air Baltic, Air Europa, Air France, Air Malta, Alitalia, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Czech Airlines, Eurowings, KLM, Level, Lufthansa, Luxair, Sas, Swiss, Tap Air Portugal and Vueling.

TERMINAL 3

Voli nazionali, Schengen ed extra-Schengen. Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati dai vettori a bandiera estera.

TERMINAL 3

Domestic, Schengen and non-Schengen flights. Direct flights to the United States and Israel operated by foreign airlines.

PAESI DELL'AREA SCHENGEN
SCHENGEN AREA COUNTRIES

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.

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.

CONTROLLI
CONTROLS

Per i passeggeri in partenza, in arrivo o in transito sono previsti il controllo del passaporto, quello doganale e della sicurezza, secondo la normativa in vigore.
Per maggiori informazioni:
www.adr.it
www.adm.gov.it
www.poliziadistato.it

For passengers at departures, arrivals or in transit, passport, customs and security control are required, in accordance with the applicable regulations.
For further information:
www.adr.it
www.adm.gov.it
www.poliziadistato.it

PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

CAR PARK AT THE AIRPORT/ SHUTTLES/HOTEL

PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 10.900 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, con 28 casse (4 presidiate, 24 automatiche), 12 parcometri e 12 cambiamonete (7 alle partenze, 5 agli arrivi). È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e alle colonnine di uscita.

CAR PARKS

There are over 10,900 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, with 28 counters (4 manned counters and 24 automatic ones), 12 parking meters and 12 coin exchange machines (7 in the departures area and 5 in the arrivals one). Payment can be made with cash and all credit or debit cards at the manned or automatic payment booths or at the exit barriers.

PARCHEGGIO MULTIPIANO P-TERMINAL A-B-C-D

4.900 posti auto e moto coperti fra i quali i parcheggi Executive T1 e T3 custoditi e assicurati.

MULTILEVEL P-TERMINAL CAR PARK A-B-C-D

4,900 covered car and motorcycle parking places, including secured and insured Executive T1 and T3 parking areas.

EXECUTIVE T1 - T3

Sono i parcheggi con 179 posti auto che prevedono la presa in custodia dell'auto, direttamente nelle aree adibite al servizio. 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 dei Terminal e sono raggiungibili dalla autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "Arrivi – Parcheggi".

EXECUTIVE T1 - T3

These are car parks with 179 spaces where cars are looked after directly in the areas set up for the service. 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 and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".

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

4.200 posti auto suddivisi in due parcheggi, rispettivamente Lunga Sosta coperto e Lunga Sosta scoperto a soli 10 minuti dai Terminal e collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza di 5 minuti (linea PARKING SHUTTLE). Dalle ore 1:00 alle 5:00 è attivo il servizio notturno, con frequenza ogni 15'. Il parcheggio è raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "P - Lunga Sosta".

P-LONG STAY CAR PARK WITH SHUTTLE SERVICE FROM/TO THE TERMINALS

4,200 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals and linked by a free shuttle service operating with a 5 minutes (PARKING SHUTTLE service) average regularity. From 1:00 a.m. to 5:00 a.m. the night service is active, every 15'. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Long stay car park".

PARCHEGGI BREVE SOSTA T1 - T3 GRATIS 15 MINUTI

62 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 94 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 e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'uscita "Arrivi – Parcheggi".

SHORT STAY CAR PARKS T1 - T3 15 MINUTES FREE

62 covered car places in front of Terminal 1, 94 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 and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit "Arrivals - Parking".

PARCHEGGI KISS&GO

140 posti auto delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 12 cambiamonete sono disponibili sia alle partenze sia agli arrivi.

KISS&GO CAR PARKS

There are 140 car places marked by blue lines with 12 parking meters and 12 coin changer machines, both at the departures and at the arrivals areas.

PARCHEGGI PER PASSEGGERI DISABILI E A RIDOTTA MOBILITÀ

Questi parcheggi riservati e gratuiti sono disponibili presso:

- Il piano terra del P-Terminal C
- Il piano terra, 3, 4 e 5 del P-Terminal A
- P-Lunga Sosta, in tutti i settori
- Breve Sosta PT1.

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 P-Terminal B-C-D o del P-Lunga Sosta, aperto 24 ore, tutti i giorni.

PARKING FOR PEOPLE WITH DISABILITY AND REDUCED MOBILITY

These free and reserved parking are available:

- *Multilevel P-Terminal C, on ground level only*
- *Multilevel P-Terminal A, on ground, third, fourth and fifth level*
- *P-Long stay, in all sectors*
- *Short stay PT1.*

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 P-Terminal B-C-D or of the P-Long stay, open 24 hours a day, every day.

HELLO SKY

Hello Sky è un nuovo servizio ai passeggeri che offre spazi dedicati al riposo, al comfort e al business. Le 29 Air Rooms prenotabili a seconda delle necessità sono disponibili per tutta la notte, per qualche ora o semplicemente per fare una doccia prima di ripartire. Sono disponibili sale riunioni perfettamente attrezzate per organizzare dei meeting e ottimizzare il proprio tempo lavorando, oltre a lounge per accogliere i passeggeri in arrivo e in partenza garantendo tutto il comfort necessario. Il servizio di Meet&Greet offre un'assistenza esclusiva nello scalo che include anche il controllo rapido ai varchi di sicurezza, l'accesso alla lounge e l'accompagnamento fino all'imbarco.

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 dai Terminal con il servizio navetta (linea AIRPORT SHUTTLE) che espone il logo dell'hotel e ferma di fronte all'hotel. La fermata è presente agli arrivi del Terminal 1 e 3 (A8 Arrivi) ed è segnalata da un totem giallo. Il collegamento opera tutti i giorni dell'anno (24/7) con una frequenza di 15 minuti.

HELLO SKY

Hello Sky is a new passenger service which offers spaces dedicated to relaxation, comfort and business. The 29 Air Rooms can be reserved when required and are available throughout the night, for a few hours or simply to take a shower before jetting off again.

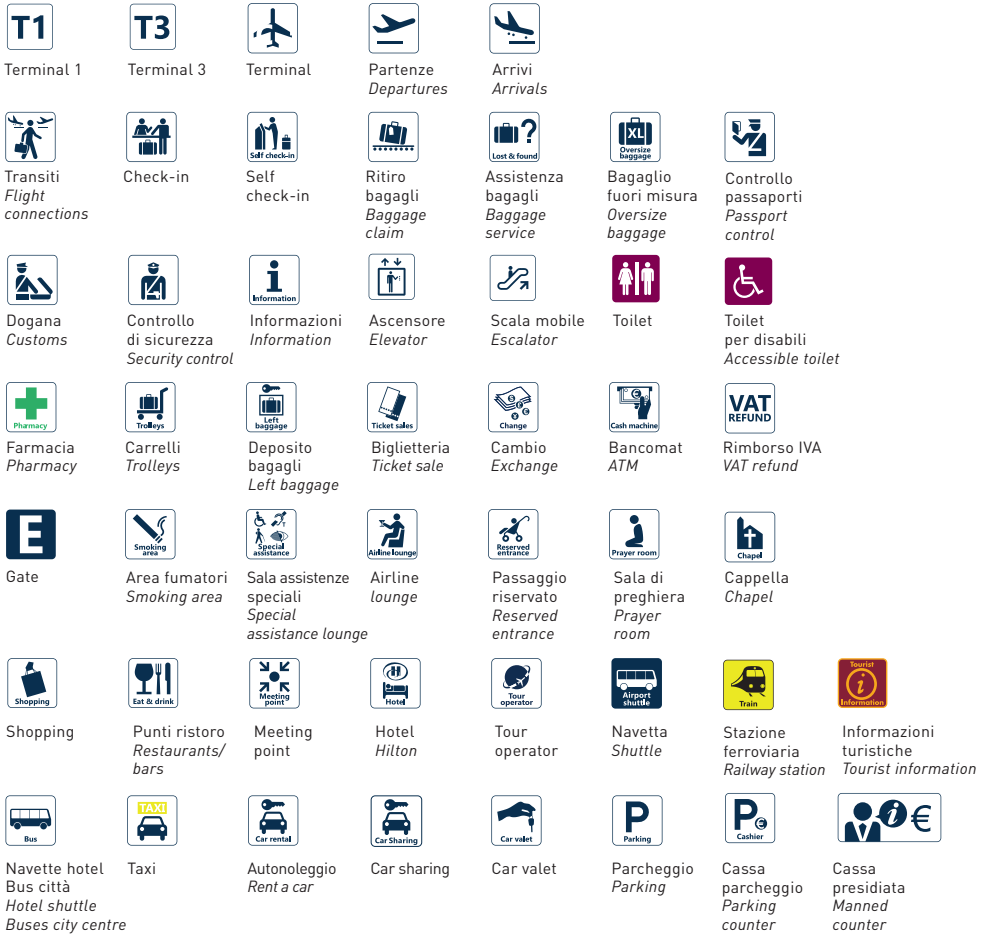
Perfectly-equipped meeting rooms to organise meetings and make the most of available working hours and a lounge for arriving and departing passengers that guarantee all necessary comforts. The Meet & Greet service promotes an exclusive airport assistance, which includes fast Security checks, lounge access and staff to accompany passengers until boarding.

HILTON HOTELS

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 dedicated free shuttle service (AIRPORT SHUTTLE service). The shuttle stop can be found by the arrivals section of Terminals 1 and 3 (A8 Arrivals) and is indicated by a yellow pole.

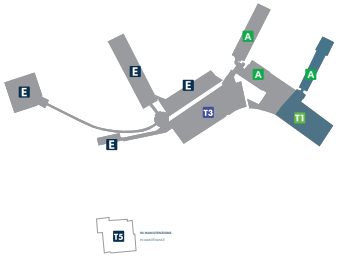
The service operates all year long (24/7) and runs every 15 minutes.

LEGENDA

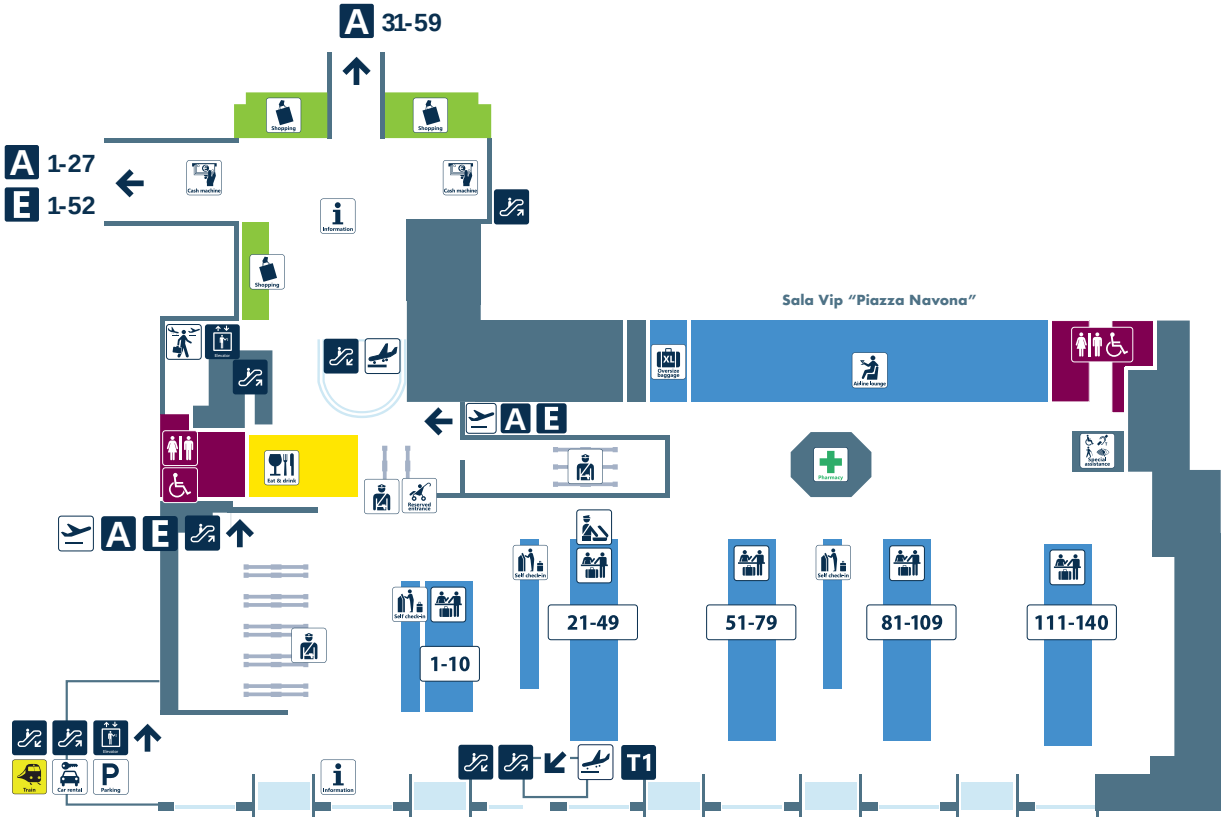


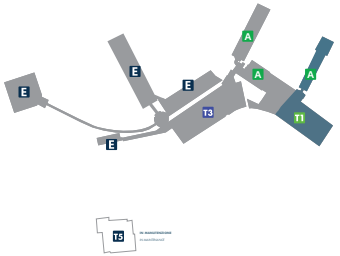
TERMINAL 1
PARTENZE PIANO SUPERIORE
DEPARTURES MEZZANINE

AREA ATTUALMENTE NON OPERATIVA
AREA CURRENTLY NOT OPERATIONAL



TERMINAL 1
PARTENZE
DEPARTURES

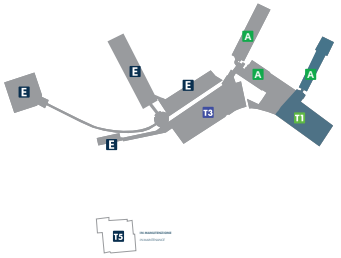




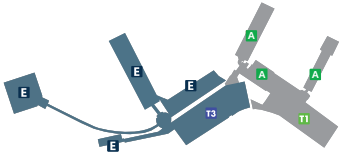
AREA ATTUALMENTE NON OPERATIVA
AREA CURRENTLY NOT OPERATIONAL

TERMINAL 1
ARRIVI
ARRIVALS

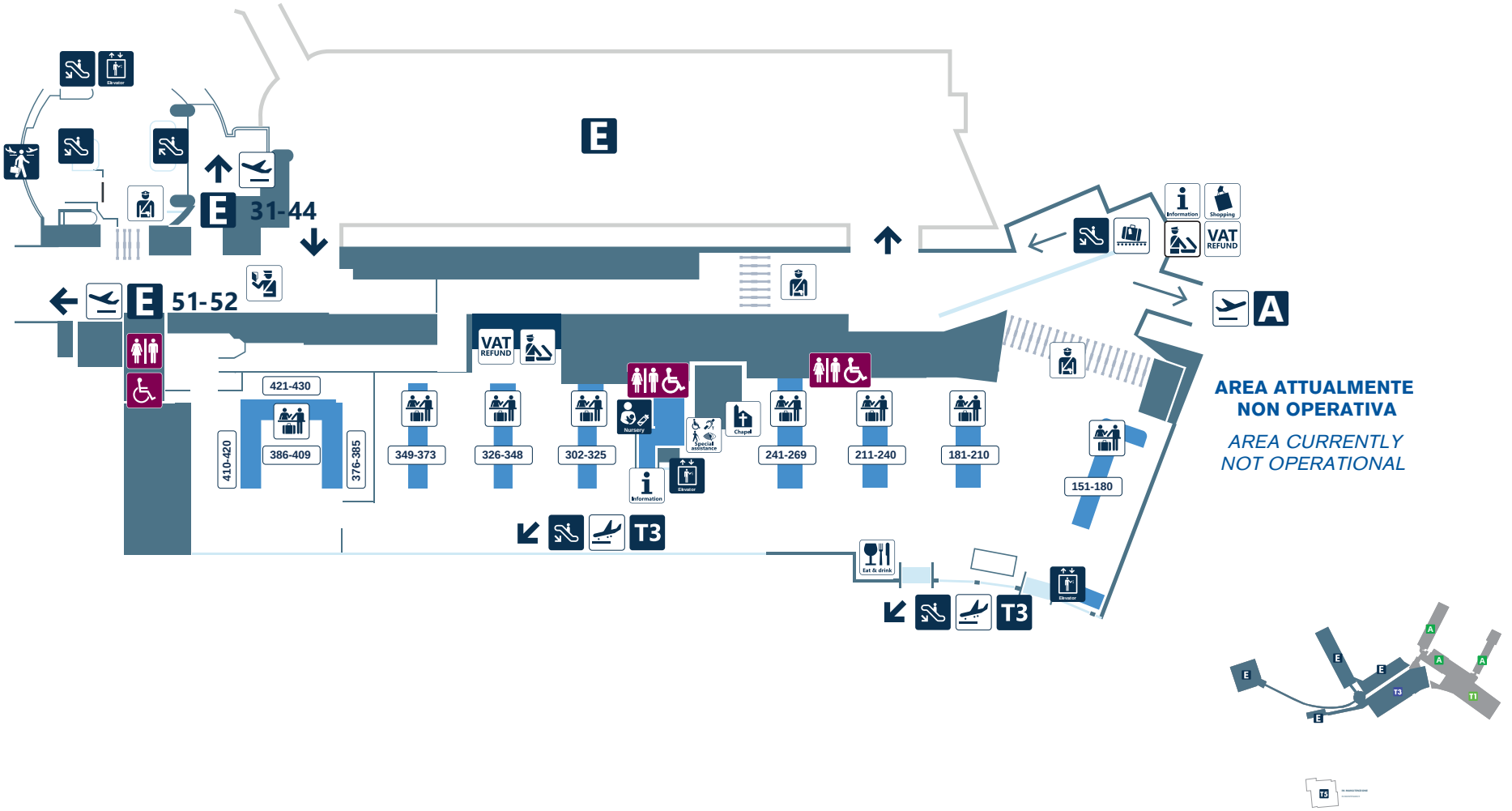
AREA ATTUALMENTE NON OPERATIVA
AREA CURRENTLY NOT OPERATIONAL



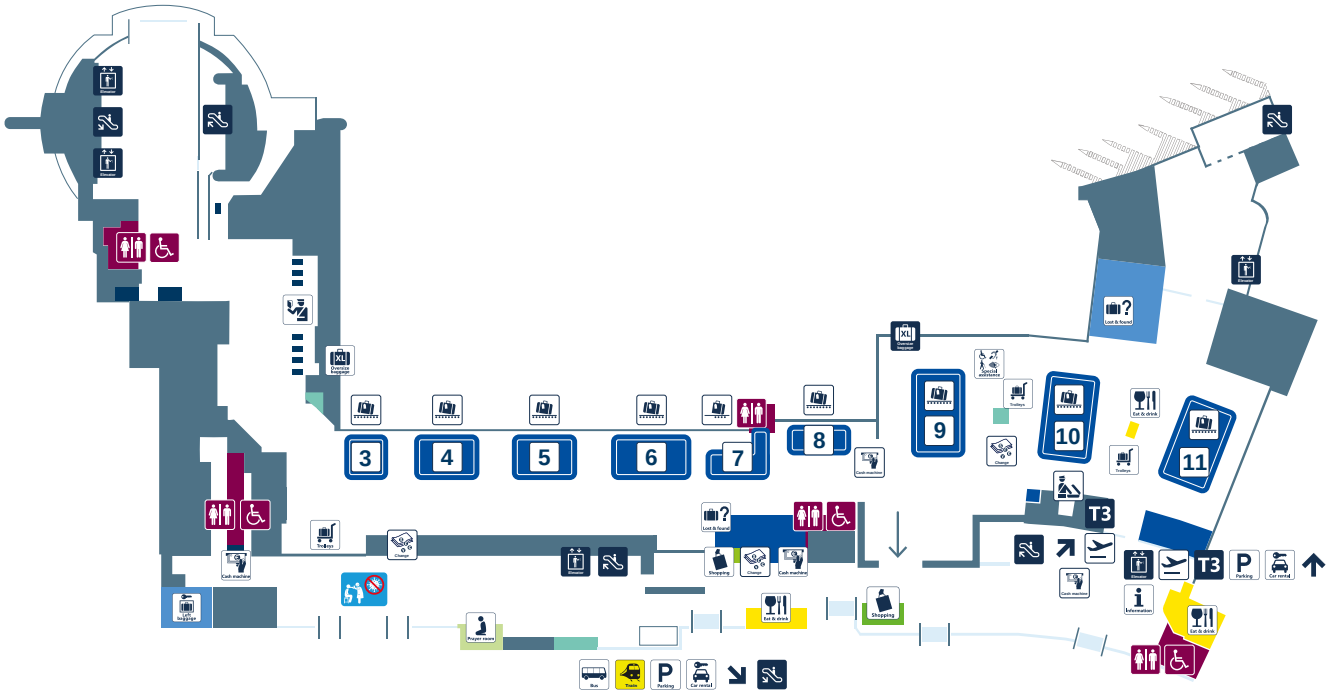
TERMINAL 3
PARTENZE PIANO SUPERIORE
DEPARTURES MEZZANINE

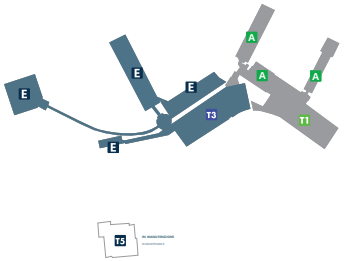


TERMINAL 3
PARTENZE
DEPARTURES



TERMINAL 3
ARRIVI
ARRIVALS





INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

BANCO INFORMAZIONI

I nove banchi informazioni sono presenti in area partenze, transiti e arrivi nei Terminal 1 e 3. 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.

INFORMATION DESK

Nine information desks are located in departures, transits and arrivals areas in Terminals 1 e 3. 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.

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.

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

Le operazioni di accettazione si svolgono, a seconda della destinazione, in uno dei due Terminal dell' aeroporto (Terminal 1 e 3).

CHECK - IN

Acceptance operations occur, depending on the destination, in one of the two Terminals of the airport (Terminal 1 and 3).

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 A ed E. I gate da E31 a E44 sono raggiungibili mediante la navetta gratuita Sky Bridge.

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: A, E. Gates from E31 to E44 can be reached by the free shuttle Sky Bridge.

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.
I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo)e alla Svizzera, in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni, potranno fruire dei varchi elettronici.
I cittadini di U.S.A., Canada, Corea del sud, Giappone, Israele, Australia, Nuova Zelanda, Taiwan e Singapore in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 14 anni sono stati ammessi dal Ministero dell'Interno ad utilizzare i varchi elettronici sia in partenza e sia in arrivo.

DOCUMENTS

At check-in and during 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.
Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland, in possession of an e-passport and aged 14 years or over, will be able to use the electronic gates.
Citizens of the U.S.A., Canada, South Korea, Japan, Israel, Australia, Australia, New Zealand, Taiwan and Singapore in possession of an electronic passport and aged 14 years or over have been admitted by the Ministry of the Interior to use the electronic gates both on departure and on arrival.

FAST LANE

È un servizio gratuito che permette ai passeggeri provenienti da Paesi extra-Schengen, in transito breve, di velocizzare il controllo passaporti nell'area transiti.

FAST LANE

It is a free service that speeds up the journey and permits to passengers arriving from non-Schengen countries, with a short connections, shortcut straight on through control passport in the transit area.

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.

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 any 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.

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. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) aventi dimensioni oltre i 6 cm, Tali oggetti, rilevati dai sistemi di controllo, vengono ritirati dagli addetti alla sicurezza.

HAND LUGGAGE

It is allowed to carry only one hand luggage in the cabin, adequately identified with a specific label reporting the owner's personal details. The sum of 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.
These objects are detected by security systems during security checks.

LIQUIDI/FLUIDI

La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.). I prodotti dovranno essere custoditi in contenitori della capacità massima di 100 ml, alloggiati all'interno di una bustina del volume massimo di un litro, trasparente e richiudibile. Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Dal 31 gennaio 2014, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati 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).

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

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.

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.

VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI

(IN CARROZZINA O PASSEGGINO)

Il varco denominato "varco categorie autorizzate" è ubicato al Terminal 1, area partenze, in prossimità del punto ristoro e al Terminal 3 nei pressi del passaggio Fast Track.

AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

Gli uffici dell'Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano in area partenze dei Terminal 1 e 3. Dal 27 giugno 2016 i passeggeri con bagaglio in stiva residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea potranno ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Europa, recandosi direttamente agli uffici VAT Refund. I passeggeri in partenza dal Terminal 3 devono recarsi alle postazioni dei VAT refund per il rimborso IVA prima di effettuare il check-in. I passeggeri in partenza dal Terminal 1 devono recarsi alla dogana e richiedere il rimborso IVA alle postazioni ubicate dopo il controllo di sicurezza. In caso di bagaglio a mano sono a disposizione gli uffici posti dopo i controlli di sicurezza.

PRIORITY GATE FOR FAMILIES WITH CHILDREN

(IN A PUSHCHAIR OR STROLLER)

The gate named "authorised categories gate" is located in Terminal 1, departures area, near the refreshment point and at Terminal 3 near the Fast Track passage.

CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND

The offices of the Customs Agency for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. From 27 June 2016, passengers with hold baggage resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a refund of the sales VAT of goods purchased in Europe by going directly to the VAT Refund offices. Passengers departing from Terminal 3 must go to the VAT refund kiosks for VAT refund before checking in. Passengers departing from Terminal 1 must go to customs and request a VAT refund at the stations located after the security check. In the case of hand baggage, the offices located after the security checks are available.

ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza dei voli domestici o Schengen e almeno 3 ore per i voli intercontinentali. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. Il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai Punti informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza presenti all'esterno dei Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano, in particolare in prossimità degli stalli dedicati ai possessori di contrassegno disabili. L'aerostazione è inoltre dotata di sale e aree presidiate da personale ADR Assistance per accogliere i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità presso i Terminal 1 e 3 e le principali aree di imbarco.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITY AND REDUCED MOBILITY

To receive assistance, it is best to request the service from the company you are flying with 48 hours before departure. Passengers are advised to arrive at the airport early, at least 2 hours before the scheduled flight for domestic or Schengen departures, and at least 3 hours before for intercontinental flights. It is important for the passenger to have sufficient time to be accompanied through the airport without stress or worry. The assistance service can be accessed directly at the check-in desks, at the information points and assistance request points located inside the Terminals, at the railway station or in the multilevel car parks. These are close to the bays reserved for disabled badge holders. The airport also has lounges and areas supervised by ADR Assistance staff to welcome passengers with disabilities and reduced mobility in Terminals 1 and 3 and in the main boarding areas.

For more information:
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, farmacia, stazione ferroviaria) situati ai livelli arrivi dei Terminal e a quelli partenze dei Terminal 1 e 3.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

CARE TO FLY

Il servizio "Care to Fly" è il servizio di trasporto "porta a porta" offerto da ADR rivolto esclusivamente ai passeggeri a ridotta mobilità che abbiano prenotato i servizi di assistenza nei terminal.
Si prenota on-line sui siti www.adr.it o www.adrassistance.it o chiamando il call center al numero: 06.65079090.

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

In collaboration with the 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 and 3.

For more information:
www.adrassistance.it

CARE TO FLY

"Care to Fly" is the door-to-door transportation service offered by ADR exclusively for Passengers with Reduced Mobility who have booked assistance services in the terminals.
You can book online on www.adr.it or www.adrassistance.it, or by calling the call centre on: 06.65079090.

NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di scalda biberon (attualmente non presente), lettini, fasciatoi. Sono presenti un'area giochi agli arrivi del T1 davanti al nastro 12 e uno agli arrivi del T3 tra i nastri 10 e 11.

NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

Terminals include equipped areas, nurseries, to take care of babies: bottle warmers (), cots, baby changing tables. There is a play area at the arrivals of T1 in front of conveyor belt 12 and one at the arrivals of T3 between belts 10 and 11.

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:
www.adrassistance.it

REFUGE AREAS

Terminals include spaces that can be used in case of emergency, with intercom systems to reach rescue bodies.
For further information:
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 dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle informazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

AIRPORT HEALTHCARE-USMAF (AIRPORT HEALTH SANITARY OFFICE - MINISTRY OF HEALTH)

The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Ministry's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria.
The clinic is also authorised for the following medical and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.

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 (aperto dal lunedì al sabato ore 9-14) e fornisce assistenza sanitaria al personale aeronavigante e marittimo.

AIRPORT HEALTH CLINIC - SASN (MEDICAL ASSISTANCE SERVICE TO SEAFARER

The clinic for medical assistance to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (Monday to Saturday, 9 am - 2 pm) and provides medical assistance to air crew 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

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

ANIMALI

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

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.

AREE FUMATORI

In aeroporto sono disponibili zone dedicate ai fumatori disponibili presso le seguenti aree:
• partenze del Terminal 1, secondo piano nei pressi dell'area ristorazione;
• area di imbarco A31-A59, nei pressi del gate A 51 e tra i gate A47 e A49;
• nei pressi del gate A27;
• area di imbarco A1-A10, nei pressi dei gate A 02 e A 05;
• area di imbarco E31-44, nei pressi del gate E38;
• area di imbarco E51-52;
• area d'imbarco E11-24, nei pressi dei gate E14, E19, E20;
• partenze del Terminal 3, secondo piano della nuova area di imbarco E.

SMOKING AREAS

In the airport, smoking areas area available:

- *terminal 1 – departures, next to food and beverage area, second floor;*
- *boarding area A31-A59, near gate A51, between A47 and A49;*
- *near gate A27;*
- *boarding area A1-A10, near gates A2 and A5;*
- *boarding area E31-44, near gate E38;*
- *boarding area E51-52;*
- *boarding area E11-24, near gates E14, E19 and E20;*
- *Terminal 3 – departures, third floor of new boarding area E.*

SERVIZIO DI TELEFONIA

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

TELEPHONE SERVICES

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

BANCA E SPORTELLI BANCOMAT

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 3 e 34 bancomat sono presenti in tutti i terminal.

BANK AND ATM

The bank is located in arrivals area of Terminal 3 and 34 ATMs are located in all the terminals.

SERVIZIO PORTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione ADR. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.

Tel. 06.65958349
E-mail: supervisoriterminal@adr.it
Servizio prenotabile anche su sito ecommerce
https://www.romeairports.com/

PORTER SERVICE

A charged porter service is available and can be requested at the info points. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.

Ph. 06.65958349
E-mail: supervisoriterminal@adr.it
Service can be booked also through ecommerce web site
https://www.romeairports.com/

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

LUGGAGE TROLLEYS

Luggage trolleys are free.

SERVIZI DIGITALI E E-COMMERCE

DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE

INTERNET WI-FI

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma e in linea con le best practice internazionali. Gli utenti quindi possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete senza fili e navigare comodamente da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si possono scegliere due tipologie di Free Wi-Fi:

- Free Wi-Fi super veloce accessibile installando l'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download.
- Free Wi-Fi veloce che consente di raggiungere la massima velocità di download fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports". I passeggeri possono dunque agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso, comodamente seduti in attesa del volo.

INTERNET WI-FI

Aeroporti di Roma offers internet access to passengers in accordance with international best practices. Users have free and unlimited access to the wireless network and can browse easily from any device during their stay in the airport. For access, simply select the "Airport Free Wi-Fi" network and once the portal welcome page opens, choose between two kinds of Free Wi-Fi:

- *Superfast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed by installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports"*
- *Fast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, "Rome Airports". Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.*

POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

Sono disponibili postazioni di ricarica che si vanno a sommare a quelle presenti nei punti di ristoro dei Terminal e nelle aree relax.

ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

There are charging stations available, in addition to those present in the catering areas of each Terminal and the relax areas.

FAST TRACK

Il canale dedicato fast track permette ai passeggeri un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza.
Il servizio è acquistabile online collegandosi a www.romeairports.com/fiumicino_it

FAST TRACK

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

EASY PARKING

Easy Parking offre un'ampia gamma di servizi in base alla formula di parcheggio corrispondente ad ogni esigenza del passeggero ed è acquistabile online: https://easyparking.adr.it o collegandosi a www.romeairports.com

EASY PARKING

Easy Parking offers a wide range of services based on the parking formula corresponding to every passenger requirement and can be purchased online: https://easyparking.adr.it or by visiting www.romeairports.com

VOUCHER SALA VIP

Per attendere piacevolmente la partenza del volo si può accedere alle esclusive Passenger Lounge dell'area d'imbarco E extra-Schengen e dell'area d'imbarco A1-A10 Schengen, gestite da Aviapartner. Il costo è di 30 euro a passeggero (gratuito da 0 a 2 anni, se accompagnati da un adulto pagante).

VIP LOUNGE VOUCHER

For a pleasant wait for your flight's departure, passengers can access the exclusive Passenger Lounge in the extra Schengen departures area E and the Schengen departure area A1-A10, managed by Aviapartner. The cost is € 30 per passenger (free for children between 0 and 2 years of age, if accompanied by a paying adult).

ALTRI SERVIZI

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

OTHER SERVICES

There are fax machines, internet point/ e-mail point, currency exchange, drink/ snack dispensers and, after security checks, parapharmacies.

CARTA DI IDENTITÀ AL VOLO

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d'identità in corso di validità o valido per l'espatrio, è presente un ufficio – gestito dal Comune di Fiumicino - che rilascia la carta d'identità al secondo piano della sala partenze del Terminal 3 dal lunedì al venerdì. Per conoscere gli orari di apertura consultare il sito del Comune di Fiumicino www.comune.fiumicino.rm.it Questo servizio permette ai viaggiatori di poter partire comunque, regolarizzando con l'emissione a vista, e quindi all'ultimo secondo, di un nuovo documento.

FLIGHT IDENTITY CHART

To resolve the impossibility of boarding by Italian passengers who, despite having a travel document, do not have a valid identity document or valid for expatriation, there is an office - managed by the Municipality of Fiumicino - which issues the identity card on the second floor of the Terminal 3 departure hall from Monday to Friday. To find out the opening hours, consult the Municipality of Fiumicino www.comune.fiumicino.rm.it website. This service allows travellers to be able to depart, by authorising, with the on-demand issue and, therefore, at the last second, a new document.

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.

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.

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 quattro società private di handling: Alitalia Società Aerea Italiana, 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.

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 four private handling companies: Alitalia Società Aerea Italiana, 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.

CONTROLLO PASSAPORTI

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

PASSPORT CHECK AND CONTROL

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. For further information: www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

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

CUSTOMS CHECKS

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

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

Il Punto Informativo Turistico è disponibile nell'area arrivi del T3 dalle 8:30 alle 18:00 (lunedì-domenica) e offre informazioni turistiche ai passeggeri.

TOURIST INFORMATION POINT

The P.I.T. is available at T3 arrival area from 8:30 am to 6:00 pm (Monday-Sunday) and offers tourism information to passengers and their companions.

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 7:00 alle 23:00.
Tel. 06.65953541

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 7:00 am to 11:00 pm.
Ph. 06.65953541

ALTRI SERVIZI

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

OTHER SERVICES

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

SERVIZIO PORTERAGGIO

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione presidiati dagli operatori. Un addetto sarà subito a disposizione per assistere il passeggero nel trasporto del bagaglio.

Tel. 06.65958349
E-mail: supervisoriterminal@adr.it
Il servizio porter è prenotabile
sul sito ecommerce
https://www.romeairports.com/

PORTER SERVICE

A charged porter service is available and can be requested at the info points managed by personnel. An operator will be available to help the passenger carry the luggage.

Ph. 06.65958349
E-mail: supervisoriterminal@adr.it
Service can be booked also through ecommerce web site
https://www.romeairports.com/

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 7:00 alle 23:00 ubicato al livello arrivi del Terminal 3.
Per maggiori informazioni:
http://www.adr.it/pax-fco-transiti

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 7:00 am to 11:00 pm located on the arrivals level of Terminal 3.
For further information:
http://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en-/pax-fco-flight-connections

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 / area d'imbarco E) e viceversa, è previsto il controllo del passaporto. È altresì previsto il controllo di sicurezza per i passeggeri in transito da Paesi extra-Schengen verso tutte le destinazioni.
www.poliziadistato.it

PASSPORT CONTROL

Those who arrive from an Italian destination or a Schengen country (Terminals 1 - 3) and are leaving for an extra-Schengen or intercontinental country (Terminal 3 / boarding area E) 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

CONTROLLO DOGANALE

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

CUSTOMS CONTROL

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

PUNTI RISTORO

RESTAURANTS / BARS

TERMINAL 1

Partenze/ *Departures*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*

AREA TEMPORANEAMENTE CHIUSA

AREA TEMPORARILY CLOSED

TERMINAL 1

Arrivi / *Arrivals*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack/pizza "Délice Maison"	Hall	5:00 - 22:00	

* Senza glutine / *Gluten free*

Vegetariani / *Vegetarian*

IMBARCHI DA A31 AD A59

BOARDING AREA FROM A31 TO A59

	Ubicazione/ *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "ENI Caffè"		4:00 - 22:00	
Bar/snack "Briciole dolci e salate"	Piano inferiore *Lower level*	6:00 - 21:00	
Bar/snack "Mercedes Benz Cafè"		4:30 - 21:30	
Wine Bar "Ferrari Spazio Bollicine"		7:00 - 21:00	

IMBARCHI DA A21 AD A27

BOARDING AREA FROM A21 TO A27

	Ubicazione/ *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Wine Bar "Rossointenso"		7:00 - 21:30	
Ristorante "The Burger Federation"		h 24	

IMBARCHI DA A1 AD A10

BOARDING AREA FROM A1 TO A10

Imbarchi D/ *Boarding area D*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Tentazioni"		h 24	
Ristorante "Rossointenso"		10:00 - 21:00	
Ristorante "Antica Focacceria San Francesco"		5:00 - 22:00	
Pizzeria "Rossosapore"		7:00 - 22:00	
Cioccolateria/gelateria "Venchi"		6:30 - 22:00	
Bar/snack/gelateria "Mokà Algida"		5:00 - 22:00	
Free Flow "Gusto"		10:00 - 21:30	

TERMINAL 3

Arrivi / *Arrivals*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	
Bar/snack "Semplicemente Roma"	Hall	h 24	
Chiosco bar/snack "Semplicemente Roma"		6:00 - 21:00	

* Senza glutine / *Gluten free*

Vegetariani / *Vegetarian*

TERMINAL 3

Partenze/ *Departures*	**Ubicazione/** *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Bar/snack "Natoo"	Hall	5:00 - 21:30	
Bar/snack "Storie di Caffé"	Piano superiore *Mezzanine*	h 24	
Free Flow "Territori d'Italia"	Piano superiore *Mezzanine*	10:00 - 22:00	

IMBARCHI DA E1 A E8

BOARDING AREA FROM E1 TO E8

	Ubicazione/ *Location*	**Orario /** *Time*	**Particolarità*/** *Particularities*
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore *Upper level*	7:00 - 22:00	
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore *Upper level*	7:00 - 22:30	
Cioccolateria/Gelateria "Venchi"	Piano superiore *Upper level*	6:30 - 22:30	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore *Upper level*	6:30 - 22:30	
Bistro by Mastercard	Piano superiore *Upper level*	8:00 - 22:30	
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore *Upper level*	8:00 - 22:30	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore *Upper level*	7:00 - 22:00	
Bar/snack "Kimbo"	Piano superiore *Upper level*	h 24	
Ristorante "Bottega"	Piano superiore *Upper level*	7:00 - 22:30	

IMBARCHI DA E11 A E24
BOARDING AREA FROM E11 TO E24

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*
Caffè Vergnano		5:30 - 23:30	
Illy Caffè		7:30 - 21:30	

IMBARCHI DA E31 A E44
BOARDING AREA FROM E31 TO E44

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*

AREA TEMPORANEAMENTE CHIUSA

IMBARCHI DA E51 A E61
BOARDING AREA FROM E51 TO E61

	Ubicazione/ *Location*	Orario / *Time*	Particolarità*/ *Particularities*

AREA TEMPORANEAMENTE CHIUSA

* Senza glutine / *Gluten free*
Vegetariani / *Vegetarian*

NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

CENTRALINO AEROPORTO E INFORMAZIONI VOLI (ADR)
AIRPORT OPERATOR AND FLIGHT INFORMATION (ADR)
06.65951 / (24h)

ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE
ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY AIRPORT SUPERINTENDED
06.65953139 / (8:00 - 17:00)

ASSISTENZA BAGAGLI
LOST & FOUND

Aviapartner Handling S.p.A.
06.65957249 / +39 3441427740
(9:00 - 17:00)

Per American Airlines e Blue Panorama
For American Airlines and Blue Panorama
06.659525775

Aviation Services S.p.A.
06.83394444 / (24h)

PASSEGGERI ALITALIA
ALITALIA PASSENGERS
06.65640 opzione 3 / option 3
(9:00 - 22:00)

VETTORI ASSISTITI DA ALITALIA
ALITALIA GROUND HANDLED CARRIERS
06.65634956 / (9:00 - 22:00)

Consulta S.p.A.
06.659524783 / (8:00 - 23:00)

Carabinieri
06.65954040 / (24h)

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.

AGENZIE DELLE DOGANE-RELAZIONI ESTERNE
CUSTOMS - EXTERNAL RELATIONS
06.87723519
(lun.- ven./*mon.-fri.* (8:00 - 14:00)
Mail: dogane.roma2.urp@adm.gov.it

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 USMAF (Vaccinations)
06.65953251

SANITÀ AEREA SASN
AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN
06.65952087

FARMACIA
CHEMIST'S
Terminal 3
06.65010840 / (7:00 - 22:00)
Terminal 1
06.65010974 / (7:00 - 22:00)

UFFICIO OGGETTI SMARRITI

Per gli oggetti smarriti nell'area prima dei controlli di sicurezza o ai controlli di sicurezza stessi, contattare il numero +39 06 65955253. L'ufficio si trova agli arrivi del T3 (accanto al Deposito Bagagli) ed è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 17:00, sabato e domenica dalle ore 7:00 alle ore 15:00.
Se invece lo smarrimento è avvenuto dopo i controlli di sicurezza, contattare il numero +39 0665953313.
L'ufficio si trova agli arrivi del T3, nella zona riconsegna bagagli (davanti al nastro 11) ed è aperto lunedì,mercoledì e venerdì dalle 7:00 alle ore 15:00.
Mantenimento in aeroporto degli oggetti smarriti in area pubblica per un anno, in base alle norme del codice civile.

LOST PROPERTY OFFICE

For items lost in the area before the security checks or at the security checks themselves, please call +39 06 65955253. The office is located at T3 arrivals (next to the Luggage Storage) and is open from Monday to Friday, from 07:00 to 17:00 and on Saturdays and Sundays from 07:00 to 15:00.
If, on the other hand, the loss occurred after the security checks, please call +39 0665953313.
The office is located at T3 arrivals, in the baggage reclaim area (in front of conveyor 11) and is open on Mondays, Wednesdays and Fridays from 07:00 to 15:00.
The airport keeps for one year the lost items in a public area, in accordance with the Civil Code.

DEPOSITO BAGAGLI

06.65953541 (6:30 - 23:30)

LEFT LUGGAGE

06.65953541 (6:30 am - 11:30 pm)

PORTERAGGIO (Prenotazione)

06.65957510/8349 (24h)
supervisoriterminal@adr.it (24h)
Il servizio porteraggio è prenotabile sul sito ecommerce
https://www.romeairports.com/

PORTER SERVICE (Booking)

06.65957510/8349 (24h)
supervisoriterminal@adr.it (24h)
Service can be booked also through ecommerce web site
https://www.romeairports.com/

INFORMAZIONI FERROVIARIE

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.

RAILWAY INFORMATION

Trenitalia 892.021 (24h)
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

06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal
06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta

ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park
06.65955175 (24h) P-Long stay car park.

AUTONOLEGGI
RENT A CAR

AUTOVIA
06.65954103

AVIS - BUDGET
06.65011531

EUROPCAR
06.65761211

GOLDCAR
06.65048104

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR
06.65955842 / 06.65011404

ITALY CAR RENT
091.7773536

KARYM RENT
06.65958754

LEASYS
06.65953547

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO
06.65953615

MAGGIORE
06.65010678

RENT4U
06.659570613

RENTALPLUS
06.56558028

SICILY BY CAR - AUTOEUROPA
06.65017450

SIXT
06.659560780

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

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

ACU
02.6615411

ADOC
06.45420928

ALTROCONSUMO
02.668901

ASSOUTENTI
06.6833617

CONSUMER ASSOCIATIONS

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

ADICONSUM
06.4417021

ADUSBEF
06.4818632/3

ASSOCONSUM
06.97611916/935

*c/o Ministero dello Sviluppo Economico DGMCCVNT - Divisione XII
Via Sallustiana, 53 00187 Roma
Tel. +39 06.4705.1 (centralino/*switchboard*)
www.tuttoconsumatori.org

ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI 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

CONFCONSUMATORI
0521.231846

CTCU
0471.975597

FEDERCONSUMATORI
06.42020759-55-63

CASA DEL CONSUMATORE
02.76316809

LEGA CONSUMATORI
02.48303659

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+€0.30minimumcallcharge. Mobile calls: rates according to calling plan).

CODICI
06.55301808

MOVIMENTO CONSUMATORI
06.4880053

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
06.4881891

UNIONE DIFESA CONSUMATORI
06. 77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
06.32600239

COMPAGNIE AEREE

AIRLINES

AEGEAN AIRLINES
www.aegeanair.com

AER LINGUS
www.aerlingus.com

AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES
www.aeroflot.ru

AEROLINEAS ARGENTINAS
www.aerolineas.com.ar

AIR ALBANIA
www.airalbania.com.al

AIR ALGERIE
www.airalgerie.dz

AIR ARABIA MAROC
www.airarabia.com

AIR BALTIC
www.airbaltic.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.in

AIR MALTA
www.airmalta.com

AIR MOLDOVA
www.airmoldova.md

AIR SERBIA
www.airserbia.com

AIR TRANSAT
www.airtransat.com

ALBASTAR
www.albastar.es

ALITALIA – SOCIETÀ AEREA ITALIANA
www.alitalia.com

AMERICAN AIRLINES
www.aa.com

ARKIA ISRAELI AIRLINES
www.arkia.com

ASIANA AIRLINES
www.flyasiana.com

AUSTRIAN AIRLINES
www.austrian.com

BELAVIA
www.belavia.by

BLUE AIR
www.blueairweb.com

BLUE PANORAMA AIRLINES
www.blue-panorama.com

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
https://it.ceair.com/it/

CHINA SOUTHERN AIRLINES
https://global.csair.com/

CROATIA AIRLINES
www.croatiaairlines.com

CSA CZECH AIRLINES
www.czechairlines.com

DELTA AIRLINES
www.delta.com

EASYJET AIRLINE COMPANY LTD - EASYJET SWITZERLAND
www.easyjet.com

EASYJET EUROPE
www.easyjet.com

EGYPTAIR
www.egyptair.com

EL AL ISRAEL AIRLINES
www.elal.com

EMIRATES
www.emirates.com

ETIHAD AIRWAYS
www.etihad.com

ETHIOPIAN AIRLINES
www.ethiopianairlines.com/AA/EN/

EUROWINGS
www.eurowings.com

FINNAIR
www.finnair.com

FLYBOSNIA
www.flybosnia.ba

HAINAN AIRLINES
www.hainanairlines.com

IBERIA
www.iberia.com

IRAN AIR
www.iranair.com

ISRAIR
www.israir.co.il

JET2
www.jet2.com

KENYA AIRWAYS
www.kenya-airways.com

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES
www.klm.com

KOREAN AIR
www.koreanair.com

KUWAIT AIRWAYS
www.kuwaitairways.com

LAUDAMOTION
www.ryanair.com/la/en

LEVEL
www.flylevel.com

LUFTHANSA
www.lufthansa.com

LUXAIR
www.luxair.lu

MIDDLE EAST AIRLINES
www.mea.com.lb

MONTENEGRO AIRLINES
www.montenegroairlines.com

NEOS
www.neosair.it

NORWEGIAN
www.norwegian.com

PEGASUS AIRLINES
www.flypgs.com

POBEDA AIRLINES
www.pobeda.aero

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

SICHUAN AIRLINES
www.sichuanair.com

SINGAPORE AIRLINES
www.singaporeair.com

S7 AIRLINES
www.s7airlines.ru

SWISS
www.swiss.com

TAP AIR PORTUGAL
www.flytap.com

TAROM
www.tarom.ro

THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
www.thaiairways.com

TURKISH AIRLINES
www.turkishairlines.com

TRANSAVIA FRANCE
www.transavia.com

TRANSAVIA AIRLINES
www.transavia.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

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

- tramite il nostro sito: http://www.adr.it/parla-con-noi-feedback
- personalmente, presso i banchi informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- per posta: Aeroporti di Roma S.p.A. Via Pier Paolo Racchetti, 1 00054 Fiumicino (Roma).

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. Informativa art. 13 GDPR (Reg.UE 2016/679): i dati forniti saranno trattati da Aeroporti di Roma, titolare del trattamento, in ottemperanza al GDPR per le sole finalità connesse alla sua segnalazione. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo dpo@adr.it. Una informativa completa è disponibile su www.adr.it sezione Parla con noi.
ADR risponderà entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati. Per i casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento, relative alle attività di diretta competenza di ADR e delle Società controllate, potrebbe essere necessario un tempo di risposta maggiore in quanto saranno analizzati all'interno di un apposito gruppo di lavoro che successivamente comunicherà l'esito ai Clienti.

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

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

Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative Article 13 GDPR (EU Reg. 2016/679): the data provided will be processed by Aeroporti di Roma, data controller, in compliance with the GDPR for the sole purposes related to its report. The data subject may exercise his/her rights under Articles 15-22 of the GDPR by contacting the Data Protection Officer at dpo@adr.it. Full information is available at www.adr.it in the Feedback section.
ADR will answer within 7 days after receiving the alert, to communicate the outcome of the investigations carried out and of any measures taken. Those cases where that could lead to forms of compensation relating to direct activities pertaining to ADR S.p.A. and its subsidiaries could be necessary a longer response time because will be analysed within a special working group that subsequently inform customers of the outcome of the individual cases.