

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER 2025



INDICE

INDEX

Maggio 2025

May 2025

A cura di Aeroporti di Roma

Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con

In collaboration with



- 8 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI
GESTITE E CONTROLLATE DA ADR**
AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND
CONTROLLED BY ADR
- 10 IL BILANCIO DI ADR 2024**
2024 ADR FINANCIAL STATEMENTS
- 12 IL SISTEMA DI GESTIONE
INTEGRATO ADR**
THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT
SYSTEM
- 18 LE CERTIFICAZIONI DI ADR**
THE ADR CERTIFICATIONS
- 30 L'IMPEGNO DI ADR PER LA
SOSTENIBILITÀ E L'AMBIENTE**
ADR'S COMMITMENT
TO SUSTAINABILITY AND
THE ENVIRONMENT
- 44 RICONOSCIMENTI
E CERTIFICAZIONI**
AWARDS AND CERTIFICATIONS
- 48 INNOVAZIONE**
INNOVATION
- 61 INDICATORI DI QUALITÀ**
QUALITY INDICATORS
- 75 GUIDA ALL'AEROPORTO**
AIRPORT GUIDE

GENTILE CLIENTE,

Aeroporti di Roma (ADR) ha il piacere di presentare la nuova Carta dei Servizi 2025 corredata dalla Guida all'aeroporto, un vademecum che offre le informazioni utili ai passeggeri che transitano nell'aeroporto internazionale di Roma Fiumicino "Leonardo da Vinci".

Attraverso la Carta dei Servizi, che recepisce la normativa ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e viene aggiornata ogni anno mediante un processo che vede coinvolti tutti i soggetti sia interni ad Aeroporti di Roma che terzi, si propongono gli indicatori di qualità e i livelli di servizio offerti per l'anno in corso.

In linea con gli anni passati, e tenuto conto delle nuove esigenze dei passeggeri, nel 2024 ADR si è impegnata nell'individuazione di azioni volte sia al miglioramento dell'esperienza del passeggero su entrambi gli scali romani, resi sempre più innovativi e sicuri, sia al mantenimento di elevati livelli di qualità, con strutture e servizi sempre più innovativi, sostenibili e volti a far vivere ai passeggeri un'esperienza eccellente.

Obiettivo di ADR è dare vita ad un aeroporto sempre più smart e resiliente che, grazie all'introduzione di tecnologie all'avanguardia, consenta non solo di ridurre gli impatti ambientali e di gestire grandi volumi di passeggeri in modo fluido, rapido e sicuro attraverso l'automatizzazione dei processi operativi e l'ottimizzazione delle risorse, ma permetta a tutti i passeggeri di vivere un'esperienza di viaggio di alto livello, iper-personalizzata in base ad esigenze e preferenze e senza soluzione di continuità, dall'arrivo presso l'infrastruttura, fino all'arrivo a destinazione.

Grazie a questo impegno, nel 2024, per la 6ª volta negli ultimi 7 anni, ACI Europe ha riconosciuto a ADR il "Best Airport Award" nella categoria aeroporti >40 milioni di passeggeri, posizionandosi al primo posto tra gli scali europei per l'eccellenza nella gestione delle attività aeroportuali con particolare focus su operations, sviluppo sostenibile e customer experience.

DEAR CUSTOMER,

Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to present the new 2025 Service Charter together with the Airport Guide, a vademecum offering useful information to passengers travelling through Rome Fiumicino 'Leonardo da Vinci' international airport.

The Service Charter – transposing ENAC (Italian Civil Aviation Authority) regulations and updated every year through a process that involves both parties internal to Aeroporti di Roma and third parties – provides quality indicators and the service levels offered for the current year.

In line with past years and taking into account the new needs of passengers, in 2024 ADR worked hard identify actions to ensure an increasingly innovative and safe passenger experience at both Rome Airports and to maintain the high levels of quality and increasing sustainability of our excellent facilities and services.

The objective of ADR is to create an increasingly smart and resilient airport. The introduction of cutting-edge technologies reduces environmental impact and enables the smooth, rapid and safe handling of large numbers of passengers through the automation of operational processes and the optimisation of resources, whilst ensuring all passengers can enjoy a superior and hyper-personalised travel experience that is seamless from departure to arrival at their destination.

Thanks to this commitment, in 2024, for the 6th time in the last 7 years, ACI Europe chose ADR for the 'Best Airport Award' in the category airports >40 million passengers, making it the top European airport for excellence in the management of airport activities with a particular focus on operations, sustainable development and customer experience.

Per la prima volta nel 2021, e per la seconda volta nel 2024, ADR si è aggiudicata il premio «ACI Europe Digital Transformation Award», competizione aperta a tutti gli aeroporti europei indipendentemente dalla dimensione, che ha previsto la presentazione dei dettagli sull'implementazione di una o più soluzioni che corrispondano alla visione SESAR del «Single European Sky», valorizzando le tecnologie delle seguenti aree: (i) Automation and Autonomy, (ii) Air/ground Integration, (iii) Virtualisation, (iv) Connectivity, (v) Data sharing. Nel 2024 la giuria ha motivato l'assegnazione del premio ad ADR per il suo impegno nella digitalizzazione e nella promozione dell'innovazione, per offrire un'esperienza aeroportuale dei viaggiatori di crescente qualità.

Le motivazioni che hanno consentito ad ADR di ricevere diversi riconoscimenti e certificazioni a livello internazionale sono legate all'impegno costante e quotidiano delle proprie persone attraverso le loro attività e professionalità, in sinergia con quelle degli enti aeroportuali attivi nello scalo romano.

Nel 2025 ADR continuerà a perseguire il suo obiettivo di miglioramento continuo per rendere l'aeroporto sempre più un luogo di eccellenza. Lo farà attraverso un approccio aperto all'innovazione e l'utilizzo di nuove tecnologie, l'introduzione di nuovi servizi per i passeggeri e l'attenzione all'ambiente, in una logica di sistema a vantaggio delle comunità territoriali, dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

Sempre nel 2024, per l'ottavo anno consecutivo l'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Roma Fiumicino è stato decretato da ACI World miglior scalo d'Europa, nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri all'anno, per la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori.

ADR first won the ACI Europe Digital Transformation Award in 2021 and then in 2024. The competition is open to all European airports regardless of size, which required the presentation of details on the implementation of one or more solutions aligned with the SESAR vision of the 'Single European Sky' and promoting technologies in the following areas: (i) Automation and Autonomy, (ii) Air/ground Integration, (iii) Virtualisation, (iv) Connectivity, (v) Data Sharing. In 2024, the judging panel awarded the prize to ADR for its commitment to digitisation and the promotion of innovation, in order to offer an increasingly high-quality airport experience to passengers.

ADR has successfully obtained a variety of international awards and certifications through the constant and daily commitment of its people, whose activities and professionalism are in synergy with the airport authorities at the Rome airport.

In 2025, ADR will continue to pursue its goal of continuous improvement with a view to consistent excellence in all areas of airport activity. This will involve an open approach to innovation and the use of new technologies, the introduction of new services for passengers and attention to the environment, in a systemic logic for the benefit of local communities, and the attractiveness of Rome and Italy.

Always in 2024, for the 8th consecutive year, "Leonardo da Vinci" airport of Rome Fiumicino has been recognized by ACI World as the "Best Airport in Europe", in the category of airports handling over 40 million passengers/year, as for the service quality delivered to passengers.

LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

Aeroporti di Roma S.p.A. - società del Gruppo Mundys - è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (scali di Fiumicino e Ciampino).

Nel 2024 il sistema aeroportuale romano ha accolto 53,1 milioni di passeggeri.

Fanno parte del Gruppo ADR le società: ADR Tel S.p.A., ADR Assistance S.r.l., ADR Mobility S.r.l., ADR Security S.r.l., Airport Cleaning S.r.l., ADR Infrastrutture S.p.A., ADR Ingegneria S.p.A., Leonardo Energia S.r.l., UrbanV S.p.A. e ADR Ventures S.r.l..

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

- SPEA Engineering S.p.A. (1%);
- S.A.CAL. S.p.A. (5,37%);
- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%).

Aeroporti di Roma S.p.A. - a company of the Mundys Group - is the exclusive concessionaire for the management and development of the capital's airport system (Fiumicino and Ciampino airports).

In 2024 the Roman airport system welcomed 53.1 million passengers.

The ADR Group includes the companies: ADR Tel S.p.A., ADR Assistance S.r.l., ADR Mobility S.r.l., ADR Security S.r.l., Airport Cleaning S.r.l., ADR Infrastrutture S.p.A., ADR Ingegneria S.p.A., Leonardo Energia S.r.l., UrbanV S.p.A. and ADR Ventures S.r.l..

Aeroporti di Roma S.p.A. also holds investments in:

- *SPEA Engineering S.p.A. (1%);*
- *S.A.CAL. S.p.A. (5.37%);*
- *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;
- gestione dei servizi di sicurezza aeroportuale: controllo passeggeri e bagagli a mano, controllo dei bagagli da stiva, della merce e dei plichi dei corrieri espresso, controllo del personale aeroportuale e degli equipaggi, vigilanza e tutela del patrimonio;
- 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 manager of the Roman airport system, has the task of administering and managing the airport's infrastructure, coordinating and controlling the activities of private operators to which it is obliged to ensure access according to criteria of efficiency, effectiveness, transparency and fairness.

In this context, ADR carries out directly or through subsidiaries and associates:

- *design, construction and maintenance of air terminals, buildings and other airport infrastructure;*
- *operational coordination of the airport, information systems and public information;*
- *development and management of commercial and catering activities (through third party sub-concessionaires), car parks (through a subsidiary), offices and advertising space;*
- *management of airport security services: control of passengers and hand luggage, control of hold luggage, goods and parcels of express couriers, control of airport staff and crews, surveillance and protection of assets;*
- *providing airport cleaning services (through a subsidiary);*
- *management and provision of ground assistance services to departing, transit and arriving passengers with reduced mobility.*

IL BILANCIO DI ADR 2024

ADR'S FINANCIAL STATEMENTS 2024

Gruppo ADR (Euro Mln)

ADR Group (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	1.066,1
Margine Operativo Lordo / EBITDA	629,1
Risultato Operativo / EBIT	451,0
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	299,2
Investimenti / Investments	333,6
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.381,1
Patrimonio netto del Gruppo* / Group Shareholders' Equity*	1.015,3
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	4.213

ADR SpA (Euro Mln)

ADR SpA (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	1.059,6
Margine Operativo Lordo / EBITDA	595,8
Risultato Operativo / EBIT	419,3
Risultato netto / Net income	290,0
Investimenti / Investments	331,3
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.417,1
Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	991,1
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.621

* Include la quota di Patrimonio netto dei terzi / Including third parties' share of net assets.

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 in materia di Qualità, Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Prevenzione della Corruzione, Prevenzione e Controllo delle Infezioni, Continuità Operativa, Building Information Modelling (BIM) e Parità di Genere che, attraverso procedure integrate e trasversali, ottimizza la gestione dei singoli Sistemi di Gestione in un'ottica di miglioramento continuo.

L'implementazione e attuazione di un Sistema di Gestione Integrato si riflette sulla capacità del Gruppo di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, attraverso strumenti che abilitano il monitoraggio continuo e trasversale dei processi e delle attività aziendali al fine di perseguire il miglioramento costante delle nostre performance.

Since 2011, the ADR Group has an Integrated Management System for Quality, Environment, Energy, Occupational Health and Safety, Anti-Bribery, Prevention and Control of Infections, Business Continuity, Building Information Modelling (BIM) and Gender Equality that adopts integrated and cross-cutting procedures to optimise the management of individual Management Systems with a view to continuous improvement.

The implementation and deployment of an Integrated Management System enhances the group's ability to operate from the perspective of overall effectiveness and efficiency, through tools that enable the continuous and across-the-board monitoring of company processes and activities in order to pursue the constant improvement of our performance.

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, con particolare attenzione alla sostenibilità, alla qualità e all'innovazione, pilastri della propria strategia. In tale contesto, il Gruppo concilia le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali, di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, di garanzia di pari opportunità e di non discriminazione, di prevenzione della corruzione, di prevenzione della diffusione delle infezioni, di salvaguardia e protezione dell'ambiente, di utilizzo efficiente delle risorse e dell'energia, di sicurezza delle informazioni trattate, di resilienza al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei propri servizi e di modellazione digitale delle proprie infrastrutture. La sostenibilità ambientale, sociale ed economica è parte integrante di queste attività, con iniziative mirate a minimizzare l'impatto delle proprie attività lungo l'intera catena del valore, promuovendo al contempo una cultura di responsabilità e innovazione. Nel perseguire i propri obiettivi aziendali, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno

The Aeroporti di Roma Group is committed to developing and managing an efficient airport system that adapts well to changing traffic levels, with a focus on sustainability, quality and innovation, which are the core elements of its management strategy.

In this context, the Group addresses various key priorities, including ensuring the quality of services, maintaining the security of airport operations, safeguarding health and safety at work, promoting equal opportunities and non-discrimination, preventing corruption and the spread of infections, protecting the environment, and the efficient use of resources and energy. Additionally, the Group focuses on securing the information it processes, ensuring resilience for continuous service delivery, and leveraging digital modelling for infrastructure management. Environmental, social and economic sustainability are integral to these efforts, with initiatives designed to minimise the impact of operations across the entire value chain, while fostering a culture of responsibility and innovation. In pursuing its business goals, the Aeroporti di Roma Group considers both internal and external factors that affect the organisations, fostering a con-

all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder e diffondendo i propri valori fondanti di inclusività, passione, integrità e audacia. A tal proposito, l'aeroporto, come polo attrattivo, coinvolge una moltitudine di portatori di interesse, fra cui gli azionisti, il management e i dipendenti, i passeggeri, i vettori, gli operatori, i fornitori e gli appaltatori, gli Enti istituzionali e la comunità territoriale.

Il Gruppo promuove anche la diversità, l'equità e l'inclusione, valorizzando il benessere delle comunità in cui opera e sostenendo iniziative sociali, culturali e di sensibilizzazione ambientale.

Per ulteriori informazioni:

www.adr.it/documents/10157/32020483/Politica+Integrata+2024+pub.pdf/db47c744-512c-2536-d6db-b127977e0e63?t=1735032280504

structive dialogue with a broad range of stakeholders and actively promotes its core values of inclusiveness, passion, integrity and boldness. As a central hub, the airport engages a diverse group of stakeholders, including shareholders, management, employees, passengers, airlines, operators, suppliers, contractors, government bodies and the local community.

The Group is committed to promoting diversity, equity and inclusion, while enhancing the well-being of the communities in which it operates. It also supports initiatives that raise awareness of social, cultural and environmental issues.

For further information:

www.adr.it/documents/10157/32020480/Politica+Integrata+2024+pub_ING.pdf/b6689289-8716-0bca-6b50-bbf9c3f30771?t=1735548859067



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:

- centralità del cliente;
- ricerca dell'eccellenza;
- innovazione;
- miglioramento dei processi;
- trasparenza;
- centralità delle risorse umane.

ADR si impegna a garantire ai passeggeri servizi di eccellenza, in linea con i migliori standard internazionali.

Il Gruppo mette in campo tutti gli strumenti disponibili per interagire con i suoi clienti e misurare il livello dei servizi che vengono loro offerti, attraverso un sistema di monitoraggio costante (certificato UNI EN ISO 9001 dal 2007) delle performance erogate ai passeggeri, basato su tecniche statisticamente definite, secondo quanto stabilito dalla circolare ENAC GEN 06.

The quality policy represents ADR's commitment to guaranteeing the quality of the services provided and constantly monitoring its customers' satisfaction.

The key elements on which the quality policy is based are:

- *customer focus;*
- *pursuit of excellence;*
- *innovation;*
- *process improvement;*
- *transparency;*
- *centrality of human resources.*

ADR is committed to providing passengers with excellent services in line with the best international standards.

The Group uses all the tools available to interact with its customers and measure the level of services offered to them, through a constant monitoring system (certified UNI EN ISO 9001 since 2007) of the performance provided to passengers, based on statistically defined techniques, as established by the ENAC circular GEN 06.

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 ed aspettative;
- controlli oggettivi per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri e confrontarle con standard nazionali/internazionali, performance passate o indicatori;
- partecipazione a programmi di benchmarking e rating internazionali per conoscere il posizionamento di ADR rispetto agli aeroporti "competitor" e identificare gli aeroporti "best in class", sugli indicatori di servizio che incidono sull'esperienza del passeggero;
- interventi continui di adeguamento e riqualifica delle strutture aeroportuali per soddisfare l'evoluzione delle esigenze dei clienti;
- piani qualità per l'identificazione e realizzazione di nuove iniziative volte a mantenere eccellenti livelli di servizio e migliorare la customer experience, in linea con l'evoluzione delle necessità dei passeggeri individuate attraverso il monitoraggio dei KPI, l'ascolto del cliente, il benchmarking con gli aeroporti internazionali, lo scouting di soluzioni innovative messe a disposizione dal mercato.

Every year ADR draws up its Quality Plan, which includes a series of coordinated actions. In particular ADR performs:

- *passenger surveys to check the level of satisfaction and to analyse the needs and expectations of passengers;*
- *objective checks to verify the services provided to passengers and compare them with national/international standards, past performance or indicators;*
- *participation in international benchmarking and rating programmes to know how ADR is positioned concerning 'competitor' airports and to identify 'best in class' airports on service indicators that affect the passenger experience;*
- *ongoing adjustment and upgrading of airport facilities to meet changing for customer needs;*
- *quality plans for the identification and implementation of new initiatives aimed at maintaining excellent service levels and improving the customer experience, in line with the evolution of passenger needs identified through KPI monitoring, customer listening, benchmarking with international airports, scouting for innovative solutions made available by the market.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

THE ADR CERTIFICATIONS

TOGETHER,
BEYOND
FLYING



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 del 2024 il panorama dei Sistemi di Gestione si è ampliato con l'ottenimento, per le Società Controllate ADR Mobility e ADR Ingegneria, della certificazione sul Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, secondo la norma ISO 37001:2016.

Accanto all'implementazione dei Sistemi di Gestione, ADR aderisce alle Linee Guida ISO 20400 e ISO 10004 al fine di integrare la Sostenibilità nei processi di Procurement e monitorare l'affidabilità del Sistema di Monitoraggio della Qualità.

Di seguito, nel dettaglio, i Sistemi di Gestione certificati nel Gruppo ADR.

The correct implementation of the various Management Systems, which, over time have embraced ever greater themes within the ADR Group, has enabled the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by part of nationally and internationally recognised and accredited Certification Bodies.

In 2024, the Management Systems were expanded by the award to ADR subsidiaries ADR Mobility and ADR Ingegneria, the certification on the Anti-Bribery Management System, according to ISO 37001:2016 standard.

Alongside the implementation of Management Systems, ADR follows the ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines in order to integrate sustainability into procurement processes and monitor the reliability of the Quality Monitoring System.

The certified Management Systems of the ADR Group are detailed below.

- **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 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;
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino: pianificazione, progettazione, realizzazione e messa in esercizio, gestione degli espropri, monitoraggio e verifica strutturale delle infrastrutture, gestione del patrimonio, del catasto e del Building Information Modelling (BIM);
- **The Quality Management System**, according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard for:
 - *the design and provision of monitoring services, definition and drafting of the service charter, management of minimum stopovers, complaint management, processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective investigations and customer satisfaction including ASQ survey, conducted through field surveys and surveys at the Leonardo da Vinci airports of Fiumicino and G.B. Pastine of Ciampino. Monitoring of the quality perceived by the airlines with respect to the services present at Fiumicino airport;*
 - *design and monitoring of the provision of checks on departing and in transit passengers and X-ray checks, or with other types of equipment, of the baggage carried by passengers and checked baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas;*
 - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports: planning, design, construction and commissioning, expropriation management, structural monitoring and checks of*
- **Il Sistema di Gestione Building Information Modeling** secondo la UNI PdR 74:2019 per:
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino, nel ruolo di committente: pianificazione, progettazione e realizzazione.
- **The Building Information Modelling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
 - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports, in the role of client: planning, design and execution.*
- **Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa**, secondo la norma UNI EN ISO 22301:2019 per:
 - attività funzionali di APOC (AirPort Operations Center) Management, quali la pianificazione di asset e persone, il monitoraggio interfunzionale, la gestione delle disruption e delle emergenze e la comunicazione esterna, necessarie ad assicurare la funzione di Sala di Controllo a garanzia della qualità e della continuità del servizio essenziale dell'aeroporto anche a seguito di scenari contingenti.
- **The Business Continuity Management System**, according to the UNI EN ISO 22301:2019 standard for:
 - *APOC (AirPort Operations Center) Management functional activities, such as asset and people planning, cross-functional monitoring, disruption and emergency management and external communication, necessary to ensure the Control Room function to guarantee quality and the continuity of the airport's essential service also following contingent scenarios.*

Per tutti i processi aziendali:

- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018;
- il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma 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;
- il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, secondo la norma UNI ISO 37001:2016;
- il Sistema di Gestione per la Parità di Genere secondo la UNI PdR 125:2022.

Accanto ai Sistemi di Gestione certificati e all'adesione alle Linee Guida ISO 20400 e ISO 10004, ADR conferma la sua determinazione sul fronte della sostenibilità e in particolare sulla lotta al cambiamento climatico aderendo dal 2011 al sistema di certificazione "Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe (Airports Council International).

For all business processes:

- *the Occupational Health and Safety Management System, according to the UNI EN ISO 45001:2018 standard;*
- *the Environmental Management System, according to standard UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, according to the UNI EN ISO 50001:2018 standard;*
- *the Management System for the Prevention and Control of Infections, according to the normative document RINA Biosafety Trust;*
- *Anti-Bribery Management System, according to the standard UNI ISO 37001:2016;*
- *the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022.*

Alongside its certified Management Systems and adherence to ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines, ADR consolidates its efforts towards sustainability and in particular the fight against climate change by means of the certification system 'Airport Carbon Accreditation' (ACA) of ACI Europe (Airports Council International), which ADR joined in 2011.

Tale schema ha l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e indirette di CO₂ degli aeroporti e ADR, assumendosi impegni e sfide molto importanti, è riuscita a ottenere, a marzo 2021, il livello ACA 4+ "Transition".

Gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino sono stati i primi in Europa e i terzi al mondo a raggiungere questo importante risultato, che ha contribuito a rafforzare ulteriormente la posizione dei due scali capitolini nel panorama mondiale.

Inoltre, al fine di accelerare la riduzione delle proprie emissioni rispetto agli accordi di Parigi, ADR ha deciso di diventare "Net Zero Carbon" entro il 2030, impegnandosi a raggiungere questo virtuoso obiettivo con 20 anni di anticipo rispetto a quanto previsto dagli altri aeroporti europei.

This scheme aims to reduce the direct and indirect CO₂ emissions by airports and ADR successfully achieved ACA Level 4+ 'Transition' in March 2021 by taking on very important commitments and challenges.

The airports of Fiumicino and Ciampino were the first in Europe and the third in the world to achieve this important rating, which helped further strengthen the position of both airports on the world stage.

Furthermore, in order to accelerate the reduction of its emissions according to the Paris Agreement, ADR pledged to achieve 'Net Zero Carbon' by 2030, committing to reach this virtuous goal 20 years ahead of other European airports.

SOCIETÀ CONTROLLATE DA ADR

ADR SUBSIDIARIES

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 UNI EN ISO 45001:2018, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Assistance** per la progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), in partenza, in arrivo e in transito negli scali di Fiumicino e Ciampino.

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 in:

- **ADR Security** per
 - 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;
 - progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno a ADR Security.

The Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2015, the Occupational Health and Safety Management System according to UNI EN ISO 45001:2018, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Assistance** for the design and provision of assistance to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), departing from, arriving at and transiting in Fiumicino and Ciampino airports.

The Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2015, for

- **ADR Security** for
 - the provision of security control activities on departing and transfer passengers, as well as control, through x-ray, or other technologies, of passengers' hand and hold baggage;
 - design and provision of training activities on security for Aeroporti di Roma employees and external customers.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018, in:

- **ADR Security** per la gestione dei processi di security aeroportuale negli scali di Fiumicino e Ciampino attraverso le attività di: controllo passeggeri, controllo radioscopico bagagli a mano e da stiva, controllo dello staff aeroportuale, sorveglianza e pattugliamento, deposito bagagli e oggetti rinvenuti, servizi di sicurezza in rampa, altre attività di security aeroportuale e gestione dei processi di supporto. Progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno.

Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa, secondo la norma UNI EN ISO 22301:2019, in:

- **ADR Security** per l'attività di monitoraggio e controllo bagagli da stiva, monitoraggio dei controlli di sicurezza passeggeri e bagagli a mano all'interno del Terminal, supervisione del funzionamento dei sistemi di sicurezza perimetrale dell'Aeroporto di Fiumicino, gestione e supporto per le disruption ed emergenze e comunicazione per quanto di competenza delle funzioni di ADR Security, in ambito alla Sala di Controllo APOC del Gruppo ADR.

The Occupational Health and Safety management System according to UNI EN ISO 45001:2018, in

- **ADR Security** for management of airport security processes at Fiumicino and Ciampino airports, with reference to the activities of: passenger control, carry-on baggage and hold baggage control through x-ray screening, airport staff control, surveillance and patrol, lost baggage and items storage and custody, apron security services, other security services and management of support processes. Design and delivery of security training for internal and external personnel.

The Business Continuity Management System according to UNI EN ISO 22301:2019, in:

- **ADR Security** for the monitoring and control of checked baggage, monitoring of passenger and hand baggage security checks inside the Terminal, supervision of the operation of perimeter security systems at Fiumicino Airport, management and support for disruptions and emergencies and communication within the limits of responsibility of ADR Security, within the scope of the APOC Control Room of the ADR Group.

Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Security** circa le misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo con riferimento a tutti i processi di aviation security (attività controllo passeggeri, controllo radioscopico bagagli a mano e da stiva, ecc.), ai processi di supporto e alla progettazione ed erogazione attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno.

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 UNI EN ISO 45001:2018, il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, 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;
- **ADR Ingegneria** per lo sviluppo di studi e piani di trasporto, project management e project control, pia-

The Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Security** concerning measures to ensure gender equality in the workplace with reference to all aviation security processes (passenger control, x-ray screening of hand and hold baggage, etc.), support processes and the design and delivery of security training for internal and external staff.

The Quality Management System according to UNI EN ISO 9001:2015, the Occupational Health and Safety Management System according to UNI EN ISO 45001:2018, the Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:

- **Airport Cleaning** for the design and provision of civil cleaning services for the entire airport grounds, buildings and terminals, collection of baggage trolleys, design and provision of land-side sweeping services at Fiumicino and Ciampino airports, and airside mechanical weeding services at Ciampino airport;
- **ADR Ingegneria** for the development of transport research and plans; project management and project control; planning, design, works management, coordination of safety during

nificazione, progettazione, direzione lavori, coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione, indagini geognostiche, strutturali, topografiche, di infrastrutture di trasporto, ingegneria aeroportuale, opere edili per attività terziarie;

- **ADR Infrastrutture** per la costruzione e manutenzione di piste aeroportuali, esecuzione di pavimentazioni e sovrastrutture speciali, costruzione di edifici.

Il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e conforme al Regolamento EMAS, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **Leonardo Energia** per la produzione, trasformazione, trasporto, acquisto e/o vendita di energia elettrica e termica attraverso l'esercizio di un impianto di cogenerazione e di una centrale termica convenzionale alimentati con gas naturale.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Mobility** - Gestione e valorizzazione dei servizi di mobilità per passeggeri, accompagnatori ed operatori aeroportuali negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino.

design and execution, geognostic, structural, topographical investigations of transport infrastructure, airport engineering, building works for tertiary activities;

- **ADR Infrastrutture** for the construction and maintenance of airport runways, execution of special flooring and superstructures, construction of buildings.

The Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015 and compliant with EMAS Regulations, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:

- **Leonardo Energia** for the production, transformation, transport, purchase and/or sale of electricity and heat through a CHP plant and a conventional thermal power plant fuelled with natural gas.

The Occupational Health and Safety Management System according to UNI EN ISO 45001:2018, and the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022, in:

- **ADR Mobility** - Mobility services management and improvement for meeters and greeters, passengers and airport workers in Fiumicino and Ciampino airports.

- **ADR Tel** per lo sviluppo e gestione della rete TLC delle infrastrutture ICT e dei sistemi per il Gruppo ADR e per i clienti.

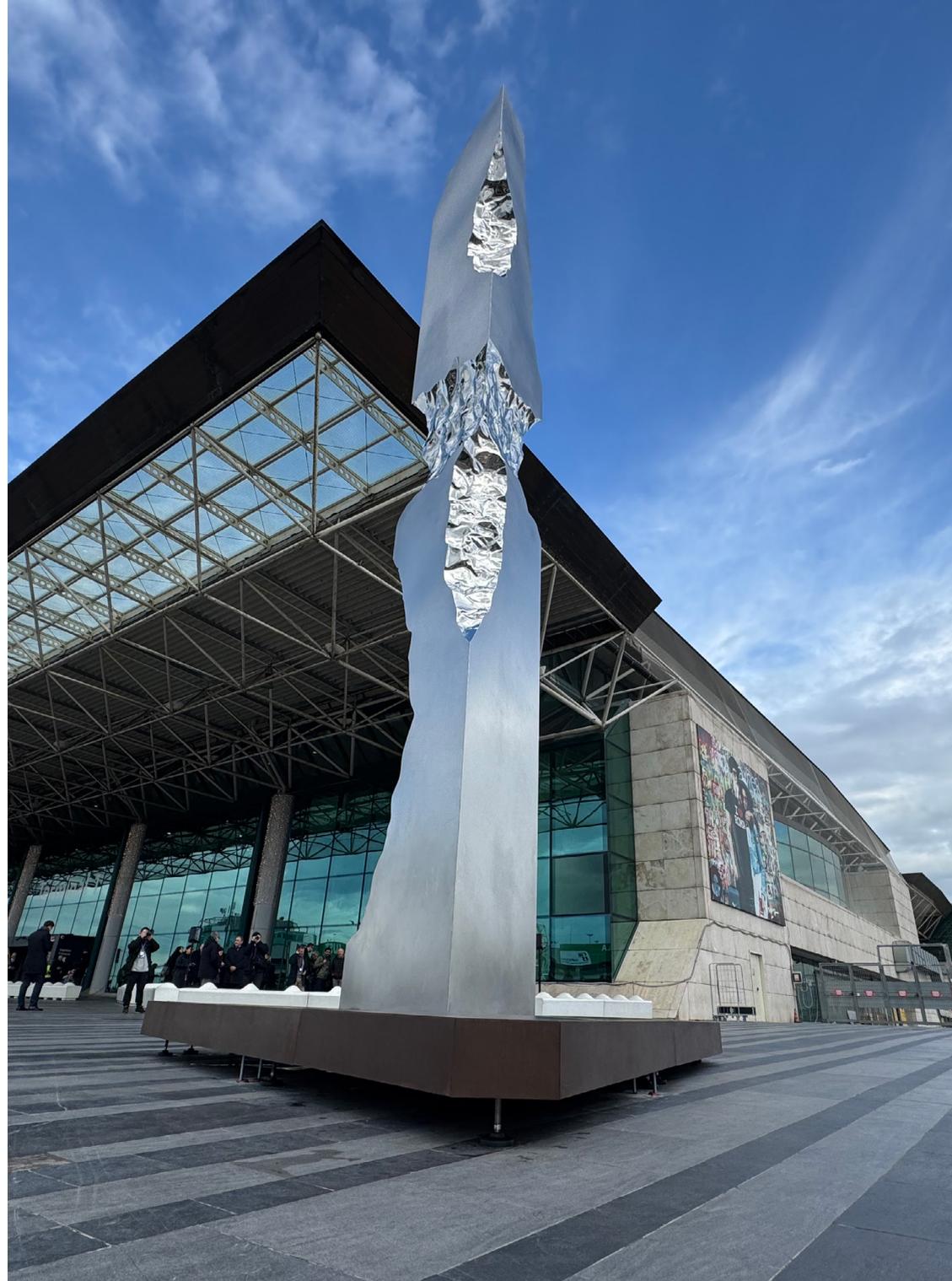
Il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, secondo la norma UNI ISO 37001:2016, in:

- **ADR Ingegneria**, con il seguente scopo: Misure per garantire la Prevenzione della Corruzione relative alle attività di sviluppo di studi e piani di trasporto; Project management e project control; Pianificazione, progettazione, direzione lavori, coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione, indagini geognostiche, strutturali, topografiche, di infrastrutture di trasporto, ingegneria aeroportuale, opere edili per attività terziarie.
- **ADR Mobility**, con il seguente scopo: Misure per garantire la Prevenzione della Corruzione in relazione alle attività di gestione e valorizzazione dei servizi di mobilità per passeggeri, accompagnatori ed operatori aeroportuali negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino.

- **ADR Tel** for the development and management of the TLC network of ICT infrastructure and systems for the ADR Group and customers.

The Anti-Bribery Management System, according to UNI EN ISO 37001:2016, in

- **ADR Ingegneria** related to measures to ensure the Prevention of Corruption in relation to the development of transport research and plans; Project management and project control; Planning, design, works management, coordination of safety during design and execution, geognostic, structural, topographical investigations of transport infrastructure, airport engineering, building works for tertiary activities;
- **ADR Mobility** related to measures to ensure the Prevention of Corruption in relation to mobility services Management and improvement for mobility services for meeters and greeters, passenger and airport workers in Fiumicino and Ciampino airports.





L'IMPEGNO DI ADR PER LA SOSTENIBILITÀ E L'AMBIENTE

ADR'S COMMITMENT TO SUSTAINABILITY AND THE ENVIRONMENT

ADR ha integrato la sostenibilità nel proprio modello di business attraverso un approccio strategico che unisce le dimensioni economica, sociale e ambientale. Al centro di questa visione c'è la Carta degli Impegni di Sostenibilità, un documento che formalizza i principi guida e gli obiettivi a lungo termine dell'azienda, promuovendo azioni concrete verso uno sviluppo sostenibile e definisce i pilastri fondamentali del percorso di sostenibilità di ADR che includono la tutela dell'ambiente, la valorizzazione delle persone e delle diversità, lo sviluppo del territorio e l'innovazione.

Il modello di governance di sostenibilità ADR è progettato per garantire un coordinamento efficace delle iniziative di sostenibilità, coinvolgendo tutti i livelli aziendali e prevede la partecipazione del vertice aziendale e del Consiglio di Amministrazione, che monitorano costantemente i progressi del Piano di Sostenibilità, garantendo trasparenza e responsabilità nelle azioni. In questo contesto, il Piano di Sostenibilità di ADR rappresenta lo strumento principale per tradurre gli impegni in azioni concrete, articolato in tre aree strategiche principali: Persone, Sviluppo e Ambiente.

ADR has integrated sustainability into its business model through a strategic approach that combines economic, social and environmental dimensions. At the heart of this vision is the Charter of Sustainability Commitments, a document that formalises the guiding principles and long-term goals of the company, promoting concrete actions towards sustainable development and defining the fundamental pillars of ADR's sustainability journey, which include environmental protection, valuing people and diversity, development of the local area and innovation.

The ADR sustainability governance model is designed to ensure the effective coordination of sustainability initiatives, involving all levels of the company, and envisages the participation of top management and the Board of Directors, who constantly monitor the progress of the Sustainability Plan, ensuring action transparency and accountability. In this context, ADR's Sustainability Plan is the main tool for translating commitments into concrete actions, divided into three main strategic areas: People, Development and Environment.

Nel piano di sostenibilità, ADR pone al centro la valorizzazione del capitale umano, sviluppando programmi di formazione, inclusione e benessere. Oltre a concentrarsi sul benessere dei propri dipendenti, l'azienda è attivamente impegnata nell'accessibilità e nell'inclusione dei passeggeri. Promuove una cultura che si basa su valori di integrità, diversità e pari opportunità, mirando a creare un ambiente di lavoro e di interazione inclusivo e rispettoso per tutti. L'area dello sviluppo è focalizzata sull'innovazione e la crescita economica, con l'obiettivo di integrare le comunità locali e favorire un impatto positivo sul territorio, sulla connettività nazionale e internazionale. L'area dello sviluppo è focalizzata sull'innovazione e la crescita economica, con l'obiettivo di integrare le comunità locali e favorire un impatto positivo sul territorio, sulla connettività nazionale e internazionale. In questa direzione, ADR adotta un approccio sostenibile anche nello sviluppo e gestione delle sue infrastrutture, progettando edifici e interventi con elevati standard di efficienza energetica, anche certificati secondo gli standard LEED e BREEAM. La transizione ecologica è un aspetto cruciale, con obiettivi ambiziosi come la riduzione delle emissioni di gas serra, l'efficienza energetica e la promozione dell'economia circolare.

The main focus of ADR's sustainability plan is valuing human capital, by developing training, inclusion and welfare programmes. In addition to promoting the well-being of its employees, the company is actively engaged in passenger accessibility and inclusion. It promotes a culture based on values of integrity, diversity and equal opportunities, aiming to create an environment of work and interaction that is inclusive and respectful for all. The development area focuses on innovation and economic growth, with the aim of integrating local communities and fostering a positive impact on the local area and on national and international connectivity. In this direction, ADR also adopts a sustainable approach in the development and management of its infrastructure, designing buildings and renovations with high standards of energy efficiency, with LEED and BREEAM certification. The ecological transition is a crucial aspect, with ambitious goals such as reducing greenhouse gas emissions, energy efficiency and promoting the circular economy.

Il Piano di Sostenibilità si ispira agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'ONU ed è aggiornato regolarmente per rispondere in modo dinamico alle esigenze del territorio, alle evoluzioni normative e ai progressi tecnologici. Nel 2020 ADR ha emesso un Green Bond da 300 milioni di euro e nel 2021 ha lanciato il suo primo Sustainability Linked Bond (SLB), con cedole legate agli obiettivi di sostenibilità ricompresi proprio nel Piano di Sostenibilità e nel 2023 è stato emesso un nuovo SLB, a testimonianza del rafforzamento della coerenza tra l'impegno verso lo sviluppo sostenibile e la strategia di finanziamento.

ADR ha fissato l'ambizioso obiettivo di raggiungere il traguardo "Net Zero Carbon" per le proprie emissioni dirette entro il 2030, anticipando di vent'anni gli standard previsti dal settore aeroportuale europeo. Questo impegno è certificato con il conseguimento della certificazione ACA Level 4+ Transition, un riconoscimento che colloca ADR tra i leader a livello mondiale nella lotta contro il cambiamento climatico e la decarbonizzazione del settore. La Airport Carbon Accreditation (ACA) è un sistema di accreditamento strutturato su sette livelli che monitora e riduce le emissioni di CO₂, con l'obiettivo di ottimizzare le operazioni e raggiungere la neutralità carbonica.

The Sustainability Plan is inspired by the UN Sustainable Development Goals (SDGs) and is updated regularly to respond dynamically to local needs, regulatory developments and technological advances. In 2020, ADR issued a Green Bond for € 300 million and in 2021 it launched its first Sustainability Linked Bond (SLB), with coupons linked to the sustainability goals included in the Sustainability Plan; and in 2023, a new SLB was issued, demonstrating the strengthened consistency between the commitment to sustainable development and the financing strategy.

ADR has set the ambitious goal of achieving 'Net Zero Carbon' for its direct emissions by 2030, twenty years ahead of the targets set by the European airport sector. This commitment has been recognised with ACA Level 4+ 'Transition' certification, placing ADR among the world leaders in the fight against climate change and the decarbonisation of the industry. Airport Carbon Accreditation (ACA) is a seven-level accreditation system that monitors and recognises efforts to reduce carbon emissions with the aim of optimising operations and achieving carbon neutrality.

Il percorso verso la neutralità carbonica di ADR si concretizza in una serie di progetti innovativi, tra cui l'impiego delle energie rinnovabili, la promozione dell'efficienza energetica e l'ammodernamento sostenibile delle infrastrutture.

Un esempio significativo è la realizzazione della Solar Farm di Fiumicino, il più grande impianto fotovoltaico in autoconsumo mai costruito in un aeroporto europeo; con una capacità di 22 MW e una superficie di 340.000 mq, l'impianto genererà circa 31 GWh di energia rinnovabile ogni anno, coprendo una parte significativa dei consumi elettrici dell'aeroporto.

Inoltre, ADR sta realizzando il progetto PIONEER, co-finanziato dall'Unione Europea, che mira a sviluppare un sistema di stoccaggio energetico innovativo basato sull'utilizzo di batterie riciclate da veicoli elettrici dismessi. Questo sistema contribuirà a gestire la domanda energetica serale utilizzando energia rinnovabile accumulata durante il giorno.

Inoltre, ADR partecipa al progetto europeo ALIGHT, che mira a sviluppare soluzioni innovative per raggiungere la neutralità carbonica nel settore dell'aviazione entro il 2050, con un focus particolare sullo sviluppo di SAF e sulle smart energy applicate agli aeroporti.

ADR's path to carbon neutrality takes the form of a number of innovative projects, including the use of renewable energy, the promotion of energy efficiency and the sustainable modernisation of infrastructure.

One significant example is the installation of the Solar Farm at Fiumicino, the largest self-consuming photovoltaic plant ever built in a European airport: with a capacity of 22 MW and a surface area of 340,000 square metres, the plant will generate around 31 GWh of renewable energy each year, covering a significant proportion of the airport's electricity consumption.

In addition, ADR is developing the PIONEER project, co-funded by the European Union, which aims to develop an innovative energy storage system based on the use of recycled batteries from decommissioned electric vehicles. This system will help manage the evening energy demand using renewable energy stored during the day.

ADR also participates in the European ALIGHT project, which aims to develop innovative solutions to achieve carbon neutrality in the aviation sector by 2050, with a particular focus on the development of SAF and smart energy applied to airports.

Oltre a questi progetti, ADR ha implementato diverse iniziative di efficienza energetica, come il monitoraggio continuo dei consumi e l'adozione di tecnologie avanzate per ottimizzare l'uso delle risorse. L'azienda ha anche avviato la riduzione delle emissioni della propria flotta aziendale verso alimentazioni più sostenibili, in primis convertendo i mezzi all'elettrico ove possibile e installando stazioni di ricarica, nonché includendo l'uso di HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), il biocarburante 100% rinnovabile che può essere usato nelle attuali motorizzazioni a gasolio.

L'impegno di ADR nel settore dell'aviazione si estende anche attraverso la creazione del Patto per la Decarbonizzazione del Trasporto Aereo, oggi Fondazione, che unisce istituzioni, associazioni e stakeholder per tracciare una roadmap che conduca alla decarbonizzazione del settore entro il 2050.

Il Patto per la Decarbonizzazione, promosso da Aeroporti di Roma, nasce come iniziativa collaborativa nel 2021 con l'obiettivo di accelerare la transizione verso un'industria aeroportuale a zero emissioni. Il Patto si è evoluto recentemente in Fondazione PACTA, ampliando la sua portata e coinvolgendo oltre 17 partner tra istituzioni, aziende, università e organizzazioni internazionali. La Fondazione

Further to these projects, ADR has implemented several energy efficiency initiatives, such as the continuous monitoring of consumption and the adoption of advanced technologies to optimise the use of resources. The company has also initiated the reduction of emissions by its corporate fleet by moving towards more sustainable fuels, primarily by converting vehicles to electric where possible and installing recharging stations, as well as including the use of HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), the 100% renewable biofuel that can be used in current diesel engines.

ADR's commitment within the aviation sector is also extended through the creation of the Pact for the Decarbonisation of Air Transport, now a foundation, which unites institutions, associations and stakeholders to draw up a roadmap leading to the decarbonisation of the sector by 2050.

The Pact for Decarbonisation, promoted by Aeroporti di Roma, started as a collaborative initiative in 2021 with the aim of accelerating the transition to a zero-emission airport industry. The pact has recently evolved into the PACTA Foundation, expanding its scope and involving over 17 partners including institutions, companies, universities and international organisations. The founda-

ha rappresentato l'Italia nel principale summit climatico globale, contribuendo attivamente ai lavori della COP28 di Dubai e COP29 di Baku.

Tra le proposte principali vi sono politiche per incentivare l'uso di carburanti sostenibili per l'aviazione (SAF), l'introduzione di infrastrutture per la mobilità elettrica e la promozione di un quadro normativo che premi le imprese più virtuose in termini di sostenibilità. Il Patto mira a consolidare il dialogo con le istituzioni europee e globali, posizionando l'Italia come leader nella decarbonizzazione del settore aeroportuale.

L'impegno nella mitigazione delle esternalità ambientali derivanti dalle attività aeroportuali è strettamente legato alle modalità attuate da parte di ADR nella gestione dei propri processi, sempre nel rispetto dell'ecosistema all'interno del quale il Gruppo si trova ad operare.

Per assicurare il raggiungimento di questi scopi ADR si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo Standard ISO 14001, per Fiumicino già dal 1999 e per Ciampino dal 2001. Tale certificazione, a carattere volontario e rinnovata annualmente, è il frutto di un percorso aziendale di autovalutazione e consapevolezza nell'ambito della gestione ambientale.

tion represented Italy in the main global climate summit, actively contributing to the work of the COP28 in Dubai and COP29 in Baku.

Key proposals include policies to incentivise the use of sustainable aviation fuel (SAF), the introduction of e-mobility infrastructure and the promotion of a regulatory framework that rewards the most virtuous companies in terms of sustainability. The pact aims to consolidate dialogue with European and global institutions, positioning Italy as a leader in the decarbonisation of the airport sector.

The commitment to mitigating environmental externalities arising from airport activities is closely linked to the way ADR manages its processes, always respecting the ecosystem within which the group operates.

To ensure the achievement of these goals, ADR has had an ISO 14001 certified Environmental Management System in force at Fiumicino since 1999 and at Ciampino since 2001. This certification, which is voluntary and renewed annually, is the result of a corporate process of self-assessment and awareness in the field of environmental management.

All'interno di tale quadro, ADR ha sviluppato e strutturato nel corso del tempo un sistema di monitoraggio ambientale continuo che include la misurazione delle principali matrici ambientali e i controlli sui soggetti terzi che operano presso i due scali, al fine di assicurare il rigoroso rispetto della normativa di riferimento e di garantire la gestione efficace e rispettosa delle risorse naturali, minimizzando i potenziali impatti generati dalla presenza del sito sul territorio. Tale sistema assicura il presidio della conformità legislativa in materia ambientale, identifica aree di miglioramento e consente azioni correttive quando necessario.

Per ottimizzare i processi e garantire un'adeguata tutela degli ecosistemi circostanti, la Società ha adottato un approccio circolare nella gestione delle risorse, riducendo gli sprechi e migliorando il recupero e il riutilizzo di materiali e risorse naturali.

L'elevato numero di passeggeri in transito presso i due scali romani e dei relativi accompagnatori, nonché il numero di addetti delle diverse società che operano all'interno dell'ambito aeroportuale influiscono significativamente sull'utilizzo di acqua, sia per uso potabile che per uso industriale.

As part of this framework, ADR has developed and structured over time a system of continuous environmental monitoring that includes the measurement of the main environmental matrices and controls on third parties operating at the two airports, in order to ensure strict compliance with reference regulations and to guarantee the effective and respectful management of natural resources, minimising the potential impacts of the site on the surrounding area. This system ensures compliance with environmental legislation, identifies areas for improvement and allows for corrective action where necessary.

To optimise processes and ensure adequate protection of the surrounding ecosystems, the company has adopted a circular approach to resource management, reducing waste and improving the recovery and reuse of materials and natural resources.

The large number of passengers in transit at the two Rome airports and their accompanying persons, as well as the number of employees of the various companies operating within the airport area, have a significant impact on the use of water, both for drinking and industrial use.

Presso lo scalo di Fiumicino la presenza di una rete duale 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. Infatti, il Gruppo ADR è dotato, a Fiumicino, di un depuratore biologico per il trattamento delle acque reflue aeroportuali, che permette il riutilizzo delle acque depurate in applicazioni industriali, quali impianti termici e rete antincendio, riducendo l'impatto ambientale e tutelando la preziosa risorsa idrica.

Sul fronte della gestione dei rifiuti, le attività e iniziative implementate da ADR finalizzate alla corretta differenziazione e conferimento, hanno permesso di raggiungere importanti risultati. Nel 2024, ADR ha avviato ad impianti di recupero la quasi totalità dei rifiuti prodotti. Tali risultati sono stati resi raggiunti grazie ad un sistema ormai consolidato di raccolta differenziata dei rifiuti con modalità "porta a porta" presso i Terminal. Inoltre, presso le "preparation area", ubicate presso le aerostazioni prima dei security check-point, una segnaletica ad hoc guida i passeggeri nella corretta differenziazione dei vari elementi di scarto all'interno di cestini, contenitori svuota liquidi e macchine compattatrici degli imballaggi in plastica e alluminio.

At Fiumicino Airport, the dual distribution system enables consumption of drinking water and industrial water to be managed separately. In fact, at Fiumicino, the ADR Group has a biological wastewater treatment system, which enables the reuse of treated water in industrial applications, such as thermal plants and fire-fighting systems, reducing the environmental impact and protecting precious water resources.

On the waste management front, the activities and initiatives implemented by ADR aimed at proper sorting and disposal have achieved important results. In 2024, ADR sent almost all of the waste produced to recycling facilities. These results were achieved thanks to a now well-established system of 'door-to-door' sorted waste collection at the terminals. In addition, at the preparation areas, located in the terminals before the security checkpoints, there are special signs to help passengers sort waste correctly into the different bins, containers for emptying liquids and compacting machines for plastic and aluminium packaging.

Also at the passenger Terminal, an innovative project is being launched to install the first waste sorting control sensors inside the bins in Terminal 1. These sensors screen what is thrown in the bin,

Sempre presso l'aerostazione passeggeri è in fase di avvio il progetto innovativo che prevede l'installazione dei primi sensori per il monitoraggio della differenziazione dei rifiuti all'interno dei cestini presso le aree del Terminal 1. Questi sensori, infatti, permettono di effettuare uno screening di ciò che viene gettato nel cestino, facendo confluire i dati in una dashboard e rendendo disponibili output utili all'ottimizzazione dei processi.

L'impegno verso il recupero e il riciclo si estende anche ad altri ambiti quali, ad esempio, la lotta allo spreco alimentare; in questo ambito è stata avviata infatti, presso entrambi gli scali, la collaborazione con la società Too Good To Go e i subconcessionari Food&Beverage per il recupero dell'invenduto della giornata di ristoranti e bar.

L'aeroporto di Fiumicino è inoltre dotato di un impianto per l'autocompostaggio, che consente il recupero in sito di circa 1000 tonnellate l'anno di scarti alimentari prodotti dai servizi di ristorazione dell'aeroporto, consentendo il riutilizzo del compost ottenuto come ammendante nelle aree verdi aeroportuali. L'approccio circolare si applica infine anche nella gestione dei cantieri: sono stati avviati progetti per il recupero di terre e rocce da scavo e del fresato asportato per futuri riutilizzi.

feeding the data into a dashboard and providing outputs useful for process optimisation.

The commitment to recovery and recycling also extends to other areas, such as the fight against food waste: a collaboration agreement has been launched with the company Too Good To Go and the Food&Beverage sub-concessionaires at both airports for the recovery of unsold food from restaurants and bars.

Fiumicino Airport also has a self-composting plant, which recovers about 1,000 tonnes per year of food waste produced by the airport's catering services, with the compost obtained used as a soil improver in the airport green areas. Finally, the circular approach is also applied in the management of construction sites: projects have been launched to recover excavated soil and rocks and removed milled material for future reuse.

La sostenibilità di ADR si fonda su un approccio che pone al centro le persone, un pilastro fondamentale della sua strategia, includendo non solo i dipendenti ma anche i passeggeri e le comunità locali del contesto in cui sorgono gli aeroporti. L'attenzione ai passeggeri è espressa attraverso un impegno costante verso l'eccellenza operativa, la qualità dei servizi e l'accessibilità, promuovendo un'esperienza inclusiva per tutti, in particolare per coloro che presentano esigenze speciali. In quest'ottica, ADR sta integrando il Design Universale nelle infrastrutture e ha ottenuto l'importante accreditamento europeo, l'Accessibility Enhancement Accreditation (AEA), per il suo impegno verso l'inclusione delle persone con disabilità.

Per quanto riguarda i dipendenti, ADR ha sviluppato la "People Strategy", che punta a diffondere una cultura organizzativa inclusiva, sostenibile e innovativa, incentivando la leadership e la formazione continua. La strategia si concretizza in numerose iniziative, tra cui programmi di valorizzazione della diversità, corsi di onboarding, coaching e percorsi formativi per giovani talenti, dedicato ai neo-laureati.

ADR si impegna attivamente a integrarsi con il territorio circostante, collaborando con la comunità locale per rispondere

ADR's sustainability is based on an approach that puts people first, a fundamental pillar of its strategy, including not only employees but also passengers and local communities of the airports. Passenger focus is expressed through the continuous commitment to operational excellence, service quality and accessibility, promoting an inclusive experience for all, particularly those with special needs. With this in mind, ADR is integrating Universal Design into its infrastructure and has obtained the important European Accessibility Enhancement Accreditation (AEA), for its commitment to the inclusion of people with disabilities.

As far as employees are concerned, ADR has developed a People Strategy, which aims to disseminate an inclusive, sustainable and innovative organisational culture. incentivising leadership and continuous training. The strategy takes the form of numerous initiatives, including diversity enhancement programmes, onboarding, coaching and training courses for talented new graduates.

ADR is actively committed to integrating itself with the surrounding area, working in cooperation with the local community to respond to its needs and contribute to collective well-being. Among the main actions undertaken, the company promotes educational projects such as the

alle sue esigenze e contribuire al benessere collettivo. Tra le principali azioni intraprese, l'azienda promuove progetti educativi come la Newton Room, uno spazio dedicato alla formazione STEM nelle scuole locali aperto in aeroporto, ma anche iniziative ecologiche, come la piantumazione di alberi e la creazione di percorsi ciclo-pedonali che favoriscono un accesso sostenibile agli aeroporti. Inoltre, ADR collabora con enti locali e associazioni, creando sinergie che rafforzano il legame con il territorio e supportando progetti di inclusione e valorizzazione delle diversità.

ADR ha posto la cultura al centro della sua strategia, trasformando l'aeroporto in un luogo non solo di transito, ma di esperienza culturale. Con una programmazione che promuove il patrimonio artistico italiano, il territorio e i giovani, l'azienda ha avviato importanti collaborazioni con istituzioni culturali per valorizzare le opere d'arte. L'aeroporto diventa una vetrina per mostre temporanee e permanenti, stimolando la riflessione su temi contemporanei, come la sostenibilità e la pace, e promuovendo l'inclusione e il dialogo tra diverse culture e comunità.

Con riferimento alla propria catena di fornitura, ADR ha avviato il programma ELEVATE per supportare i fornitori

Newton Room – a space at the airport dedicated to STEM education in local schools – as well as ecological initiatives, such as tree planting and the creation of cycle/pedestrian paths that promote sustainable access to the airports. ADR also works closely with local authorities and associations, creating synergies that strengthen the link with the local community and supporting projects for inclusion and valuing diversity.

ADR has placed culture at the centre of its strategy, transforming the airport into a place not just of transit, but a veritable cultural experience. With a programme that promotes Italy's artistic heritage, the region and young people, the company has launched important collaborations with cultural institutions for the display of works of art. The airport becomes a showcase for temporary and permanent exhibitions, stimulating reflection on contemporary issues, such as sustainability and peace, and promoting inclusion and dialogue among different cultures and communities.

With reference to its own supply chain, ADR has launched the ELEVATE programme to support suppliers in achieving sustainability goals; an initiative that, together with the achievement of ISO 20400 certification, underlines ADR's commitment to integrating sustainability

nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, un'iniziativa che, insieme all'ottenimento della certificazione ISO 20400, sottolinea l'impegno di ADR nell'integrare la sostenibilità in ogni aspetto delle proprie operazioni, dalla gestione delle risorse all'approvvigionamento, con l'obiettivo di promuovere pratiche responsabili ed etiche lungo l'intera filiera. Per ulteriori dettagli e aggiornamenti sulle iniziative di sostenibilità di ADR, si invita a consultare il sito ufficiale: www.adr.it/sostenibilita.

Aeroporti di Roma (ADR) ha ricevuto per il secondo anno consecutivo (2023 e 2024) il prestigioso riconoscimento di "Most Sustainable Company in the Airport Industry" da parte di World Finance, autorevole testata giornalistica internazionale specializzata in economia e finanza globale.

into every aspect of its operations – from resource management to procurement – with the aim of promoting responsible and ethical practices throughout the supply chain. For further details and updates on ADR's sustainability initiatives, visit the official website: www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/sustainability.

For the second year running (2023 and 2024) Aeroporti di Roma (ADR) has been recognised as 'Most Sustainable Company in the Airport Industry' by World Finance, an authoritative international journal specialising in global economics and finance.



RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI

AWARDS AND CERTIFICATIONS

Lo scalo di Fiumicino è tra i più importanti scali europei per numero di passeggeri, beneficiando di una vasta area di attrazione di traffico sul territorio nazionale e di un elevato grado di connettività con le principali destinazioni europee e internazionali.

Grazie al costante impegno, nel 2024, per la 6° volta negli ultimi 7 anni, ADR si è posizionata al primo posto tra gli scali europei ex-aequo con l'aeroporto di Istanbul, a seguito della valutazione di una giuria di esperti che ha riconosciuto l'impegno di ADR nelle operations e nella customer experience; lo sviluppo di nuove infrastrutture "green" e l'impegno dello scalo a 5 Stelle Skytrax come «Careport» nella promozione di un aeroporto sempre più sostenibile, che si prenda cura delle persone e del territorio; sull'innovazione come driver di sviluppo del settore, incluso il design e la progettazione di nuove modalità di trasporto.

Inoltre, nel 2024, per l'ottavo anno consecutivo l'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Roma Fiumicino è stato decretato da ACI World miglior scalo d'Europa, nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri all'anno, per la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori.



Fiumicino airport is one of the biggest airports in Europe in terms of passenger number, benefiting from a vast area of traffic attraction in Italy and a extensive connections with the main European and international destinations.

Thanks to this constant commitment, in 2024, for the 6th time in the last 7 years, ADR ranked first among European airports ex-aequo with Istanbul Airport, as evaluated by a panel of experts who recognised ADR's commitment to operations and customer experience; the development of new 'green' infrastructures and the Skytrax 5-Star airport's commitment as a 'Careport' in the promotion of an increasingly sustainable airport that takes care of people and the local area; and to innovation as a driver for the sector's development, including the design and planning of new modes of transport.

Furthermore, in 2024, for the 8th consecutive year, "Leonardo da Vinci" airport of Rome Fiumicino has been recognized by ACI World as the "Best Airport in Europe", in the category of airports handling over 40 million passengers/year, as for the service quality delivered to passengers.



Lo scalo di Fiumicino si è aggiudicato anche tutte le altre categorie dei premi di ACI World quali: "Airport with the Most Dedicated Staff in Europe"; "Easiest Airport Journey in Europe"; "Most Enjoyable Airport in Europe"; "Cleanest Airport in Europe".

Sempre nel 2024, per la prima volta nel 2021, ADR si è aggiudicata il premio «ACI Europe Digital Transformation Award», competizione aperta a tutti gli aeroporti europei indipendentemente dalla dimensione, che ha previsto la presentazione dei dettagli sull'implementazione di una o più soluzioni che corrispondano alla visione SESAR del «Single European Sky», valorizzando le tecnologie delle seguenti aree: (i) Automation and autonomy, (ii) Air/ground integration, (iii) Virtualisation, (iv) Connectivity, (v) Data sharing. Nel 2024 la giuria ha motivato l'assegnazione del premio ad ADR per il suo impegno nella digitalizzazione e nella promozione dell'innovazione, per offrire un'esperienza aeroportuale dei viaggiatori di crescente qualità.

Nel corso dei World Airport Awards 2024 di Skytrax, l'aeroporto di Fiumicino è stato premiato come World's Best Airport for Security Processing grazie all'atten-



Fiumicino airport also won all the other categories of the ACI World awards, such as: "Airport with the Most Dedicated Staff in Europe"; "Easiest Airport Journey in Europe"; "Most Enjoyable Airport in Europe"; "Cleanest Airport in Europe".

ADR first won the ACI Europe Digital Transformation Award in 2021 and then in 2024. The competition is open to all European airports regardless of size, and involves submitting the details of the implementation of one or more solutions that correspond to the SESAR vision of the 'Single European Sky', promoting technologies in the following areas: (i) Automation and autonomy, (ii) Air/ground integration, (iii) Virtualisation, (iv) Connectivity, (v) Data sharing. In 2024, the judging panel awarded the prize to ADR for its commitment to digitisation and the promotion of innovation, in order to offer an increasingly high-quality airport experience to passengers.

At the Skytrax World Airport Awards 2024, Fiumicino Airport was judged to be the World's Best Airport for Security Processing thanks to its increasing attention to the various aspects of airport security considered by the rating programme:

zione sempre crescente nei confronti dei diversi aspetti della sicurezza degli aeroporti considerati dall'organizzazione di rating – in fase di valutazione – controlli, tempi di attesa, sistemi di monitoraggio delle code, fast track e corsie prioritarie, tecnologie utilizzate, cortesia ed efficienza del personale aeroportuale.

“Director General’s Roll of Excellence”, il prestigioso premio attribuito da ACI (Airports Council International) all’aeroporto di Fiumicino attesta che, nell’opinione dei suoi passeggeri, espressa attraverso l’indagine internazionale “Airport Service Quality” (ASQ), lo scalo romano offre costantemente un servizio eccellente. Tale riconoscimento è stato creato da ACI per premiare gli aeroporti che, nell’arco di sei anni negli ultimi dieci anni, hanno vinto molteplici premi “ASQ/ Customer experience award”. In effetti, l’aeroporto di Roma Fiumicino ha ricevuto il premio “ASQ/ Customer experience award” per cinque volte consecutive e nel 2021 è entrato a far parte del club esclusivo di aeroporti nel mondo ad ottenere tale riconoscimento, a testimonianza del suo ruolo di modello nell’industria per l’eccellenza del servizio.

Inoltre, gli scali di Aeroporti di Roma hanno ottenuto (unici italiani) il prestigioso accreditamento internazionale da AEA (Accessibility Enhancement Accreditation), livello I, assegnato da ACI, un riconoscimento internazionale sul livello

controls, waiting times, queue monitoring systems, fast track and priority lanes, technologies used, courtesy and efficiency of airport staff.

The prestigious ‘Director General’s Roll of Excellence’ awarded by ACI (Airports Council International) to Fiumicino Airport attests to the consistently excellent service provided, according to passenger opinions gathered through the international Airport Service Quality (ASQ) survey. This award was created by ACI as recognition for the airports that have won ASQ/ Customer Experience Awards at least six times in the past ten years. In fact, Rome Fiumicino Airport received the ASQ/ Customer Experience Award five times in a row and, in 2021, joined the exclusive club of world airports that have received this accolade, testifying to its role as a model in the industry for service excellence.

Furthermore, the Aeroporti di Roma airports have obtained (the only Italian ones) the prestigious international accreditation from AEA (Accessibility Enhancement Accreditation), level I, awarded by ACI, an international recognition of the level of accessibility of infrastructures for PRM and PWD (People with disabilities, both physical and non-visible).

With this accreditation, ACI has in particular recognized ADR for: the integration of accessibility and inclusiveness into the corporate strategy; the existence

di accessibilità delle infrastrutture per i PRM e per i PWD (People with disabilities sia fisiche che non visibili).

Con questa accreditation, ACI ha in particolare riconosciuto ad ADR: l’integrazione dell’accessibilità e inclusività nella corporate strategy; l’esistenza di una cultura dell’accessibilità; la collaborazione con le associazioni di categoria; l’accessibilità del sito Internet; un solido sistema di monitoraggio delle varie facilities e di ascolto dei passeggeri.

Infine, l’Aeroporto di Fiumicino ha ricevuto nuovamente le 5 Stelle Skytrax, durante la cerimonia che si è tenuta a Madrid il 9 Aprile 2025, il massimo riconoscimento nel settore aeroportuale a livello mondiale, conferito già nel dicembre 2022 dall’omonima organizzazione indipendente di rating del trasporto aereo. Per la prima volta, inoltre, lo scalo romano è entrato nella Top Ten dei Migliori Aeroporti del Mondo, direttamente all’ottavo posto, scalando quattro posizioni rispetto all’anno precedente e consolidando il suo ruolo di hub di riferimento nell’intero bacino mediterraneo.

of a culture of accessibility; cooperation with trade associations; accessibility of the website; a solid system for monitoring the various facilities and listening to passengers.

Finally, Fiumicino Airport once again received the 5 Skytrax Stars, during the ceremony held in Madrid on 9 April 2025, the highest recognition in the airport sector worldwide, awarded already in December 2022 by the independent air transport rating organization of the same name. Furthermore, for the first time, the Roman airport has entered the Top Ten of the Best Airports in the World, directly in eighth place, climbing four positions compared to the previous year and consolidating its role as a reference hub in the entire Mediterranean.

INNOVAZIONE INNOVATION



L'innovazione è parte integrante della strategia di ADR e si sviluppa attraverso il proprio modello di Open Innovation e l'implementazione di nuove soluzioni tra le migliori realtà innovative a livello mondiale a servizio del processo di digitalizzazione e transizione digitale per mantenere gli standard di qualità, ridurre gli impatti ambientali, gestire grandi volumi di passeggeri in modo fluido, rapido e sicuro ma anche a garantire una Travel Experience personalizzata.

Innovation is an integral part of ADR's strategy and is developed through its Open Innovation model and the implementation of new solutions from the world's best innovative companies to serve the digitisation process and digital transition in order to maintain high quality standards, reduce environmental impacts, handle large volumes of passengers smoothly, quickly and safely, but also to guarantee a customised travel experience.

PROGRAMMA DI ACCELERAZIONE E INNOVATION HUB

ACCELERATION PROGRAMME AND INNOVATION HUB

Nel 2021, ADR si è dotata di un nuovo modello di innovazione per la gestione delle idee in tutto il loro ciclo di vita (Idea Management): dall'individuazione di un bisogno alla messa in campo di un progetto realizzativo.

Nel 2022 nasce "Runway to the Future", il programma di accelerazione con il quale ADR ha costruito il framework gestionale per testare in un contesto reale le migliori soluzioni tecnologiche: un'organizzazione interna costruita ad hoc, l'Innovation Cabin Crew, che affianca il Team Innovation, seguendo le startup con un ruolo di mentorship ed expertise durante tutta la loro partecipazione al programma.

Ad ottobre 2022 è stato inaugurato l'Innovation HUB, uno spazio dedicato alle startup, parte dei programmi di accelerazione ADR – oltre 650 mq di spazio presso il Terminal 1 dell'aeroporto di Fiumicino e che risulta essere il primo "acceleratore verticale aziendale" nel settore aeronautico italiano. L'Innovation Hub rappresenta anche un ambiente dinamico ed un ecosistema favorevole all'innovazione in cui hanno avuto luogo conferenze, seminari e workshop per favorire il knowledge sharing tra gli attori del settore aviation e per offrire

In 2021, ADR adopted a new innovation model for the management of ideas throughout their life cycle (Idea Management) from the identification of a need all the way to the implementation of the project to meet that need.

In 2022 there was the launch of 'Runway to the Future', the acceleration programme with which ADR constructed the management framework to test the best technological solutions in a real setting: a purpose-built internal organisation, the Innovation Cabin Crew, which supports the Innovation Team, acting as mentors to the start-ups throughout their participation in the programme.

October 2022 saw the inauguration of the Innovation HUB, a space dedicated to start-ups involved in ADR's acceleration programmes – over 650 square metres of space in Terminal 1 at Fiumicino Airport and the first 'vertical business accelerator' in the Italian aviation sector. The Innovation Hub also represents a dynamic environment and an innovation-friendly ecosystem in which conferences, seminars and workshops have been held to foster knowledge sharing among aviation industry players and to offer educational and training programmes for professional growth and the development

programmi educativi e di formazione per la crescita professionale e lo sviluppo delle competenze necessarie nell'era dell'innovazione con Università, Istituti di Ricerca ed Associazioni Italiane ed estere.

A maggio 2024 è stato lanciato l'ADR Hangar Program, il primo programma di Corporate Entrepreneurship di ADR, volto alla raccolta di idee innovative da parte di tutti i colleghi del Gruppo per costruire progetti volti al miglioramento continuo dei nostri aeroporti. Il programma ha raccolto 53 idee innovative da 230 colleghi (112 donne e 118 uomini) provenienti da 8 società del Gruppo e sono in fase di sviluppo le 2 proposte vincitrici.

of skills needed in the age of innovation with Italian and foreign universities, research institutes and associations.

In May 2024, there was the launch of the ADR Hangar Program, ADR's first Corporate Entrepreneurship programme, aimed at gathering innovative ideas from all Group colleagues to build projects for the continuous improvement of our airports. The programme collected 53 innovative ideas from 230 colleagues (112 women and 118 men) from 8 Group companies and the 2 winning proposals are currently under development.



PROGETTI INNOVATIVI

INNOVATIVE PROJECTS

Nell'ambito della prima "Call 4 Ideas" sono stati realizzati 10 progetti innovativi, e in particolare:

- in ambito Sostenibilità ed Energia un sistema di intelligenza artificiale per effettuare manutenzione predittiva sugli impianti fotovoltaici;
- in ambito Sistemi Data Driven un sistema di gestione delle code ai controlli di sicurezza;
- in ambito Efficienza aeroportuale una piattaforma di Apron AI che ottimizza i tempi di turnaround degli aeromobili;
- in ambito Automazione dei processi operativi tre i progetti: un sistema di riconoscimento "biometrico" del bagaglio tramite AI; un dispositivo per migliorare la safety tra gli aerei durante i movimenti a terra e per finire una panchina smart che compie operazioni di cleaning automatico;
- in ambito Passenger Experience sono stati realizzati i roll out di una chatbot per assistenza real-time ai passeggeri e di una soluzione di smart mapping & wayfinding;
- in ambito E-commerce & Phygital un robot che permette consegne automatizzate di prodotti e una piattaforma di omnichannel commerce.

The first 'Call 4 Ideas' involved 10 innovative projects, namely:

- *in the area of Sustainability and Energy, an artificial intelligence system to perform predictive maintenance on photovoltaic systems;*
- *in the area of Data Driven Systems, a system for managing queues at security;*
- *in Airport Efficiency an Apron AI platform that optimises aircraft turnaround times;*
- *in the field of business process automation, three projects: a 'biometric' luggage recognition system using AI; a device to improve safety among aircraft during ground movements; and, finally, a smart bench that performs automatic cleaning operations;*
- *in the area of Passenger Experience, the roll-out of a chatbot for real-time passenger assistance and a smart mapping & wayfinding solution;*
- *in E-commerce & Phygital a robot enabling automated product deliveries and an omnichannel commerce platform.*

Nel corso del 2023 sono stati realizzati, nell'ambito della seconda "Call 4 Ideas", 13 progetti internazionali su 158 proposte ricevute da startup provenienti da tutto il mondo (Cina, India, USA, Canada, Regno Unito, Israele, Medio Oriente, ecc.).

- in ambito Sostenibilità sensori applicati sui cestini esistenti per monitorare la raccolta differenziata attraverso l'intelligenza artificiale;
- in ambito predictive maintenance un Robot a guida autonoma per effettuare il monitoraggio della pavimentazione stradale:
 - in ambito Airside Operations ed Enhance Terminal Processes diverse soluzioni nello specifico una dashboard di monitoraggio real-time delle operazioni airside, un software di computer vision per analisi di flussi passeggeri, testing di sedie a guida autonoma per i passeggeri PRM, robot a guida autonoma e computer vision per raccolta FOD secondo normative EASA, APIDS per il riconoscimento automatico degli oggetti proibiti nel bagaglio a mano, un esoscheletro nelle attività di movimentazione bagagli e una soluzione di monitoraggio real-time dello status di avanzamento delle operazioni di imbarco lato Terminal;

During 2023, a second 'Call 4 Ideas' generated 13 international projects out of 158 proposals received from start-ups from all over the world (China, India, USA, Canada, UK, Israel, Middle East, etc.).

- *in the field of Sustainability, sensors applied to existing waste bins to monitor waste collection through artificial intelligence*
- *in the field of predictive maintenance, an automated guided vehicle for monitoring road pavements:*
 - *in Airside Operations and Enhanced Terminal Processes, several solutions, specifically a dashboard for real-time monitoring of airside operations, computer vision software for passenger flow analysis, testing of self-driving wheelchairs for PRM passengers, self-driving robots and computer vision for FOD collection according to EASA regulations, APIDS for automatic recognition of prohibited objects in hand luggage, an exoskeleton for baggage handlers and a solution for real-time monitoring of the status of terminal-side boarding operations;*

- in ambito Passenger Experience una soluzione per il monitoraggio delle code di attesa dei passeggeri al gate;
- in ambito Commercial Opportunities un dispositivo basato sulla tecnologia biometrica e l'implementazione di una soluzione basata su tecnologia Virtual Try-On.

Nel corso del 2024 il programma ha lanciato la terza edizione della propria 'Call for startups'. 7000 accessi alla sezione Innovation del sito di ADR, 716 le proposte ricevute da 389 startup provenienti da tutto il mondo (Regno Unito, USA, Canada, Singapore, Israele, Giappone, Uruguay, Emirati Arabi, Australia oltre che naturalmente l'Europa rappresentata da Francia, Germania, Italia, Olanda, Spagna, Austria) 350 delle quali supportate dal Team Innovation attraverso webinar ed incontri online.

10 le startup vincitrici che hanno avuto accesso al programma, divise secondo i seguenti ambiti:

- Smart Operations & Process: APIDS per il riconoscimento automatico degli oggetti proibiti nel bagaglio a mano, un robot autonomo per la pulizia dei servizi igienici e LiDAR per monitoraggio volume passeggeri;

- *in the Passenger Experience area, a solution for monitoring passenger queues at the gates;*
- *in Commercial Opportunities, a device based on biometric technology and the implementation of a solution based on Virtual Try-On technology.*

During 2024, the programme launched the third edition of the 'Call for Start-ups'. The call generated 7,000 visits to the Innovation section of the ADR website, with 716 proposals received from 389 start-ups from all over the world (UK, USA, Canada, Singapore, Israel, Japan, Uruguay, UAE, Australia and of course Europe represented by France, Germany, Italy, Netherlands, Spain, Austria), 350 of which were supported by the Innovation Team through webinars and online meetings.

10 winning start-ups entered the programme, divided according to the following areas:

- *Smart Operations & Process: APIDS for automatic recognition of prohibited items in hand luggage, an autonomous robot for cleaning toilets and LiDAR for monitoring passenger volumes;*

AIRPORTS FOR INNOVATION

AIRPORTS FOR INNOVATION

- Infrastructure Management & Development: AI e computer vision per monitoraggio safety cantieri ed una soluzione con sensori per il monitoraggio della manutenzione di infrastrutture;
 - Passenger Experience: digitalizzazione di attività di Lost & Found;
 - NetZero Airport and Sustainability: miscelazione di SAF e Jet-A1 in loco;
 - Commercial Opportunities: negozio virtuale con interazione di prodotti in 3D;
 - Integrated Mobility: monitoraggio occupazione stalli parcheggi;
 - Disruptive Solutions: generazione di dati sintetici per modelli predittivi.
- *Infrastructure Management & Development: AI and computer vision for site safety monitoring and a sensor solution for monitoring infrastructure maintenance;*
 - *Passenger Experience: digitisation of Lost & Found activities;*
 - *NetZero Airport and Sustainability: mixing SAF and Jet-A1 on site;*
 - *Commercial Opportunities: virtual store with 3D product interaction;*
 - *Integrated Mobility: monitoring parking space occupancy;*
 - *Disruptive Solutions: generating synthetic data for predictive models.*

La terza call, ancora e più dei precedenti programmi, si avvale del supporto strategico e tecnico di partner che condividono obiettivi comuni: Eurocontrol, European Space Agency ed ENAV nell'ambito aviation, ma anche aziende di riferimento nel proprio mercato come Autogrill, Amazon Web Services, Bridgestone, Eni Joule, Gruppo Ferrovie dello Stato e Terna.

Inoltre, si è intensificato il rapporto con aziende ed enti, leader in ecosistemi nazionali specifici e nello scouting di startup: Plug&Play, Consolato Britannico, Intelak ed OPEN ITALY.

The third call, even more so than the previous programmes, benefits from the strategic and technical support of partners who share common objectives: Eurocontrol, European Space Agency and ENAV in the aviation field, but also reference companies in their own market such as Autogrill, Amazon Web Services, Bridgestone, Eni Joule, Gruppo Ferrovie dello Stato and Terna.

In addition, the relationship was intensified with companies and institutions, leaders in specific national ecosystems and in start-up scouting: Plug&Play, British Consulate, Intelak and OPEN ITALY.

Nel 2021, ADR in collaborazione con AENA ha lanciato "Airports For Innovation" un network internazionale volto a rafforzare la collaborazione tra aeroporti, il cui obiettivo primario è contribuire allo sviluppo di nuove soluzioni per rendere gli aeroporti sempre più digitali e migliorare l'esperienza del passeggero. Obiettivo comune è inoltre promuovere l'innovazione e la collaborazione con start-up internazionali per definire i futuri standard dell'industria dell'aviazione con un approccio sostenibile e innovativo.

A maggio 2024 è entrato a far parte del network Airports for Innovation lo scalo di Narita che si aggiunge a AENA, Atene, Dallas Fort Worth, Oman, Dubai, Monaco, Nizza e Vancouver. Ad oggi circa 0,8 miliardi di passeggeri sono gestiti dal network e di conseguenza potenzialmente coinvolgibili in soluzioni innovative comuni. Inoltre, a settembre è stata lanciata la prima "Joint Call for Startups" del network Airports4Innovation, con l'obiettivo di testare simultaneamente startup su più aeroporti. L'iniziativa è volta alla ricerca di soluzioni innovative su quattro principali ambiti di interesse: Seamless travel experien-

In 2021, ADR in cooperation with AENA launched 'Airports For Innovation', an international network aimed at strengthening collaboration between airports, whose primary objective is to contribute to the development of new solutions to make airports increasingly digital and improve the passenger experience. The common goal is also to promote innovation and collaboration with international start-ups in order to define the future standards of the aviation industry with a sustainable and innovative approach.

In May 2024, Narita Airport joined AENA, Athens, Dallas Fort Worth, Oman, Dubai, Munich, Nice and Vancouver in the Airports for Innovation network. To date, approximately 0.8 billion passengers are handled by the network and thus can potentially be engaged in common innovative solutions. In addition, the first 'Joint Call for Startups' of the Airports4Innovation network was launched in September, with the aim of testing startups simultaneously at several airports. The initiative is aimed at finding innovative solutions in four main areas of interest: Seamless Travel Experience, Sustainable Aviation, AI-Powered Airports and Smart Luggage Revolution. The call registered 292

ce, Sustainable Aviation, AI-Powered Airports e Smart Luggage Revolution. La call ha registrato 292 candidature da parte di 283 startups provenienti da tutto il mondo. L'obiettivo nei primi mesi del 2025, è avviare PoC congiunte con gli aeroporti appartenenti al network per definire così gli standard dell'aeroporto del futuro, scalando soluzioni tecnologiche non solo «verticalmente» su singolo aeroporto ma anche «orizzontalmente» tra più aeroporti in linea con la customer journey dei passeggeri.

applications from 283 start-ups from all over the world. The goal in early 2025 is to launch joint PoCs with the airports belonging to the network in order to thus define the standards of the airport of the future, scaling technology solutions not only 'vertically' on a single airport but also 'horizontally' among several airports in line with the passenger customer journey.

ADR VENTURES

ADR VENTURES

ADR Ventures è il fondo di corporate venture capital di Aeroporti di Roma, focalizzato su investimenti early stage (Pre-seed, Seed, e Series A) in startup innovative nei settori aviation, automation, robotics, future of travel e sostenibilità. ADR Ventures si concentra su startup che dimostrano valore nel contesto di Aeroporti di Roma, portando miglioramenti sostanziali sia alle operazioni che all'esperienza del passeggero. Il fondo nel 2023, anno della sua creazione, ha investito in due startup:

- Ottonomy, che ha sviluppato robot autonomi in grado di effettuare consegne senza contatto sia in ambienti interni che esterni: gli elementi di mappatura e di percezione consentono di muoversi senza soluzione di continuità in qualsiasi ambiente senza dipendere dal GPS.
- Assaia, un software che utilizza una combinazione di intelligenza artificiale e computer vision per fornire agli aeroporti e alle compagnie aeree una visibilità completa delle operazioni di turnaround in aeroporto, consentendo di prevedere i problemi e automatizzare i processi per renderli più efficienti.

Prima dell'investimento, entrambe le startup hanno partecipato alla prima edizione del programma di accelerazione di ADR, "Runway to the Future".

ADR Ventures is Aeroporti di Roma's corporate venture capital fund, focused on early stage investments (Pre-seed, Seed, and Series A) in innovative start-ups in the aviation, automation, robotics, future of travel and sustainability sectors. ADR Ventures focuses on start-ups that demonstrate value in the context of Aeroporti di Roma, bringing substantial improvements to both operations and the passenger experience.

In 2023, the year of its creation, the fund invested in two start-ups:

- *Ottonomy, which has developed autonomous robots capable of making contactless deliveries both indoors and outdoors: their mapping and perception elements allow them to move seamlessly in any environment without relying on GPS.*
- *Assaia, a software that uses a combination of artificial intelligence and computer vision to provide airports and airlines with complete visibility of airport turnaround operations, enabling them to predict problems and automate processes to make them more efficient.*

Prior to the investment, both start-ups participated in the first edition of ADR's acceleration programme, 'Runway to the Future'.

INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS

Dopo aver completato con successo il pilot progettato durante il programma, dimostrando di portare valore aggiunto per stakeholders interni ed esterni, le startup sono diventate fornitore ufficiale di Aeroporti di Roma.

After successfully completing the pilot designed during the programme, proving to bring added value for internal and external stakeholders, the start-ups became official suppliers of Aeroporti di Roma.

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiana.

Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2024.

The Service Charter is structured according to the guidelines of ENAC and the reference scheme defined in cooperation with other Italian airport management companies.

The Service Charter presents quality indicators measuring the main characteristics of the service for 2024.

The tables below show:

Le tabelle di seguito riportano:

- nella prima colonna gli indicatori che misurano **il grado di soddisfazione dei passeggeri** (es. la percezione del servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano) oppure **il livello di servizio erogato** (es. tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero);
- nella seconda colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato **il livello di servizio** conseguito nell'anno 2024;
- nella quarta colonna è indicato il target per il 2025.

- *in the first column, the indicators that measure **the degree of passenger satisfaction** (e.g., the perception of the security check service for people and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g., waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column, the element with which the single indicator is measured;*
- *the third column indicates **the level of service achieved** in 2024;*
- *the target for 2025 is shown in the fourth column.*

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

Assets fully or partially guaranteed by third parties are highlighted in blue.



	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	percentuale passeggeri soddisfatti	96,6%	95%
<i>Travel security</i>	<i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	percentuale passeggeri soddisfatti	97,5%	95%
<i>Personal and property safety</i>	<i>Overall perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	<i>percentage satisfied passengers</i>		
Regolarità e puntualità del servizio	Puntualità complessiva dei voli	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	65,2%	75%
<i>Service regularity and punctuality</i>	<i>Overall flights' punctuality</i>	<i>percentage of on time flights over total departing flights</i>		
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	6‰	7‰
	<i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	<i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>		

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	NAZ. 21'53" Schengen 17'57" Extra-Schengen 24'20"	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 21' Extra-Schengen 1° entro 26'
	<i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	<i>DOM. 21'53" Schengen 17'57" Extra-Schengen 24'20"</i>	<i>DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 21' Extra-Schengen 1st within 26'</i>
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	Naz. 24'43" Schengen 28'01" Extra-Scheng. NB 30'58" Extra-Scheng. WB 50'10"	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 31' Extra-Schengen NB ult. entro 33' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	<i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	<i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	<i>DOM. 24'43" Schengen 28'01" Extra-Scheng. NB 30'58" Extra-Scheng. WB 50'10"</i>	<i>DOM. last within 23' Schengen last within 31' Extra-Schengen NB last within 33' Extra-Schengen WB last within 40'</i>
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	5'40"	5'
	<i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>		

* block-on: inserimento del cuneo sotto le ruote dell'aereo

* *block-on: placing the wheel chocks under the aircraft wheels*

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>	
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity and punctuality of services received at the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,3%	95%	
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,6%	94%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,3%	95%
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort while staying at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,3%	93%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,9%	92%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>	
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,2%	93%	
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,1%	94%	
Servizi aggiuntivi <i>Additional services</i>	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of the level of Wi-Fi connectivity within the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,1%	90%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,3%	92%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and the opening hours of the airport</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	100%	99%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	85,5%	87%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93%	91%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,2%	91%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89%	88%
Informazione alla clientela <i>Information services</i>	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to use and up-to-date website</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92% 90%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,2%	93%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	96,3%	94%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,6%	94%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,4%	93%
Servizi sportello/varco <i>Counter/gate services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91,1% 88%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	Tempo di coda nel 90% dei casi <i>Queue time in 90% of cases</i>	Dedicati/ Common 7'52" Common voli sensibili 9'08"	Dedicati/ Common 12' Common voli sensibili 14'
Percezione del tempo di attesa al check in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,9%	92%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>	Voli sensibili 3'44" Resto voli 4'24"	Voli sensibili 6'30" Resto voli 5'
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,5%	93%
Integrazione modale <i>Modal integration</i>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	93,8%	91%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,2%	90%

DATI DI QUALITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

QUALITY DATA FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficiency of assistance services</i>	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	6'30"	7'30"
	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati data la propria presenza <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10'20"	12'

** voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi

** *secure flights: flights for which security controls are more rigorous*

Indicatori	Unità di misura	Performance 2024	Obiettivi 2025
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2024</i>	<i>Target 2025</i>
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'17"	3'30"
<i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'30"	4'
<i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance at the gate/aircraft point, after last passenger has alighted</i>	<i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>		
Sicurezza per la persona	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	percentuale PRM soddisfatti	
<i>Personal safety</i>	<i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	percentage satisfied PRMs	
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	percentuale PRM soddisfatti	
	<i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	percentage satisfied PRMs	
Informazioni in aeroporto	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	
<i>Information at the airport</i>	<i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	percentage of essential information accessible to the total number of essential information	
		99%	99%

Indicatori	Unità di misura	Performance 2024	Obiettivi 2025
<i>Indicators</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Performance 2024</i>	<i>Target 2025</i>
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni		
<i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	<i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>	99%	99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti		
<i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	<i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	99%
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	
<i>Communication with passengers</i>	<i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	percentage of responses provided within the set time compared to the total number of requests	
		100%	99%

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>percentage of complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0,02%	0,01%
Comfort in aeroporto <i>Comfort at the airport</i>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2024 <i>Performance 2024</i>	Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i>	
	Aspetti relazionali e comportamentali <i>Relational and behavioural aspects</i>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
		Percezione sulla professionalità del personale dedicato alla erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%



GUIDA ALL'AEROPORTO *AIRPORT GUIDE*

20
25

Di seguito si riportano i principali servizi presenti sullo scalo con operatività in condizioni normali.

Per maggiori informazioni 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 further information, please, contact the service directly or check the ADR website www.adr.it.

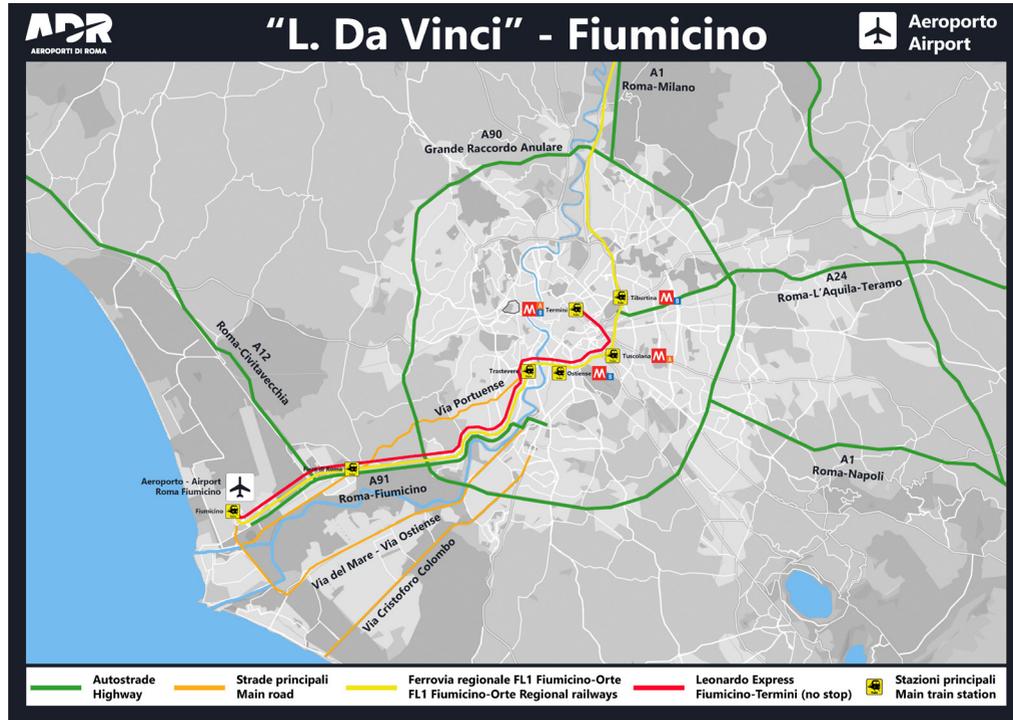
INDICE

INDEX

- 78 VIE D'ACCESSO**
ACCESS ROUTES
- 79 MAPPA DELL'AEROPORTO**
AIRPORT MAP
- 80 COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO**
TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT
- 100 MAPPE DEI TERMINAL**
TERMINAL MAPS
- 112 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE**
GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS
- 130 SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE**
DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE
- 134 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA**
GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS
- 138 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA**
GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT
- 140 PUNTI RISTORO**
RESTAURANTS/BARS
- 146 NUMERI UTILI**
USEFUL NUMBERS
- 151 AUTONOLEGGI**
RENT A CAR
- 152 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**
CONSUMER ASSOCIATIONS
- 154 COMPAGNIE AEREE**
AIRLINES
- 158 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**
COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

VIE D'ACCESSO

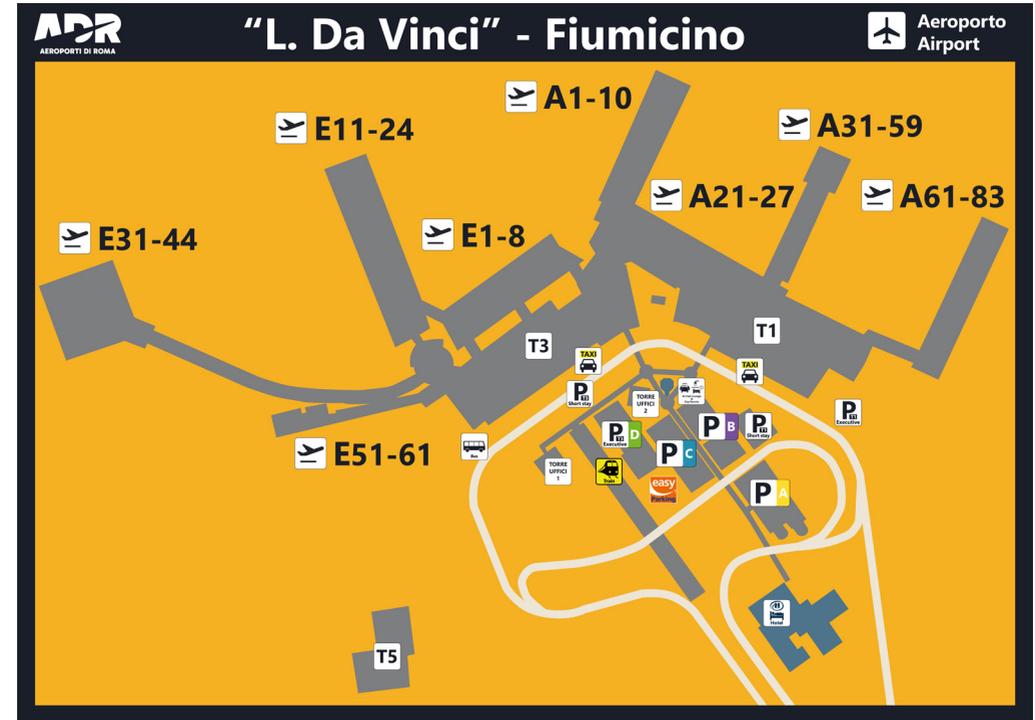
ACCESS ROUTES



A91 = autostrada Roma - Fiumicino / Roma - Fiumicino highway
 A12 = autostrada Roma - Civitavecchia / Roma - Civitavecchia highway
 FL1, Leonardo Express e Frecciarossa = collegamenti ferroviari / rail connections

MAPPA DELL'AEROPORTO

AIRPORT MAP



COLLEGAMENTI DA E PER 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 tramite 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:
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:
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 away 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: www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/kiss-and-go-area*
- *limited Traffic Zone (ZTL) – prohibiting access as it is reserved for taxis, licenced cabs, buses and vehicles authorised by law enforcement agencies.*

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

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: € 55,00;
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 31,00;
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 26,00;
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 60,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00;
- da Civitavecchia - Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 130,00.

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: € 55.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 26.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 60.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 130.00.*

Le corse aventi origine all'interno del Grande Raccordo Anulare e con destinazione aeroporto di Fiumicino, e viceversa, non possono superare l'importo di € 80,00. Costo a tassometro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

<https://romamobilita.it/it/muoversiaroma/muoversi-taxi>

The journeys within the Grande Raccordo Anulare with destination Fiumicino airport, and vice versa, cannot be priced at more than 80.00 Euros. Taxi meter cost applies for other destinations. There are surcharges for luggage, night rides and rides on holidays.

For further information:

<https://romamobilita.it/en/moving-rome>

CICLOVIA

Per una mobilità sostenibile e funzionale, l'aeroporto è collegato alla città di Fiumicino anche da una ciclovia: "Pedalaria".

Il percorso, per pedoni, ciclisti e viaggiatori parte dal T3 e si estende lungo 3,5 chilometri, per congiungersi alla pista ciclabile della città di Fiumicino. Pedalaria offre la possibilità di vivere un'esperienza unica tra le bellezze naturali e le aree archeologiche intorno allo scalo, inclusi i Porti di Claudio e Traiano.

CYCLE PATH

For sustainable and functional mobility, the airport is also connected to the city of Fiumicino by a cycle path: "Pedalaria".

The path for pedestrians, cyclists and travellers starts from T3 and extends for 3.5 kilometre, to join the cycle path of the city of Fiumicino. Pedalaria is an opportunity to enjoy the local countryside and the archaeological sites around the airport, including the Imperial Harbours of Claudius and Trajan.

PEDALARIA
Ciclovia dell'Aeroporto di Roma Fiumicino
Cycle path of Rome Fiumicino Airport

↔ 3,5 km 🚲 13 min
👤 Facile / Easy 👤 52 min

A Inizio / fine ciclovia
Cycle path start / end
Aeroporto di Fiumicino - T3

A-F Passeggiata mediterranea
Mediterranean Walk

B Area di sosta
Giardino Mediterraneo
Rest area
Mediterranean Garden
Via del Sarcopite

C Bike Box - Parcheggio PR10
Bike Box - PR10 Parking
Via dei Fratelli Allipie

D Inizio / fine ciclovia
Bike Box - Parcheggio PR10
Cycle path start / end
Bike Box - PR10 Parking
Via F. Petrucci

E Area di sosta
Rest area
Via dell'Aeroporto

F Resti del Porto di Claudio
Remains of the Imperial Harbour of Claudius
Via dell'Aeroporto

F-H Passeggiata nel Porto di Claudio
Walk in the Imperial Harbour of Claudius

Monumento ai Caduti di Kindu
Monument to the Kindu Victims

Museo delle Navi romane
Museum of Roman ships

Stazione ferroviaria di Parco Leonardo
Percorso Leonardo
Train station

TRENO

L'aeroporto di Fiumicino è raggiungibile dalla città di Roma tramite i seguenti servizi ferroviari:

- Leonardo Express, servizio no-stop che collega la stazione di Roma Termini all'Aeroporto in soli 32 minuti. Opera ogni 15 minuti (ad eccezione di alcune fasce orarie con un treno ogni 30 minuti) con partenze da Roma Termini dalle 4:50 alle 23:35, mentre da Fiumicino Aeroporto dalle 05:38 alle 23:53;
- servizio regionale della linea FL1, che collega diverse stazioni del nodo di Roma, tra le quali Roma Trastevere, Roma Ostiense, Roma Tuscolana, Roma Tiburtina. Opera ogni 15 minuti (ad eccezione di alcune fasce orarie con un treno ogni 30 minuti) con partenza da Roma Tiburtina dalle 05:01 alle 22:01, da Fiumicino Aeroporto dalle 5:57 alle 23:27 (l'ultima corsa termina alla stazione Ostiense).

TRAIN

You can reach Fiumicino airport from Rome using the following rail services:

- *Leonardo Express, a non-stop service from Roma Termini station to the airport in just 32 minutes. Departures are every 15 minutes (except for certain times of day in which trains run every 30 minutes), from 4:50 to 23:35 from Roma Termini, or from 05:38 to 23:53 from Fiumicino Aeroporto;*
- *regional line FL1, connecting several stations in Rome, including Roma Trastevere, Roma Ostiense, Roma Tuscolana and Roma Tiburtina. Departures are every 15 minutes (exception for certain times of day in which trains run every 30 minutes) from 05:01 to 22:01 from Roma Tiburtina, or from 5:57 to 23:27 from Fiumicino Aeroporto (the last train stops at Ostiense).*

Sono disponibili Treni ad Alta Velocità diretti, tramite Frecciarossa (3 collegamenti in partenza da Fiumicino e 3 collegamenti in arrivo), da/per Napoli, Firenze, Bologna, Ferrara, Padova e Venezia, senza fermata alla stazione di Roma Termini.

Per informazioni:
www.trenitalia.com

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

There are direct high-speed trains available: Frecciarossa (3 trains departing from and 3 trains arriving at Fiumicino) and from/to Naples, Florence, Bologna, Ferrara, Padua and Venice, not stopping at Roma Termini station.

For information:

www.trenitalia.com/en.html

During the times not served by train, the service to Roma Termini and Roma Tiburtina is provided by Cotral.

AUTOBUS

Gli autobus di linea, con servizi interregionali e collegamenti diretti su Roma, si trovano alla Bus Station adiacente all'uscita 6 del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione delle linee 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 sovrapprezzo.

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 with interregional services and direct connections to Rome are found at the Bus Station next to the Terminal 3 exit 6 on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the 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:
(+39) 06 72057205
www.cotralspa.it

ROME AIRPORT BUS by Schiaffini
tel. (+39) 06.7130531 r.a.
tel. (+39) 06 71305377
www.romeairportbus.com

SIT BUS SHUTTLE
tel. (+39) 06.5916826 / (+39) 06.5923507
www.sitbusshuttle.com

TERRAVISION
tel. (+39) 06.97610632
www.terravision.eu

TIRRENO AZIENDA MOBILITÀ (TAM)
tel. (+39) 06.65047426
www.tambus.it

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 46 stalli riservati al servizio di car sharing.

Tramite le app e+Drivalia, Enjoy e Free2move è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

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

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

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

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

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 46 slots 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 e+Drivalia, Enjoy and Free2move app, you can book and pick up your car directly in the car park.

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

RENTAL WITH DRIVER

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

The service must be requested in advance.

I TERMINAL

TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

TERMINAL 1

Voli Nazionali e Schengen.

TERMINAL 3

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

The airport has two Terminals:

TERMINAL 1

Domestic and Schengen flights.

TERMINAL 3

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, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, 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, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Norway, the Netherlands, Poland, Portugal, Romania, 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/fiumicino
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/web/aeroporti-di-roma-en/
www.adm.gov.it
www.poliziadistato.it

PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

CAR PARK AT THE AIRPORT/ SHUTTLES/HOTEL

PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 11.000 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, di cui 200 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con 30 casse (4 presidiate, 26 automatiche), 12 parcometri e 16 cambiamonete (7 alle partenze, 5 agli arrivi, 1 al polo Bus, 3 presso Kiss&Go 45 minuti).

È possibile pagare in contanti, con tutte le carte di credito e bancomat alle casse presidiate, automatiche e con carta di credito e bancomat alle colonnine di uscita, oltre che con i sistemi di Telepedaggio, con addebito diretto sul conto.

Sono disponibili anche 8 postazioni di ricarica ultra-rapida alimentate al 100% da fonti rinnovabili.

Le postazioni sono così distribuite:

- 2 postazioni sulla viabilità Partenze fronte T1;
- 3 postazioni sulla viabilità Arrivi presso parcheggio Breve sosta T1;
- 1 postazione all'interno del parcheggio Breve sosta T3;
- 1 postazione all'interno del parcheggio PR7 e 1 postazione all'interno del parcheggio Multipiano B dedicati al noleggio con conducente.

PARKING

There are over 11.000 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, where 200 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 30 pay stations (4 manned, 26 automatic), 12 ticket machines and 16 change machines (7 at departures, 5 at arrivals, 1 at the Bus hub, 3 at Kiss&Go 45 minutes). You can pay cash or by any credit and debit card at manned counters or ATMs, or by credit and debit card at exit toll booths, as well as by Telepedaggio (electronic toll collection), which uses direct debit.

There are also 8 ultra-fast charging stations powered by 100% renewable sources.

The stations are distributed as follows:

- *2 stations on the Departures road in front of T1;*
- *3 stations on the Arrivals road at the T1 short-stay car park;*
- *1 station within the T3 short-stay car park;*
- *1 station within the PR7 car park and 1 station within the Multi-storey car park B dedicated to rental with driver.*

Ogni postazione di ricarica dispone di due prese CCS Combo2 da 300kW e di una presa CHAdeMO da 100kW in corrente continua e di una spina tipo 2 da 22kW in corrente alternata.

Le colonnine di ricarica sono a disposizione ogni giorno, h24, utilizzabili da tutti i veicoli elettrici o ibridi ricaricabili e compatibili con ogni standard di ricarica e provider di servizi per la mobilità elettrica.

Each charging station has two 300kW CCS Combo2 sockets and one 100kW direct current CHAdeMO socket and one 22kW alternating current type 2 plug. The charging stations are available every day, 24 hours a day, which can be used by all electric or hybrid vehicles that can be recharged and which are compatible with all charging standards and electric mobility service providers.

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

Oltre 3.600 posti auto, con accesso diretto ai Terminal partenze e arrivi, fra i quali:

- ADR E-MOVE è il primo e più grande parcheggio in Italia riservato esclusivamente ai veicoli elettrici ed ibridi plug-in. Situato al 1° piano del P-Terminal B, a pochi minuti di tapis roulant dall'area partenze del Terminal 1 e del Terminal 3. Offre, per ciascun semipiano, 74 posti auto coperti e altrettante postazioni di ricarica da 22kW. E' inoltre possibile usufruire del servizio "Park & Charge" che permette ai clienti Telepass di poter ricaricare l'auto nell'area dedicata con addebito del servizio "Park&Charge" direttamente sul proprio conto Telepass. Istruzioni per l'attivazione della ricarica elettrica disponibili nell'area di parcheggio o sul sito www.adr.it/parcheggio-e-move
- 4CORPORATE circa 90 posti auto dedicati esclusivamente alle aziende convenzionate e ai loro dipendenti. Il parcheggio, situato al terzo piano del P-Terminal C, è coperto ed offre tra i vantaggi il Fast Track gratuito per tutti i passeggeri dell'auto, il raddoppio dei punti rewards inclusi

MULTI-STOREY CAR PARK P-TERMINAL A-B-C-D

Over 3,600 parking spaces, with direct access to the departure and arrival terminals, including:

ADR E-MOVE This is the first and largest car park in Italy reserved exclusively for plug-in electric and hybrid vehicles. Located on the 1st floor of P-Terminal B, just a few minutes by moving walkway from the departure areas of Terminal 1 and Terminal 3. It has 74 covered parking spaces on each half-floor, each with a 22kW charging station. Visitors can also use the 'Park & Charge' service, which allows Telepass customers to charge their cars in the special charging area, with the cost debited directly via their Telepass account. Instructions for how to work the electric charging stations are available in the parking area or at www.adr.it/parcheggio-e-move

- 4CORPORATE approximately 90 parking spaces exclusively reserved for participating companies and their employees. The covered car park is on the third floor of P-Terminal C, and offers free Fast Track services to all car passengers as well as double the reward points for parking stays and the recovery of VAT.

con la sosta e il recupero dell'Iva. Maggiori informazioni: www.adr.it/4corporate

- EXECUTIVE T3 circa 80 posti auto custoditi e assicurati con accesso coperto ai Terminal e voucher gratuito per il Fast Track con passaggio prioritario del bagaglio a mano ai controlli di sicurezza. Situato al terzo piano del P-Terminal D. Maggiori informazioni: www.adr.it/parcheggi-executive

EXECUTIVE T1

Il parcheggio offre circa 100 posti auto che prevedono la presa in custodia dell'auto, direttamente nelle aree adibite al servizio e assistenza dedicata. Ubicato al livello arrivi dei Terminal e raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo l'apposita segnaletica.

For more information: www.adr.it/4corporate

- EXECUTIVE T3 around 80 secure and supervised parking spaces with covered access to the Terminals and free Fast Track voucher with priority for hand luggage at security checks. It is on the third floor of P-Terminal D. *For more information:* www.adr.it/parcheggi-executive

EXECUTIVE T1

The car park has around 100 parking spaces, with areas providing special car valet services and assistance. It is located in the arrivals area of the Terminal and can be reached from the Rome-Fiumicino motorway by following the signs.

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

3.700 posti auto suddivisi in due parcheggi, rispettivamente Lunga Sosta coperto e Lunga Sosta scoperto a soli 10 minuti dai Terminal dove è possibile sostare per le prime due ore gratuitamente. Collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza di 5 minuti (linea PARKING SHUTTLE) in orario diurno, mentre 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".

PARCHEGGI BREVE SOSTA T1 - T3 GRATIS 15 MINUTI

60 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 92 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".

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

3,700 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals where you can park for the first two hours free of charge. They are connected by a free shuttle service operating with a 5 minutes average regularity (PARKING SHUTTLE service) during daytime. 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'.

SHORT STAY CAR PARKS T1 - T3 15 MINUTES FREE

60 covered car places in front of Terminal 1, 92 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'.

PARCHEGGIO KISS&GO PARTENZE T1

Il parcheggio, situato in Largo Locatelli, offre 87 posti auto con i primi 45 minuti gratuiti; se necessario si può estendere la sosta fino ad un'ora aggiuntiva pagando ai parcometri situati nel parcheggio stesso.

Inoltre, con solo i primi 15 min di sosta gratuita sono disponibili 140 posti auto Kiss&Go, sia alle partenze che agli arrivi dei Terminal T1 e T3, delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 12 cambiamonete; superati i 15 minuti gratuiti si potrà pagare la sosta aggiuntiva ai parcometri in prossimità.

KISS&GO CAR PARK T1 DEPARTURES

The car park is in Largo Locatelli, offering 87 parking spaces with the first 45 minutes free of charge; parking can be extended for up to one hour more by paying at the parking meters located within the car park area.

In addition, Kiss&Go also has 140 parking spaces marked by blue lines where only the first 15 minutes are free of charge; they are located both at departures and arrivals of Terminals T1 and T3, with 12 parking meters and 12 money changer machines; after the first 15 minutes, which are free of charge, additional parking time can be paid for at the parking meters provided.



PARCHEGGI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Sono posti auto gratuiti riservati ai passeggeri muniti di contrassegno di invalidità con le seguenti modalità:

- fino a 2 ore è possibile parcheggiare presso l'area ZTL, negli stalli riservati davanti ai Terminal Partenze e Arrivi in prossimità dei Totem gialli di chiamata, purché entro i 14 giorni successivi all'avvenuta sosta si provveda alla registrazione della targa sul sito www.adr.it/disabili-con-contrassegno;
- oltre le 2 ore è possibile sostare al parcheggio multipiano P-Terminal C, piano terra. Alternativamente, è possibile parcheggiare all'interno dei parcheggi Breve Sosta-T1, Breve Sosta-T3 e al parcheggio multipiano P-Terminal A contattando poi gli operatori dell'Assistenza Clienti tramite il pulsante di aiuto posto su ciascuna colonnina di uscita. In aggiunta sono disponibili posti auto per persone con disabilità o a mobilità ridotta in tutti i settori del P-Lunga Sosta.

PARKING FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

Free parking spaces are reserved for passengers with a disability badge, as follows:

- *for up to 2 hours, you can park in the Limited Traffic Zone (ZTL), in the reserved parking spaces in front of the Departures and Arrivals Terminals, near the yellow totems, provided that you register your number plate on www.adr.it/disabili-con-contrassegno within 14 days of your parking stay;*
- *if you need to stay for more than 2 hours, you can park on the ground floor in the P-Terminal C multi-storey car park. You can also park at the Short Stay-T1, Short Stay-T3 and P-Terminal A multi-storey car park, by contacting the Customer Service operators via the help buttons on the exit toll booths. In addition, there are also parking spaces for people with disabilities or reduced mobility in all areas of P-Long Stay”.*

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.

Gli eventuali accompagnatori di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, per usufruire dell'esenzione, oltre al contrassegno dell'avente diritto in originale, unitamente al biglietto ritirato all'ingresso, devono esibire al personale dell'assistenza clienti anche una copia del biglietto aereo del titolare del contrassegno.

To take advantage of the discount, the person entitled must show, upon exit, the original countersign, together with the ticket collected at the entrance, to the staff of the easy Parking Customer Assistance Centre, located on the left of the exit barriers of the P-Terminals B-C-D or the P-Long Stay, open 24 hours a day, every day.

In order to take advantage of the exemption, any companions of passengers with disabilities or reduced mobility, in addition to the original badge of the person entitled, together with the ticket collected at the entrance, must also show the customer assistance staff a copy of the plane ticket of the sign holder.

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.

È collegato dal servizio di navetta gratuita "AIRPORT LINE" con fermata agli Arrivi del Terminal 3 (A8 Arrivi) segnalata da un totem blu.

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 HOTEL

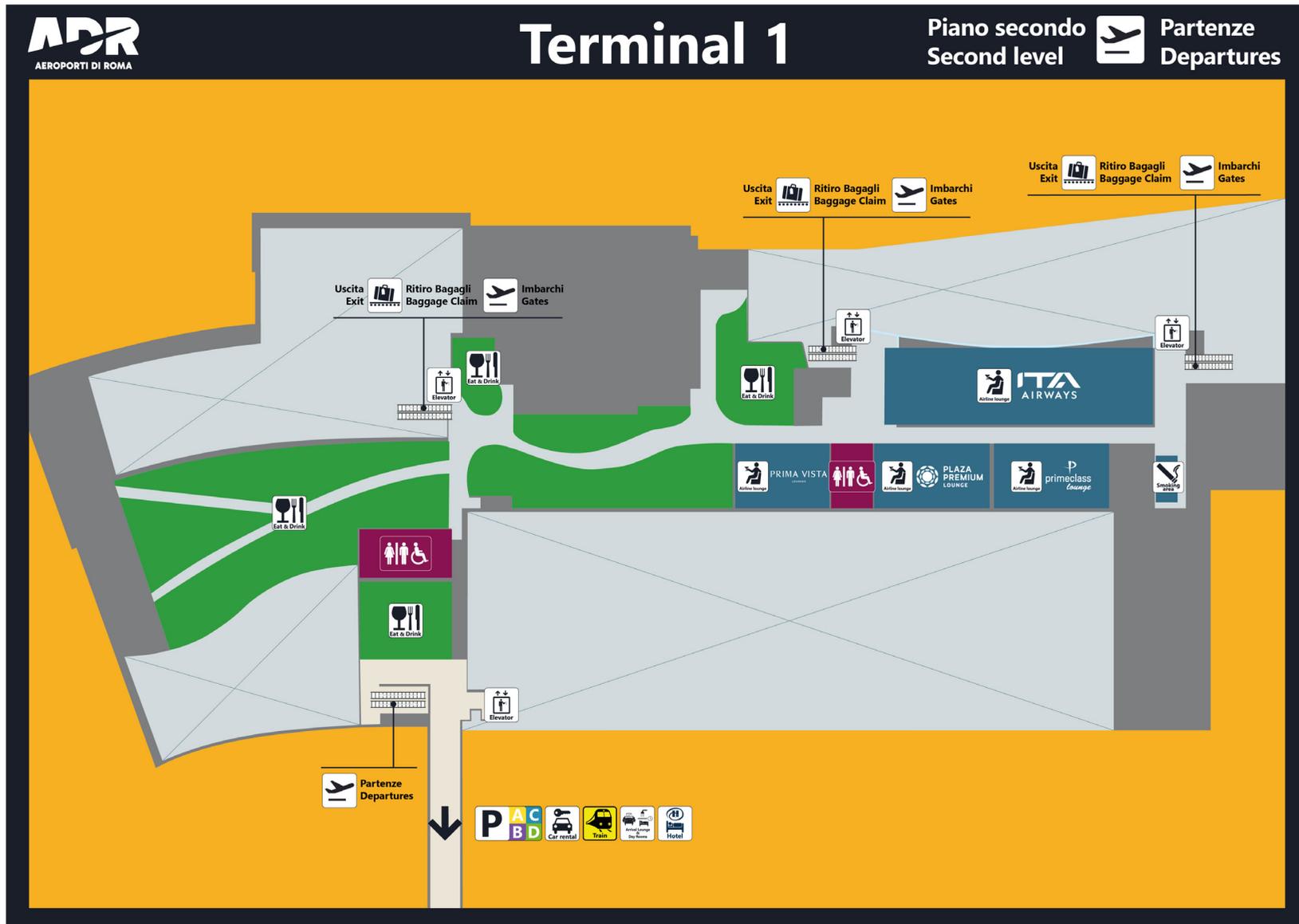
The Hilton Rome Airport hotel can be reached in 5 minutes from the Terminals by a pedestrian walkway. The Hilton Garden Inn Rome Airport hotel is located in the Cargo City area.

It is connected by the free 'AIRPORT LINE' shuttle service that stops at Terminal 3 Arrivals (A8 Arrivals), signposted by a blue totem.



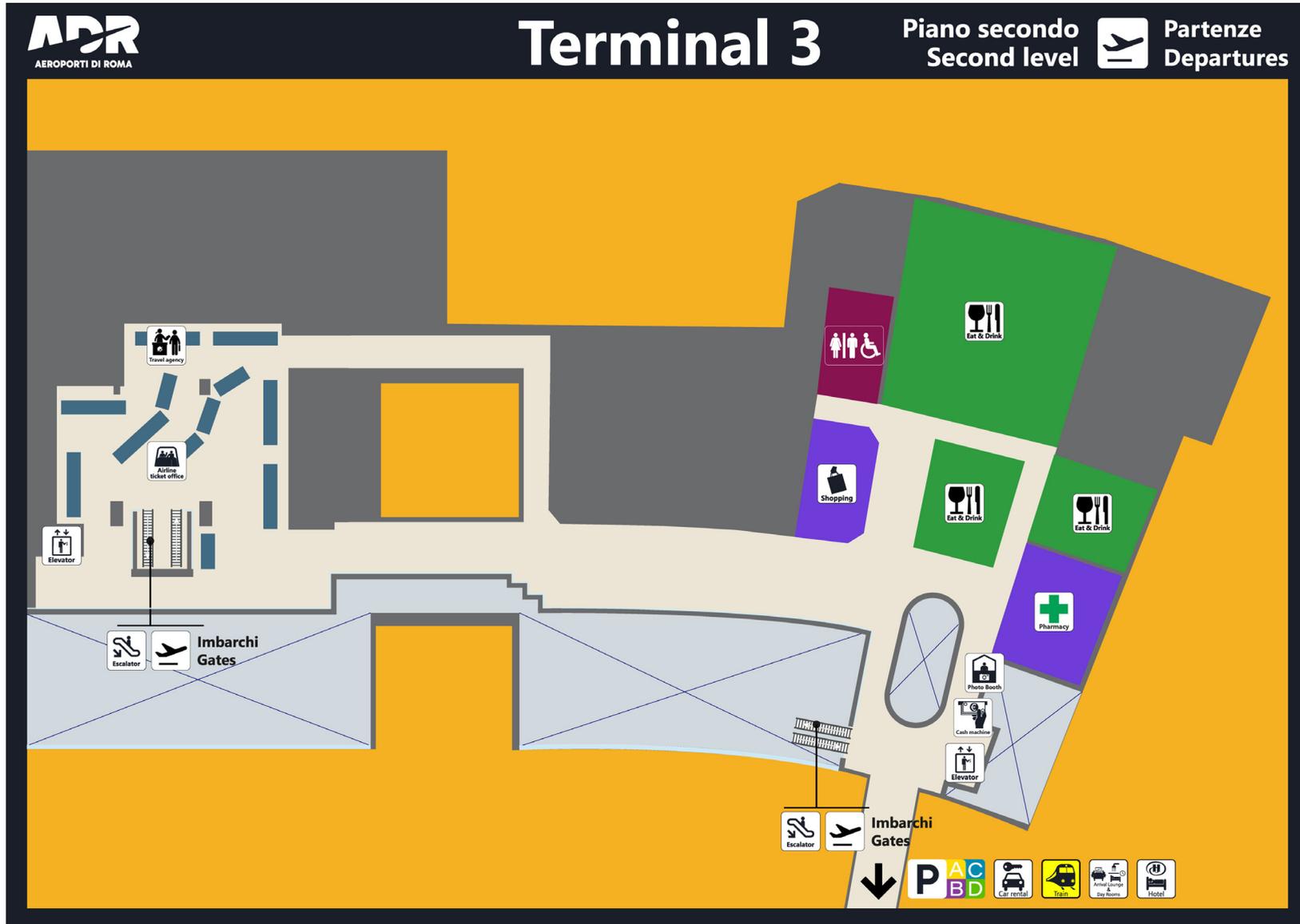
TERMINAL 1
PARTENZE PIANO SUPERIORE

DEPARTURES MEZZANINE



TERMINAL 3
PARTENZE PIANO SUPERIORE

DEPARTURES MEZZANINE



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

BANCO INFORMAZIONI

Quattro banchi informazioni e sei totem 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. È disponibile anche un banco informazioni presso la stazione di Roma Termini, chiamato "Airport in the city", con orario 08:00 - 14:00. Inoltre, in aerostazione sono disponibili le informazioni sui diritti del passeggero (Regolamento (CE) 261/2004 e Regolamento (CE) 1107/2006) fruibili su opuscoli, cartelli, totem e poster interattivi che si possono trovare nelle diverse aree dei terminal al fine di informare il passeggero sulle tutele in caso di disservizi quali il negato imbarco, la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, la ritardata consegna, la perdita o il danneggiamento del bagaglio e sui diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Si possono trovare anche informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia natura e i recapiti dell'ENAC Direzione Territoriale. Sempre relativamente alla tutela dei di-

INFORMATION DESK

Four information desks and six totems are located in the departure, transit and arrival areas in Terminals 1 and 3. Here travellers can obtain information on the status of their flight, the exact location of the terminals and their ticket counters, and car parks. An information desk is also available at Roma Termini station, called 'Airport in the city', open from 8 am to 2 pm. In addition, information on the passenger rights (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available at the airport and can be found on brochures, signs, totems, and interactive posters in the various terminal areas in order to inform passengers on their protection in the event of disruption such as denied boarding, flight cancellation or long delay, delayed delivery, lost or damaged baggage and on the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.

You can also find information on the aircraft security control system, national legislation on strikes in the air transport sector, tips of various kinds and the contact details of ENAC's Territorial Directorate. Also with regard to the protection of passengers' rights, ADR (Alternative Dis-

pute Resolution) foresees the following: passengers who have suffered disservice as a result of violations of Regulation (EC) No 261/2004 for cases of denied boarding, cancellation or long delay of flights, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities and reduced mobility may attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

ritti dei passeggeri, ADR (Alternative Dispute Resolution) prevede quanto segue: i passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

Presso il banco informazioni è disponibile anche un servizio gratuito di fax, fotocopie, stampa documenti di identità o di viaggio, ricezione e stampa allegati, scanner.

TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

Le operazioni di check-in, di controllo dei documenti di viaggio e dei bagagli e quelle di imbarco variano a seconda della compagnia aerea e della destinazione. Si consiglia, pertanto, di rivolgersi alla compagnia aerea con cui si è scelto di viaggiare o di consultare il relativo sito internet.

CHECK-IN

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

pute Resolution) foresees the following: passengers who have suffered disservice as a result of violations of Regulation (EC) No 261/2004 for cases of denied boarding, cancellation or long delay of flights, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities and reduced mobility may attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

At the information desk you can also find a free service for faxes, photocopies, printing of identity and travel documents, reception and printing of attachments, scanner is also available.

TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

Check-in operations, travel documents and luggage checks and embark operations can change depending on the airline and destination. Thus, it is recommended to ask the airline or check the website.

CHECK - IN

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

È operativo il nuovo servizio di check-in presso la stazione ferroviaria dell'aeroporto di Fiumicino chiamato "FCO Connect", che permette ai passeggeri in arrivo con un biglietto di Trenitalia e in prosecuzione con i voli del network internazionale ed intercontinentale operati da ITA Airways e non solo, di consegnare il bagaglio direttamente presso la stazione dell'aeroporto per poi ritirarlo presso la destinazione finale. Il banco check-in dedicato è aperto tutti i giorni dalle ore 6:00 alle ore 12:00 anche in modalità "Drop-Off" per chi ha effettuato l'accettazione online.

Un nuovo servizio check-in è disponibile anche presso la stazione di Roma Termini chiamato "Airport In The City" dove è possibile effettuare gratuitamente le operazioni di check-in, inclusa l'accettazione del bagaglio da stiva, per tutti i voli ITA Airways in partenza dall'aeroporto di Fiumicino per il giorno stesso (ad eccezione delle destinazioni per USA e Israele). Completando il check-in ad "Airport In The City", si può lasciare il bagaglio alla Stazione Termini e ritirarlo direttamente al nastro di riconsegna della destinazione finale del viaggio.

Se si viaggia con un'altra compagnia aerea, si ha comunque la possibilità di lasciare il bagaglio presso Airport In The City e ritirarlo direttamente al deposito bagagli dell'aeroporto di Fiumicino, in questo caso il servizio è a pagamento.

The new 'FCO Connect' check-in service is now operational at Fiumicino Airport train station, allowing passengers arriving with Trenitalia and travelling on international and intercontinental flights operated by ITA Airways and others to drop off their luggage directly at the station and collect it at their final destination.

The check-in desk is open daily from 6 am to 12 noon with a 'Drop-Off' service available for passengers who have already checked in online.

A new 'Airport In The City' check-in service is also available at Rome Termini Station, where passengers can check in free of charge, including dropping off checked baggage, for all ITA Airways flights departing from Fiumicino Airport on the same day (except for destinations in the US and Israel). By checking in at 'Airport In The City', passengers can leave their luggage at Termini Station and collect it directly at the baggage reclaim at their final travel destination.

If you are travelling with another airline company, you can still leave your luggage at 'Airport In The City' and collect it directly from the baggage storage at Fiumicino Airport, in which case there is a charge for the service.



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.

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 12 anni, potranno fruire dei varchi elettronici.

Inoltre, potranno usufruire dei portali e-Gates anche i passeggeri in partenza e in arrivo, in possesso di CIE italiane valide per l'espatrio e rilasciate in data successiva al 7 febbraio 2018 dalle competenti Autorità anagrafiche nazionali. L'utilizzo della CIE al varco elettronico è subordinato al compimento del 12° anno di età del passeggero e all'espatrio verso una delle seguenti destinazioni: Albania, Bosnia Erzegovina, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Serbia, Tunisia

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.

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 12 years or over, will be able to use the electronic gates.

Furthermore, departing and arriving passengers in possession of Italian CIEs valid for travel abroad and issued after 7 February 2018 by the competent national registry authorities will also be able to use the e-Gates portals. The use of the CIE at the electronic gate is permitted to passengers over the age of 12 years old and traveling abroad to one of the following destinations: Albania, Bosnia Herzegovina, Cyprus, Egypt (only organized trips for tourism reasons), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Serbia, Tunisia (only organized trips for tourism reasons), Turkey.

Citizens of the U.S.A., Canada, South Ko-

(solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Turchia.

I cittadini di U.S.A., Canada, Corea del sud, Giappone, Israele, Australia, Nuova Zelanda, UK, Taiwan, Singapore, Emirati Arabi Uniti e Sovrano Ordine di Malta in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 12 anni sono stati ammessi dal Ministero dell'Interno ad utilizzare i varchi elettronici sia in partenza che in arrivo; mentre i cittadini di paesi terzi, ovvero: Cina, Brasile, Argentina, Messico, Serbia, Colombia, Montenegro, Malesia e Panama, possono utilizzare i varchi elettronici solo in partenza.

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.

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.

rea, Japan, Israel, Australia, Australia, New Zealand, UK, Taiwan, Singapore, United Arab Emirates and Sovereign Order of Malta in possession of an electronic passport and aged 12 years or over have been admitted by the Ministry of the Interior to use the electronic gates both on departure and on arrival; whereas third-country nationals, namely China, Brazil, Argentina, Mexico, Serbia, Colombia, Montenegro, Malaysia and Panama, may only use eGates on departure.

FAST LANE

It is a free service that allows passengers arriving from non-Schengen countries with a short connection to speed up, via a shortcut directly through passport control in the transit area.

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 of their luggage unattended. 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.

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. Qualora le dimensioni non fossero rispettate, la compagnia aerea provvede a etichettare il bagaglio e a collocarlo in stiva. 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.

LIQUIDI/FLUIDI

A partire dal 1° settembre 2024, in ottemperanza alle nuove disposizioni della Commissione Europea, il trasporto dei liquidi nel bagaglio a mano è consentito soltanto in contenitori di capienza fino a 100 ml.

I contenitori di liquidi di capacità superiore a 100 ml possono essere trasportati nel bagaglio a mano solo se vuoti, altrimenti devono essere imbarcati nel bagaglio da stiva al check-in.

Grazie agli scanner di nuova generazione EDS C3, in uso presso l'aeroporto di Fiumicino, è consentito continuare a tenere all'interno del bagaglio a mano sia i contenitori di liquidi fino a 100 ml, sia gli apparati elettrici ed elettronici (laptop, tablet, etc.) senza necessità di separarli ed estrarli.

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.

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. Should a hand luggage item fail to meet the size requirements, the airline will label it and place it in the hold. Objects that might be inappropriate weapons (e.g. scissors, knives, metal files) exceeding 6 cm on size are forbidden, to carry with or in the hand luggage.

These objects are detected by security systems during security checks.

LIQUIDS/FLUIDS

As of 1 September 2024, in accordance with new European Commission regulations, liquids may only be carried in hand luggage in containers of up to 100 ml.

Liquid containers exceeding 100 ml can be carried in hand luggage only if they are empty, otherwise they must be packed in the checked luggage.

The new-generation EDS C3 scanners in use at Fiumicino Airport allow passengers to leave both liquids up to 100 ml and electrical and electronic devices (laptops, tablets, etc.) in their hand luggage at security instead of having to keep them separate.

For flights to the US or Israel, the security checks at Fiumicino Airport with tradi-

tional X-ray machines remain unchanged, which means that liquids up to 100 ml must be removed from hand luggage and placed in plastic bags of max. 1000 ml, and electrical and electronic equipment must also be removed from hand luggage before going through security.

BAGAGLI DA STIVA

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

VARCO PRIORITARIO PER FAMIGLIE CON BAMBINI (IN CARROZZINA O PASSEGGINO)

Presso i varchi di sicurezza al Terminal 1 e al Terminal 3, in corrispondenza dell'ingresso Fast Track, come anche presso il controllo passaporti in partenza, in arrivo e in transito è disponibile una corsia dedicata alle famiglie con bambini (in carrozzina o passeggino).

QPASS

È un servizio gratuito, disponibile per tutti i voli ad eccezione delle destinazioni verso USA e Israele, che permette di organizzare al meglio i tempi in aeroporto prenotando un appuntamento per effettuare i controlli di sicurezza prima del volo.

Per accedere al servizio è possibile consultare la seguente pagina del sito ADR: www.adr.it/qpass-reservation

tional X-ray machines remain unchanged, which means that liquids up to 100 ml must be removed from hand luggage and placed in plastic bags of max. 1000 ml, and electrical and electronic equipment must also be removed from hand luggage before going through security.

HOLD LUGGAGE

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

PRIORITY GATE FOR FAMILIES WITH CHILDREN (IN A PUSHCHAIR OR STROLLER)

At the security checks in Terminals 1 and 3, next to the Fast Track lane, and at passport control for departures, arrivals and transit, there is a special lane for families with children (in pushchairs or prams).

QPASS

This is a free service available for all flights, with the exception of destinations in the US and Israel, and allows passengers to optimise their time at the airport by reserving their security check prior to their flight.

The service can be accessed on the following page of the ADR website: www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/qpass-reservation#adr-qpass-steps

LIQUID PASS

Con Liquid Pass, è possibile trasportare nel bagaglio a mano, fino a 3 contenitori di liquidi, aerosol o gel superiori a 100 ml, nel rispetto delle policy del vettore di riferimento, per un totale massimo di 2 litri. Per utilizzare il servizio, disponibile ai terminal T1 e T3 (esclusi i voli per USA e Israele) a un costo di 5€ a persona, è necessaria la prenotazione e l'acquisto online www.adr.it/liquid-pass. Dopo la verifica, i contenitori vengono sigillati in apposite buste, che possono essere presentate ai normali controlli di sicurezza o al varco QPass.

LIQUID PASS

With Liquid Pass, you may carry up to 3 containers of liquids, aerosols or gels above 100 ml in your hand baggage, in accordance with the policies of the reference carrier, for a maximum total of 2 litres. The Liquid Pass service is available at terminals T1 and T3 (flights to the USA and Israel excluded), the cost is €5 per person. You are required to book and buy the service online www.adr.it/web/ae-roporti-di-roma-en/liquid-pass. After checks, the your containers will be sealed in special bags which can be presented at normal security checks or at the QPass gate.

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 devono recarsi, per il rimborso dell'IVA, alle postazioni dei VAT refund, situate sia al Terminal 1 che al Terminal 3, prima di effettuare il check-in. In caso di bagaglio a mano sono a disposizione gli uffici posti dopo i controlli di sicurezza.

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. Departing passengers should go to the VAT refund desks, located in both Terminal 1 and Terminal 3, before checking in. Passengers with hand luggage only can use the offices located after the security checks.

DIGIPORT

Digiport è la nuova esperienza digitale offerta da ADR per navigare l'aeroporto direttamente dal proprio smartphone. Utilizzando l'applicazione sviluppata da Airsiders se si è in partenza da Fiumicino si potranno visualizzare le informazioni sul volo e sui servizi disponibili, esplorare l'aeroporto su una mappa interattiva e seguire la strada per raggiungere il gate in tempo reale.

Il servizio è disponibile al seguente link <https://adr.airside.com/?lang=it>

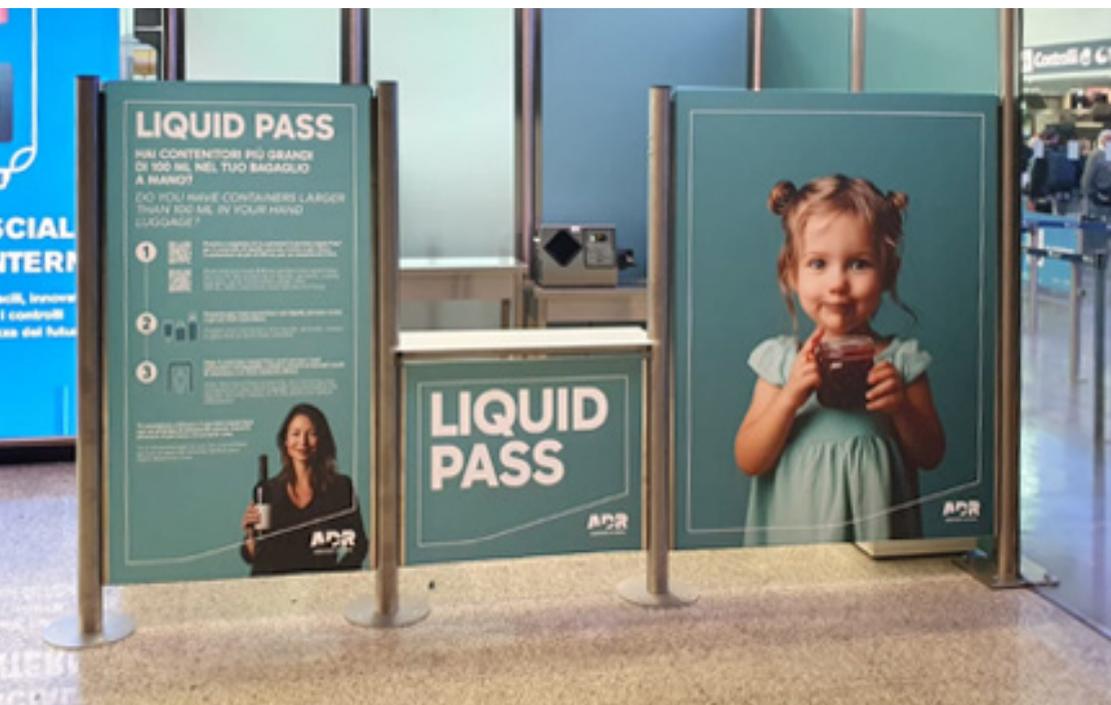
Un ulteriore servizio per ricevere direttamente sul proprio smartphone tutti gli aggiornamenti sul volo, via Whatsapp e Facebook Messenger, è il Chatbot. Inquadrando il QR-code presente in aeroporto è possibile

DIGIPORT

Digiport is the new digital experience offered by ADR to navigate the airport directly from your smartphone. Using the application developed by Airsiders, if you are departing from Fiumicino, you will be able to view information on the flight and the services available, explore the airport on an interactive map and follow the road to reach the gate in real time.

The service is available via the following link <https://adr.airside.com/?lang=en>

An additional service to receive all flight updates in real time on your smartphone, via Whatsapp and Facebook Messenger, is Chatbot. By scanning the QR-code at the airport it is possible to request not only flight information but



richiedere oltre alle informazioni sul volo anche consigli sui negozi e ristoranti e ottenere risposte immediate alle domande senza dover scaricare alcuna applicazione. Per ulteriori informazioni visitare la seguente pagina: www.adr.it/aeroporto-digitale1?p_l_back_url=%2Fricerca%3Fq%3Ddigiport

also recommendations on shops and restaurants and obtain immediate answers to questions without having to download any application. For more information you can visit the following page:

www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/digital-airport?p_l_back_url=%2Fweb%2Faeroporti-di-roma-en%2Fsearch%3Fp_l_back_url%3D%252Fweb%252Faeroporti-di-roma-en%252Fsearch%253Fq%253Dyo%252Bboard%26q%3Dchatbot

ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

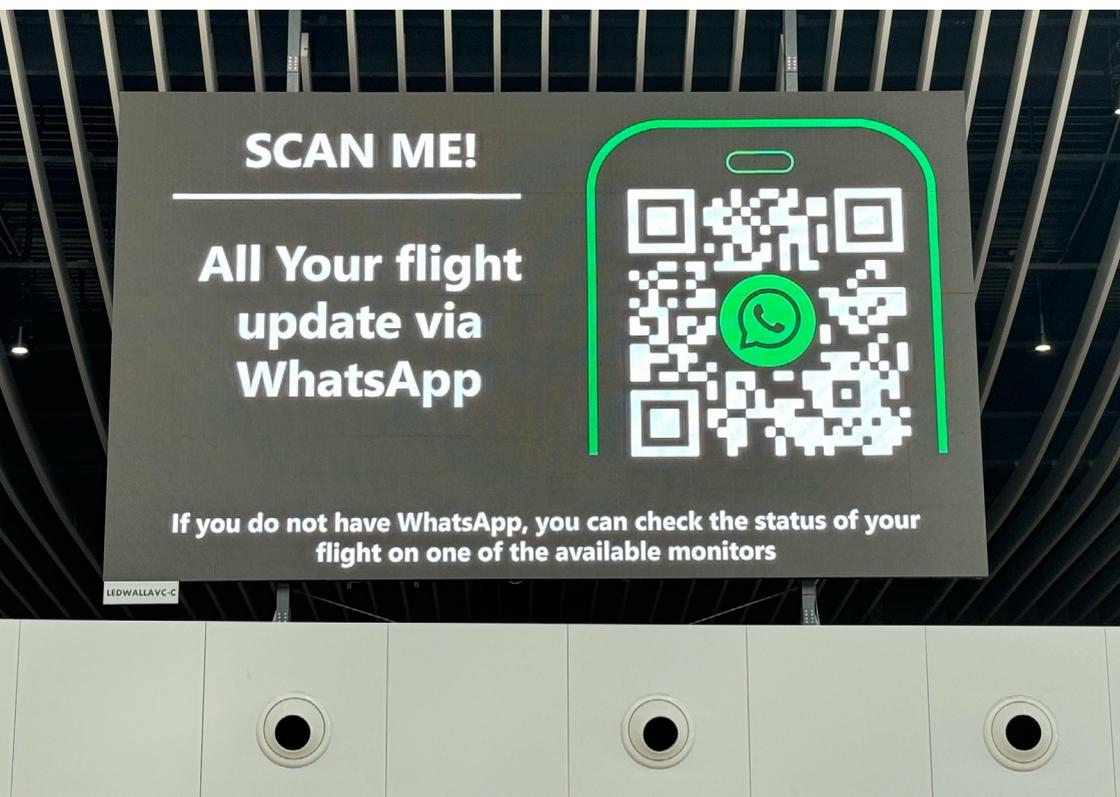
Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza dei voli domestici o Schengen e almeno 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. In assenza della prenotazione, l'aeroporto farà del proprio meglio per fornire il servizio di assistenza, tuttavia potrebbe essere necessario un tempo di attesa più lungo con anche il rischio di un negato imbarco, da parte della compagnia aerea, per eventuali limitazioni di posti a bordo o di ausili alla mobilità che potrebbero non rispondere ai requisiti di safety previsti dalla normativa.

Una volta giunti in aeroporto, 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.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

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. If you have no reservation, the airport will do its best efforts to provide you with assistance; however, you may have to wait for longer and may be denied boarding by the airline company due to possible limitations of seats on board or due to mobility aids not meeting the regulatory safety requirements.

Once you get to the airport, you may activate the assistance service 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.



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. È inoltre previsto un percorso dedicato per l'accesso ai controlli di sicurezza.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

PROGETTO AUTISMO

Viaggiare in aereo può essere un'esperienza particolare per le persone autistiche e il progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e delle società di gestione aeroportuale, fornisce raccomandazioni e suggerimenti agli accompagnatori per aiutare bambini e adulti autistici ad affrontare serenamente il percorso di viaggio.

Per fornire un'assistenza adeguata e personalizzata e soddisfare i bisogni del singolo soggetto autistico, ADR Assistance affianca la famiglia e/o l'accompagnatore nella fase di preparazione e nei preliminari del viaggio aereo.

Sul sito www.adrassistance.it è possibile scaricare la brochure informativa.

A giugno 2022 è stato avviato il Programma Autismo che, in collaborazione con ITA, rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto" che ha l'obiettivo di aiutare le persone autistiche a vivere serenamente l'esperienza del viaggio in aereo, in ogni suo momento.

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. A dedicated path is also provided for access to security checks.

For more information:
www.adrassistance.it

AUTISM PROJECT

Travelling by air can be a special experience for people with autism, and the 'Autism, travelling through the airport' project, devised by ENAC with the collaboration of sector associations and airport management companies, provides recommendations and suggestions to accompanying persons to help autistic children and adults face the journey serenely. To provide adequate and customised assistance and meet the needs of the individual autistic person, ADR Assistance supports the family and/or companion during the preparation and preliminary stages of air travel.

An information brochure can be downloaded at www.adrassistance.it. June 2022 saw the launch of the Autism Programme, which, in collaboration with ITA, is part of the broader ENAC project 'Autism - Travelling through the Airport', which aims to help people with autism experience air travel serenely, at all times. The Programme includes two distinct, but mutually functional paths offered free of charge by ITA Airways: familiarisation and delivery.

Il Programma prevede due percorsi distinti ma funzionali tra loro offerti gratuitamente da ITA Airways: la familiarizzazione e l'erogazione.

Con la familiarizzazione, ITA Airways mette gratuitamente a disposizione delle persone autistiche una sessione sul proprio simulatore di volo alla presenza di un vero e proprio equipaggio di volo che spiega le operazioni di decollo, crociera e atterraggio e permette di abituarsi alla permanenza in aereo, alla cabina, agli annunci di bordo e ai rumori. Con l'erogazione, invece, viene messo a disposizione delle persone autistiche un servizio dedicato e personalizzato dall'acquisto del biglietto fino all'esperienza di volo e al ritiro dei bagagli a destinazione. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito di ITA al seguente link: www.ita-airways.com/it_it/support/assistance/autism-program.html

PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

ADR ha realizzato 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

With familiarisation, ITA Airways offers autistic people, free of charge, a session on its flight simulator in the presence of a real flight crew, explaining take-off, cruise and landing operations and allowing them to get used to being in the aircraft, the cabin, on-board announcements and noises.

On the other hand, a dedicated and personalised service is made available to people with autism from the purchase of the ticket to the flight experience and baggage collection at the destination. More information is available on the ITA website at the following link:

www.ita-airways.com/en_gb/support/assistance/autism-program.html

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

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

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

Si prenota chiamando il call center al numero: (+39) 06.65079090.

NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

Nei Terminal sono disponibili le nursery per la cura di bambini piccoli dotate di lettini e fasciatoi. Sono presenti anche delle aree giochi agli arrivi del T1, davanti al nastro 26, nella galleria commerciale dell'avancorpo A, nell'area di imbarco A21-A27, agli arrivi del T3, tra i nastri 12 e 13, in area di imbarco E ed in avancorpo E ed A.

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

CARE TO FLY

'Care to Fly' is the door-to-door transportation service exclusively for Passengers with Reduced Mobility who have booked assistance services in the terminals.

You can book by calling the call centre on: (+39) 06.65079090.

NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

In the Terminals, there are nurseries for the care of small children equipped with cots and changing tables.

There are also play areas at T1 arrivals, in front of belt 26, in the shopping arcade of forepart A, in the boarding area A21-A27, at T3 arrivals, between belts 12 and 13, in boarding area E and in foreparts E and A.

REFUGE AREAS

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

*For further information:
www.adrassistance.it*

SANITÀ AEREA - USMAF (UFFICI SANITÀ MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA)

La Direzione della Sanità Aerea è ubicata in Via Mario Stoppani, 20, tel. (+39) 06 65954560. 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 Air Health Directorate is located at Via Mario Stoppani, 20, tel. (+39) 06 65954560. 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 lunedì - mercoledì - venerdì ore 8:00 - 14:00) e fornisce assistenza sanitaria al personale aeronavigante e marittimo.

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

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.

Sono inoltre disponibili quattro Pet Area, una in area sterile presso gli arrivi del Terminal 3, in prossimità del nastro bagagli numero 14, due al Terminal 1 fruibili sia in partenza dal molo A (area Schengen) sia in arrivo, vicino l'area recupero bagagli dove per accedere è necessario citofonare dimostrando di avere un animale al seguito. L'ultima, infine, si trova esternamente, uscendo dalla porta n° 2 del Terminal 3 Arrivi, in direzione dei parcheggi Kiss&Go.

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 (open monday - wednesday - friday 8 am - 2 pm) and provides medical assistance to air crew and maritime staff.

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

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.

There are also four Pet Areas, one in the sterile area at Terminal 3 arrivals, near baggage reclaim belt 14, two in Terminal 1 which can be used both when departing from Pier A (Schengen Area) and on arrival, near the baggage reclaim, with access via the intercom with passengers having to show they have a pet with them. The final Pet Area is located outside, exiting through door 2 of Terminal 3 Arrivals, in the direction of the Kiss&Go car parks.

AREE FUMATORI

In aeroporto sono disponibili zone dedicate ai fumatori sia in area partenze landside che presso le aree di imbarco.

SERVIZIO DI TELEFONIA

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

BANCA E SPORTELLI BANCOMAT

L'agenzia bancaria si trova agli arrivi del Terminal 1 e 31 bancomat sono presenti in tutti i terminal.

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. (+39) 06.65957510

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Servizio prenotabile anche su sito e-commerce

www.romeairports.com

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

SMOKING AREAS

Dedicated smoking areas are available at the airport both in the landside departure area and in the boarding areas.

TELEPHONE SERVICES

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

BANK AND ATM

The bank is located in arrivals area of Terminal 1 and 31. ATMs are located in all the terminals.

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. (+39) 06.65957510

E-mail: supervisoriterminal@adr.it

Service can be booked also through

e-commerce web site

www.romeairports.com/fiumicino_en

LUGGAGE ROLLEYS

Luggage trolleys are free.

SERVIZI DIGITALI ED 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 attiva il 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, fast Free Wi-Fi is activated. 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.

SERVIZI COMMERCIALI DIGITALI

Nell'ottica di una sempre migliore esperienza di viaggio del passeggero, Aeroporti di Roma ha introdotto nuovi servizi commerciali digitali che rendono fruibile l'offerta di shopping e ristorazione pianificando al meglio il proprio viaggio.

- TAKE AWAY & FLY - Il servizio permette di ordinare e pagare il pasto online per poi ritirarlo al punto vendita scelto.
www.adr.it/take-eat-fast
- BOOK A TABLE - Il servizio offre la possibilità ai passeggeri partenti per una destinazione domestica o Schengen di gustare il proprio piatto preferito in totale relax prenotando online il tavolo tra una selezione di ristoranti dell'aeroporto.
www.adr.it/prenota-tavolo
- SHOP&FLY - Il nuovo servizio permette di scoprire un'ampia offerta di prodotti, risparmiando tempo e preordinando online a prezzi vantaggiosi comodamente dal proprio smartphone.
<https://shop.adr.it/it/>
- PERSONAL SHOPPER - Questo servizio permette di prenotare i prodotti delle boutique dei brand del lusso presenti nell'Area internazionale E dell'aeroporto di Roma Fiumicino tramite personale specializzato e beneficiando del prezzo senza l'IVA del 22%.
www.adr.it/personal-shopper

DIGITAL SHOPPING SERVICES

In order increasingly improve the passenger travel experience, Aeroporti di Roma has introduced new digital shopping services for travellers to better plan their trips, including shopping and dining.

- TAKE AWAY & FLY - The service allows you to order and pay for your meal online and then pick it up at the chosen eatery.
www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/take-eat-fast
- BOOK A TABLE - The service offers passengers departing for a domestic or Schengen destination the opportunity to enjoy their favourite meal in total relaxation, by booking a table online from selected restaurants in the airport.
www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/book-a-table
- SHOP&FLY - The new service offers information on a wide range of products, enabling travellers to save time and pre-book online at special prices from the comfort of their smartphone.
<https://shop.adr.it/en/>
- PERSONAL SHOPPER - Specialist staff are available to pick out products you choose at luxury brand boutiques in the International Area E of Rome Fiumicino Airport, at VAT exempt prices (-22%).
www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/personal-shopper

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.

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 o insieme al parcheggio in fase di prenotazione della sosta su www.adr.it/easyparking. Il servizio fast track è gratuito per i minori di 12 anni accompagnati da un adulto.

EASY PARKING

Easy Parking, oltre all'ampia gamma di soluzioni per la sosta, offre la possibilità di associare anche l'acquisto del Fast Track. I servizi sono acquistabili online: <https://easyparking.adr.it> o collegandosi a www.romeairports.com/

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

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_en or while booking your parking space at www.adr.it/easyparking. The Fast Track service is free of charge for children under 12 accompanied by an adult.

EASY PARKING

Easy Parking, in addition to the wide range of parking solutions, also gives you the option of purchasing the Fast Track service. The services can be purchased online: <https://easyparking.adr.it> or by going to www.romeairports.com/

VOUCHER SALA VIP

Per attendere piacevolmente la partenza del volo si può accedere alle esclusive Lounge dell'area d'imbarco E e dell'area d'imbarco A1-A10.

Le informazioni su orari e costi sono disponibili al seguente link: www.romeairports.com/fiumicino_it/vip-lounge.html#

ALTRI SERVIZI

Sono presenti cambi valuta, distributori di bibite/snack e, dopo i controlli di sicurezza, le parafarmacie e le work area.

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.

VIP LOUNGE VOUCHER

For a pleasant wait for your flight's departure, passengers can access the exclusive Lounge in departures area E and the departure area A1-A10.

Information on times and costs can be found at the following link: www.romeairports.com/fiumicino_en

OTHER SERVICES

There are currency exchange, drink/snack dispensers and, after security checks, parapharmacies and work areas.

FLIGHT IDENTITY CARD

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.

Per le famiglie che viaggiano con bambini, per poter raggiungere agevolmente l'aria riconsegna bagagli, sono disponibili dei passeggini di cortesia, qualora gli stessi non venissero riconsegnati sotto bordo, situati in area sterile del T1, dopo i gate di sbarco dell'area A, e anche al T3 dopo i gate di sbarco dell'area E in direzione del controllo passaporti.

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 tre società private di handling: Airport Handling, Aviation Services, Aviapartner. 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 CLAIM

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

For families travelling with children, in order to easily reach the baggage claim area, courtesy strollers are available, should these not be returned under board, in the sterile area of T1, located after the disembarkation gates of area A, and also at T3 after the disembarkation gates of area E in the direction of passport control.

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 three private handling companies: Airport Handling, Aviation Services, Aviapartner. 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

CONTROLLO DOGANALE

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni:

www.adm.gov.it/portale/

oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

PASSPORT CONTROL

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check.

For further information:

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

Customs and currency controls are always required. For further information:

www.adm.gov.it/portale/

or download app Travellers' Customs Charter.

TOURIST INFORMATION POINT

The P.I.T. is available 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. (+39) 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. (+39) 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.

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: 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:
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

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.

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 travelling to any destination.

www.poliziadistato.it

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
Bar/Snack "Cioccolati Italiani"	Hall	2:00 - 22:00	 
Bar/Snack "Vergnano"	Piano superiore mezzanino landside <i>Upper level mezzanine landside</i>	h24	 
Pizzeria "Rossopomodoro"	Piano superiore mezzanino landside <i>Upper level mezzanine landside</i>	9:00 - 22:00	
Eataly	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	h24	 
Alemagna	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	h24	 
Temakinho	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	8:00 - 23:00	
Berlucchi	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	7:00 - 23:00	 
Illy	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	h24	
Doppio Malto	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	7:00 - 23:00	 
Farinella	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	5:00 - 23:00	
Sophia Loren	Mezzanino airside <i>Mezzanine airside</i>	10:00 - 23:00	
Venchi	Piazza Est <i>East Square</i>	4:00 - 22:30	 
Bar/Snack "Kimbo"	Corridoio di collegamento A <i>Connecting corridor A</i>	3:00 - 23:00	 
KFC	Corridoio di collegamento A <i>Connecting corridor A</i>	6:00 - 22:30	

TERMINAL 1

Arrivi/ Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack/Pizza "Délice Maison"	Hall	h24	 

IMBARCHI DA A61 AD A83

BOARDING AREA FROM A61 TO A83

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bakery/Caffè "Panella"		h24	
Bar/Snack/Healthy "PuroGustoViva"		5:00 - 22:00	 
Bar/Snack "Delicia"		5:00 - 23:30	 

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

IMBARCHI DA A31 AD A59

BOARDING AREA FROM A31 AD A59

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Panella"		h24	 
Natoo		5:00 - 23:00	 
Bar/Pasticceria "Rinaldini"	Piano inferiore Lower level	6:00 - 22:00	

TERMINAL 3

Arrivi/ Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Semplicemente Roma"	Hall	h24	
Chiosco bar/Snack "Semplicemente Roma"	Airside	6:00 - 22:00	 
"Mignon"	Landside	5:30 - 22:00	
Bakery/Caffè "Panella"	Landside	5:30 - 22:00	
Bakery/Caffè "Panella Curbside"		5:30 - 22:00	

*  Senza glutine / *Gluten free*

 Vegetariani / *Vegetarian*

TERMINAL 3

Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Natoo"	Hall	3:00 - 23:00	 
Eataly	Piano superiore Upper level	9:00 - 22:30	 
Palma's	Piano superiore Upper level	9:00 - 22:30	
Caffè Napoli/Sal De Riso	Piano superiore Upper level	h 24	
Pizzeria Bonci	Piano superiore Upper level	6:00 - 23:00	
"Exky"	Landside	h24	
"All'Antico Vinaio"	Landside	5:00 - 23:00	
"Lievito"	Landside	5:00 - 23:00	

IMBARCHI DA E1 A E8

BOARDING AREA FROM E1 TO E8

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore Upper level	3:00 - 23:30	 
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	 
Mastercard Bistrot	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	 
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	 
Bar/Snack "Kimbo"	Piano superiore Upper level	h24	 
Ristorante "Bottega"	Piano superiore Upper level	9:00 - 23:00	
Ciocolateria/ Gelateria "Venchi"	Piano terra Ground level	8:00 - 23:00	 

IMBARCHI DA E11 A E24

BOARDING AREA FROM E11 TO E24

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Caffè Vergnano		5:00 - 24:00	 
Illy Caffè		7:00 - 21:00	 

*  Senza glutine / Gluten free

 Vegetariani / Vegetarian

IMBARCHI DA E31 A E44

BOARDING AREA FROM E31 TO E44

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Motta"		6:30 - 22:30	 
Bar/Snack "Saporè e Viva"		6:30 - 22:30	 
Bar/Snack "Costa coffee"		6:00 - 23:00	 



NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

**CENTRALINO AEROPORTO
E INFORMAZIONI VOLI (ADR)**
*AIRPORT OPERATOR AND FLIGHT
INFORMATION (ADR)*

(+39) 06.65951 / (24h)

**ENAC – DIREZIONE
TERRITORIALE**

*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY
TERRITORIAL DIRECTORATE*

(+39) 06.65953139 / (8:00 - 15:30)

**ASSISTENZA BAGAGLI
LOST & FOUND**

Aviapartner Handling S.p.A.

(+39) 06.65957249 / (+39) 3441427740
(15:00 - 21:00)

Per American Airlines

For American Airlines

(+39) 06.659525775 / (9:00 - 17:00)

AVIATION SERVICES S.P.A.

(+39) 06.83394444 / (24h)

**VETTORI ASSISTITI
DA AIRPORT HANDLING**
*AIRPORT HANDLING GROUND
HANDLED CARRIERS*

Terminal 1: (+39) 06.659560368

Terminal 3: (+39) 06.659560389

(9:00 - 12.00 / 17.00 - 19.00)

**AGENZIE DELLE DOGANE
RELAZIONI ESTERNE**
*CUSTOMS - EXTERNAL
RELATIONS*

(+39) 06.87723519

(lun. - ven. / mon. - fri. (8:00 - 14:00)

Mail: dogane.roma2.urp@adm.gov.it

CARABINIERI

(+39) 06.65954040 / (24h)

GUARDIA DI FINANZA

(+39) 06.65954848 / (24h)

**POLIZIA DI FRONTIERA AEREA
POLICE**

(+39) 06.65953595 / (24h)

**POLIZIA MUNICIPALE
CITY POLICE**

(+39) 06.65210790 / (24h)

**VIGILI DEL FUOCO
FIRE BRIGADE**

(+39) 06.65954444 / (24h)

**DEPOSITO AUTO RIMOSSE
TOWED VEHICLES PARK**

(+39) 06.65955175 / (24h)

**PRONTO SOCCORSO
FIRST AID**

(+39) 06.65953133/4 / (24h)

**SANITÀ AEREA USMAF
(VACCINAZIONI)**
*AIRPORT MEDICAL OFFICE USMAF
(VACCINATIONS)*

(+39) 06.65953251

**SANITÀ AEREA SASN
AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN**

(+39) 06.65952087

**FARMACIA
CHEMIST'S**

Terminal 3

(+39) 06.65955550 / (6:00 - 21:00)

Terminal 1

(+39) 06.65955551 / (5:00 - 21:00)

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.

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 tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 23:00, festivi chiuso.

Se invece lo smarrimento è avvenuto dopo i controlli di sicurezza, contattare il numero (+39) 06.65953313.

L'ufficio si trova agli arrivi del T3, nella zona riconsegna bagagli (davanti al nastro 14) ed è aperto tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 15:00.

Il mantenimento in aeroporto degli oggetti smarriti in area pubblica è previsto per un anno, in base alle norme del codice civile.

DEPOSITO BAGAGLI

(+39) 06.65953541 (7:00 - 23:00)

PORTERAGGIO (PRENOTAZIONE)

(+39) 06.65957510/8349 (24h)
supervisoriterminal@adr.it (24h)

Il servizio porteraggio è prenotabile sul sito ecommerce

www.romeairports.com

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) every day from 7 am to 11 pm, holidays closed.

If, on the other hand, the loss occurred after the security checks, please call (+39) 06.65953313.

The office is located at T3 arrivals, in the baggage reclaim area (in front of conveyor 14) and is open every day from 7:00 am to 3:00 pm.

The airport keeps for one year the lost items in a public area, in accordance with the Civil Code.

LEFT LUGGAGE

(+39) 06.65953541 (07:00 am - 11:00 pm)

PORTER SERVICE (BOOKING)

(+39) 06.65957510/8349 (24h)
supervisoriterminal@adr.it (24h)

Service can be booked also through ecommerce web site

www.romeairports.com/fiumicino_en



Deposito bagagli Left baggage



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.

SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY

(+39) 06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal
(+39) 06.65955175 (24h) Parcheggio P-Lunga sosta.

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.

ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

(+39) 06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park
(+39) 06.65955175 (24h) P-Long stay car park.

AUTONOLEGGI

RENT A CAR

AUTOVIA

(+39) 06.65954103

AVIS - BUDGET - MAGGIORE

(+39) 06.65011531 / 06.65010678

EUROPCAR

(+39) 06.65761211

GOLDCAR

(+39) 06.65048104

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

(+39) 06.65955842 / (+39) 06.65011404

ITALY CAR RENT

(+39) 091.7773536

DRIVALIA

(+39) 06.65953547

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

(+39) 06.65953615

NOLEGGIARE

(+39) 345.1181209

OK MOBILITY

(+39) 342.7904313

RENT4U

(+39) 06.659570613

RENTALPLUS

(+39) 06.56558028

SICILY BY CAR AUTOEUROPA

(+39) 06.65017450

SIXT

(+39) 06.659560780

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

ACU

associazione@acu.it

ADOC

(+39) 06.45420928

ALTROCONSUMO

(+39) 02.6961500

ASSOUTENTI

(+39) 06.6833617

ADICONSUM

(+39) 06.4417021

ADUSBEF

(+39) 06.4818632/3

ASSOCONSUM

(+39) 379.1382126

ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

info@assourt.it

CITTADINANZATTIVA

(+39) 06.367181

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.it

CTCU

(+39) 0471.975597

FEDERCONSUMATORI

(+39) 06.42020755

CASA DEL CONSUMATORE

(+39) 02.76316809

LEGA CONSUMATORI

(+39) 02.48303659

CODACONS

893.49955

(Costi:

Da rete fissa: 0,5200 €/min;

TIM 0,1291€ + 0,7747 €/min;

VODAFONE 0,1291 € + 0,7747 €/min;

WIND 0,1250 € + 0,8000 €/min;

H3G 0,1291 € + 0,7747 €/min)

CODICI

(+39) 06.55301808

MOVIMENTO CONSUMATORI

(+39) 06.94807041

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

800.161647

UNIONE DIFESA CONSUMATORI

(+39) 06. 77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

(+39) 06.32600239

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

COMPAGNIE AEREE

AIRLINES



AEGEAN AIRLINES

www.aegeanair.com

AER LINGUS

www.aerlingus.com

AEROITALIA

www.aeroitalia.com

AEROLINEAS ARGENTINAS

www.aerolineas.com.ar

AEROMEXICO

www.aeromexico.com

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 CORSICA

www.aircorsica.com

AIR EUROPA

www.aireuropa.com

AIR FRANCE

www.airfrance.com

AIR MONTENEGRO

<https://airmontenegro.com>

AIR SERBIA

www.airserbia.com

AIR TRANSAT

www.airtransat.com

AJET

<https://ajet.com>

ALBASTAR

www.albastar.es

AMERICAN AIRLINES

www.aa.com

ARKIA ISRAELI AIRLINES

www.arkia.com

ASIANA AIRLINES

www.flyasiana.com

AUSTRIAN AIRLINES

www.austrian.com

BIMAN BANGLADESH AIRLINES

www.biman-airlines.com

BLUEBIRD AIRWAYS

www.bluebirdair.com

BRITISH AIRWAYS

www.britishairways.com

BRUSSELS AIRLINES

www.brusselsairlines.com

BULGARIA AIR

www.air.bg/en

CHINA AIRLINES

www.china-airlines.com

CHINA EASTERN AIRLINES

www.it.ceair.com

CHINA SOUTHERN

www.csair.com

CONDOR FLUGDIENST

www.condor.com

CROATIA AIRLINES

www.croatiaairlines.com

DAN AIR

www.danair.ro

DELTA AIRLINES

www.delta.com

EASYJET

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

FLYONE

www.flyone.eu

GULF AIR

www.gulfair.com

HAINAN

www.hainanairlines.com

HISKY EUROPE

www.hisky.it

IBERIA

www.iberia.com



ICELANDAIR
www.icelander.com

ISRAIR
www.israir.co.il

ITA AIRWAYS
www.itaspa.com

JET2
www.jet2.com

**KLM ROYAL DUTCH
AIRLINES**
www.klm.com

KM MALTA AIRLINES
<https://kmmaltairlines.com/en>

KOREAN AIR
www.koreanair.com

KUWAIT AIRWAYS
www.kuwaitairways.com

LATAM
www.latamairlines.com

LOT POLISH AIRLINES
www.lot.com

LUFTHANSA
www.lufthansa.com

LUXAIR
www.luxair.lu

MIDDLE EAST AIRLINES
www.mea.com.lb

MEDSKY
<https://medsky.aero/>

NEOS
www.neosair.it

NORSE ATLANTIC
www.flynorse.com

NORWEGIAN
www.norwegian.com

OMAN AIR
www.omanair.com

PEGASUS AIRLINES
www.flypgs.com

QANTAS
www.qantas.com

QATAR AIRWAYS
www.qatarairways.com

ROYAL AIR MAROC
www.royalairmaroc.com

ROYAL JORDANIAN
www.rj.com

RYANAIR
www.ryanair.com

SAS
www.flysas.com

SAUDIA
www.saudiairlines.com

SICHUAN
www.sichuanair.com

SINGAPORE AIRLINES
www.singaporeair.com

SKY ALPS
www.skyalps.com

SKY EXPRESS
www.skyexpress.gr

SMARTWINGS
www.smartwings.com

SWISS
www.swiss.com

T'WAY AIR
www.twayair.com

TAP AIR PORTUGAL
www.flytap.com

TAROM
www.tarom.ro

TRANSAVIA
www.transavia.com

TUNISAIR
www.tunisair.com

TURKISH AIRLINES
www.turkishairlines.com

UNITED AIRLINES
www.united.com

VOLOTEA
www.volotea.com

VUELING AIRLINES
www.vueling.com

WESTJET
www.westjet.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:
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)

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)

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. Informativa ex art. 13 GDPR (Reg. UE 2016/679 GDPR): i dati forniti saranno trattati da Aeroporti di Roma, titolare del trattamento, al solo scopo di dare una risposta alla richiesta ricevuta. L'interessato può 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 [Privacy Parla con noi - Aeroporti di Roma](#) (adr.it). 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.

Anonymous messages will not be taken into consideration. Informative ex 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 of responding to the request received. 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/web/aeroporti-di-roma-en/azn-privacy-policy. 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.

