

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
GIOVAN BATTISTA PASTINE
CIAMPINO



**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



- 6 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI
GESTITE E CONTROLLATE DA ADR**
AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND
CONTROLLED BY ADR
- 8 IL BILANCIO DI ADR 2024**
2024 ADR FINANCIAL STATEMENTS
- 10 IL SISTEMA DI GESTIONE
INTEGRATO ADR**
THE ADR INTEGRATED
MANAGEMENT SYSTEM
- 16 LE CERTIFICAZIONI DI ADR**
THE ADR CERTIFICATIONS
- 28 L'IMPEGNO DI ADR PER LA
SOSTENIBILITÀ E L'AMBIENTE**
ADR'S COMMITMENT TO
SUSTAINABILITY AND THE
ENVIRONMENT
- 40 RICONOSCIMENTI
E CERTIFICAZIONI**
AWARDS AND CERTIFICATIONS
- 42 INDICATORI DI QUALITÀ**
QUALITY INDICATORS
- 57 GUIDA ALL'AEROPORTO**
AIRPORT GUIDE

GENTILE CLIENTE,

siamo lieti di presentare la nuova Carta dei Servizi 2025 dell'aeroporto "G.B. Pastine" di Ciampino, l'annuale appuntamento con i passeggeri, il cui obiettivo è fornire informazioni utili relativamente alla società, enti e vettori operanti sullo scalo, alle infrastrutture e ai servizi aeroportuali offerti.

La Carta dei Servizi viene redatta, in conformità a quanto previsto dalla normativa ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), mediante un processo che vede coinvolti tutti i soggetti, sia interni ad Aeroporti di Roma sia Terzi e propone gli indicatori di qualità e i livelli di servizio offerti nell'anno in corso.

Inoltre, all'interno della Carta dei Servizi è presente la Guida all'Aeroporto dove sono disponibili informazioni, dettagli, mappe e riferimenti utili per conoscere i servizi offerti per rendere agile e piacevole la permanenza in aeroporto.

Nel 2025 ADR continuerà nella sua strada verso un miglioramento continuo, per rendere l'aeroporto sempre più un luogo di eccellenza, in una logica di sistema a vantaggio delle comunità territoriali, dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

DEAR CUSTOMER,

we are pleased to present the new Service Charter 2025 of Ciampino 'G.B. Pastine' Airport, the annual publication for passengers, whose aim is to provide useful information regarding the company, bodies and carriers operating at the airport, the infrastructure and the airport services offered.

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

Furthermore, the Service Charter also contains an Airport Guide providing information, details, maps and useful references on the services offered to ensure passengers enjoy a smooth and pleasant airport experience.

In 2025 ADR will continue on its path of continuous improvement in order to make the airport a consistent place of excellence, within a system-based logic to the benefit of local communities and the attractiveness of Rome and Italy.

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 following 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: passenger and hand luggage control, control of hold luggage, cargo and parcels from express couriers, control of airport staff and crews, surveillance and protection of property;*
- *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

AEROPORTO G. B. PASTINE



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 Modeling (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.

In 2011, the ADR Group adopted an Integrated Management System covering Quality, Environment, Energy, Occupational Health and Safety, Anti-Bribery, Infection Prevention and Control, Business Continuity, Building Information Modeling (BIM) and Gender Equality. It uses integrated and transversal processes to optimise each management system with a view to continuous improvement.

The implementation of the above Integrated Management System is reflected in the Group's ability to operate with global effectiveness and efficiency, through tools that enable the continuous and transversal monitoring of company processes and activities in order to pursue the continuous 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.

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.

Nel perseguire i propri obiettivi aziendali, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno 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

In pursuing its business goals, the Aeroporti di Roma Group considers both internal and external factors that affect the organisations, fostering a constructive 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 more information:

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



IN QUESTO AEROPORTO
VOLO
PRIMO AL MONDO
NELL' ANNO 1930
L' ELICOTTERO
COMPLETO FUNZIONALE
PROGETTATO
DALL' INGEGNERE
CORRADINO D' ASCANIO

COSTRUITO E COLLAUDATO
DALL' AERONAUTICA MILITARE
PILOTATO DAL MAGGIORE
MARINELLO NELLI
CONSEGUI' I PRIMATI
INTERNAZIONALI
DI DURATA ALTEZZA DISTANZA
NEI GIORNI 8 - 13 OTTOBRE 1930

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, basati 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 to constantly monitor the satisfaction of its customers. The key elements on which the quality policy is based are:

- *client centrality;*
- *pursuit of excellence;*
- *innovation;*
- *process improvement;*
- *transparency;*
- *human resource centrality.*

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

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

IL PIANO DELLA QUALITÀ

THE QUALITY PLAN

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

- sondaggi ai passeggeri per verificare il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze 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.

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

- *surveys of passengers to check their level of satisfaction and to analyse their needs and expectations;*
- *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 find out how ADR is positioned compared to 'competitor' airports and to identify 'best in class' airports, on service indicators that affect on the passenger experience;*
- *continuous adaptation and upgrading of the airport facilities to meet the evolution of the needs of customers;*
- *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 the monitoring of KPIs, listening to the customer, benchmarking with international airports, and scouting for innovative solutions made available by the market.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

THE ADR CERTIFICATIONS



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

Nel corso 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 encompassed more and more issues within the ADR Group, has allowed for the certification and maintenance, over the years, of each individual Management System, sanctioned by 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.

In addition to implementing Management Systems, ADR follows the ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines for integrating sustainability into procurement processes and monitors the reliability of its Quality Monitoring System.

The ADR Group's certified Management Systems 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 a indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa la survey dell'Airport Service Quality, 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,
- **The Quality Management System**, according to UNI EN ISO 9001:2015 for:
 - *the design and provision of monitoring services, the definition and drafting of the service charter, the management of airport minimums, the management of complaints, the processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective and customer satisfaction surveys, including ASQ surveys, conducted through field surveys and polls at Leonardo da Vinci Fiumicino and G.B. Pastine di Ciampino airports. Monitoring the quality perceived by airlines (carriers) with respect to services at Fiumicino airport;*
 - *planning and monitoring of the provision of screening activities for departing and transit passengers and radiosopic screening, or with other types of equipment, of passengers' accompanied baggage and hold 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 inspection of infrastructure, real es-*
- gestione degli espropri, monitoraggio e verifica strutturale delle infrastrutture, gestione del patrimonio, del catasto e del Building Information Modelling (BIM);
- attività relative al procurement degli scali di Fiumicino e Ciampino: pianificazione degli acquisti, gestione dei fornitori, preparazione e assegnazione dei contratti passivi, gestione dei contratti, reporting e controllo acquisti e gestione del magazzino.
- **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.
- **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.
- tate management, land registry entries and Building Information Modelling (BIM);*
- *activities related to procurement at Fiumicino and Ciampino airports: purchase planning, supplier management, preparation and award of procurement contracts, contract management, purchase reporting and control, and warehouse management.*
- **The Building Information Modeling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
 - *activities relating to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports, in the role of client: planning, design and implementation.*
- **The Business Continuity Management System**, according to UNI EN ISO 22301:2019 for:
 - *functional activities of APOC (AirPort Operations Centre) Management, 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 the quality and continuity of the airport's essential service even 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 ISO 45001:2018;*
- *the Environmental Management System, according to the international reference standard UNI EN ISO 14001:2015;*
- *the Energy Management System, according to the UNI EN ISO 50001:2018 standard;*
- *the Management System for Infection Prevention and Control, according to the RINA Biosafety Trust standard document;*
- *Anti-Bribery Management System, according to the standard UNI ISO 37001:2016;*
- *the Gender Equality Management System according to UNI PdR 125:2022.*

In addition to its certified Management Systems and compliance with ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines, in 2011 ADR confirmed its commitment to sustainability and the fight against climate change by joining the Airport Carbon Accreditation (ACA) certification system of ACI Europe (Airports Council International).

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.

The aim is to reduce the direct and indirect CO₂ emissions of airports; ADR has taken on very important commitments and challenges and successfully achieved the ACA Level 4+ 'Transition' certificate in March 2021.

Fiumicino and Ciampino airports were the first in Europe and the third in the world to achieve this important result, further strengthening their position worldwide.

In addition, to accelerate the reduction of its emissions in line with the Paris Agreement, ADR has decided to become 'Net Zero Carbon' by 2030, committing to achieve this significant goal 20 years earlier than 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.

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

The Quality Management System, according to UNI EN ISO 9001:2015 and 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 services to passengers with disabilities or reduced mobility (PRM), departing from, arriving at or transiting through 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.

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

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 UN 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 e emergenze e comunicazione per quanto di competenza delle funzioni di ADR Security, in ambito alla Sala di Controllo APOC del Gruppo ADR.

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

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 UN EN ISO 22301:2019 in:

- **ADR Security** for the monitoring and inspection of hold baggage; supervision of security checks on passengers and hand baggage at the terminal; supervision of the operation of the perimeter security systems at Fiumicino Airport; management and support for disruptions and emergencies and communications under the responsibility of ADR Security, with reference to the APOC centre of the ADR Group.

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

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

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, 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

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 site, buildings and terminals, collection of baggage trolleys, design and provision of land-side sweeping services (roads and runways) at Fiumicino and Ciampino airports, and airside with mechanical weeding at Ciampino airport;
- **ADR Engineering** for the development of transport studies and plans, project management and control, planning, design, works management, and coordination for safety during design and execution, geognostic, structural, topographical studies of transport infrastructure, airport engineering, construction works for tertiary activities;



- **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** per la gestione e valorizzazione dei servizi di mobilità per passeggeri, accompagnatori ed operatori aeroportuali negli aeroporti di Fiumicino e Ciampino;
- **ADR Tel** per lo sviluppo e gestione della rete TLC delle infrastrutture ICT e dei sistemi per il Gruppo ADR e per i clienti, sovrastrutture speciali, costruzione di edifici.

- **ADR Infrastructure** for construction and maintenance of airport runways, construction of special pavements and superstructures, construction of buildings.

The Environmental Management System according to UNI EN ISO 14001:2015 and in compliance with the EMAS Regulation, 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 the operation of a CHP plant and a conventional thermal power plant fired by 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** for mobility services management and improvement for meeters and greeters, passengers and airport workers in Fiumicino and Ciampino airports;
- **ADR Tel** for the development and management of the TLC network of ICT infrastructure and systems for the ADR Group and its customers.

- 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".

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.

Nel piano di sostenibilità, ADR pone al centro la valorizzazione del capitale

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 defines the fundamental pillars of ADR's sustainability journey, which include environmental protection, valuing people and promoting diversity, land development and innovation.

The ADR model of sustainability governance is designed to ensure 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 transparency and accountability in its actions. 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.

The central focus of ADR's sustainability plan is valuing human capital, developing training, inclusion and welfare pro-

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. 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.

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

grammes. In addition to focusing on the well-being of its employees, the company is actively committed to ensuring 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 community 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.

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

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.

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. In questo frame è stata avviata la gara per il progetto di realizzazione di un impianto fotovoltaico da 2,7 MW che contribuirà a decarbonizzare una parte dei consumi di energia elettrica dello scalo di Ciampino.

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 industry. 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.

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. Within this framework, a tender was launched for the project to build a 2.7-MW photovoltaic plant that will help decarbonise part of Rome Ciampino Airport's electricity consumption.

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.

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 (Hydro-treated Vegetable Oil), il biocarburante 100% rinnovabile che può essere usato nelle attuali motorizzazioni a gasolio.

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.

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 (Hydro-treated Vegetable Oil), the 100% renewable biofuel that can be used in current diesel engines.

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 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.

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 foundation 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

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 pro-

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 nel

motes educational projects such as the 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

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.

commitment to integrating sustainability 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

Aeroporti di Roma porta avanti diverse azioni volte al miglioramento dell'esperienza del passeggero sullo scalo di Ciampino proprio per rendere le strutture e i servizi erogati ai passeggeri sempre più innovativi, sostenibili e centrati sulla customer experience. Grazie a questo impegno nel 2024, per il secondo anno consecutivo, l'ACI World (Airports Council International) - l'associazione internazionale che misura in modo indipendente, attraverso interviste ai viaggiatori, la qualità percepita in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo - ha assegnato allo scalo di Ciampino il riconoscimento "Best Airport Award" come miglior aeroporto in Europa tra i 2 e i 5 milioni di passeggeri e, per la prima volta, è risultato vincitore anche nella categoria "Airport with the Most Dedicated Staff in Europe".

ADR si è aggiudicata per la prima volta nel 2021 e nel 2024 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

Aeroporti di Roma undertook several actions to improve the passenger experience at Ciampino Airport precisely in order to render passenger facilities and services increasingly innovative, sustainable and customer-focused. Thanks to these efforts in 2024, for the second year running ACI (Airports Council International) World – the international association that measures independently the perceived quality of more than 350 airports worldwide through interviews with travellers – awarded Ciampino Airport the 'Best Airport Award' among European airports serving between 2 and 5 million passengers and, for the first time, it was also the winner in the 'Airport with the Most Dedicated Staff in Europe' category.

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) Con-



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.

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 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.

nectivity, (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.

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 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.

INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS

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

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

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.

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

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:

- *in the first column, indicators measuring **the degree of passenger satisfaction** (e.g. perception of the security control service for persons and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g. waiting time on board for the first passenger to disembark);*
- *in the second column, the element by which the individual indicator is measured;*
- *the third column shows **the level of service** achieved in the year 2024;*
- *the fourth column shows the target for 2025.*

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



| | 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 | 92,7% | 92% |
| <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 | 94,9% | 92% |
| <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 | 74,0% | 75% |
| <i>Service regularity and punctuality</i> | <i>Overall flights' punctuality</i> | <i>percentage of punctual flights of 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 | 0,06‰ | 0,6‰ |
| | <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 | 17'22" | 18' |
| | <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> | | |
| | 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 | 22'29" | 23' |
| | <i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i> | <i>time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i> | | |
| | Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero | tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi | 4'13" | 4' |
| | <i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i> | <i>waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i> | | |

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

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

| Indicatori <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 the regularity and punctuality of services received at the airport</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 92,7% | 90% | |
| Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i> | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 92,3% | 91% |
| | 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> | 93,2% | 92% |
| 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> | 90,9% | 88% |
| | 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> | 93,6% | 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 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> | 90,8% | 88% | |
| 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> | 86,4% | 85% |
| | 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> | 78,7% | 80% |
| | Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and he 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% |
| | Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori ove presenti <i>Perception of the suitability of smoking areas, where present</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 86,7% | 80% |

| 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 sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/percentage quality/prices of shops and kiosks</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 78,4% | 80% | |
| 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> | 84,8% | 82% | |
| 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> | 81,5% | 80% | |
| 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> | 87,5% | 86% |
| | 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> | 94,0% | 93% |

| 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 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> | 94,6% | 93% | |
| 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> | 94,2% | 92% | |
| 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> | 93,2% | 90% | |
| 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> | 86,8% | 85% |
| | 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> | 13'25" | 15" |

| | 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 del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 92,9% | 95% |
| | 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> | 3'07" | 6'00" |
| | 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> | 95,0% | 92% |
| Integrazione modale | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 91,7% | 91% |
| Modal integration | Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i> | percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i> | 84,7% | 85% |

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

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

| | Indicatori <i>Indicators</i> | Unità di misura <i>Unit of measurement</i> | Performance 2024 <i>Performance 2024</i> | Obiettivi 2025 <i>Target 2025</i> |
|--|--|---|--|--------------------------------------|
| | 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 <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas</i> | tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 1'05" 4'30" |
| | | Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i> | tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 0'46" 5' |
| | | Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted</i> | tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 2'18" 3'30" |
| | | Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point after last passenger has alighted</i> | tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i> | 2'36" 6'00" |

| | 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 per la persona | Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione | percentuale PRM soddisfatti | 100% | 98% |
| <i>Personal safety</i> | <i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i> | <i>percentage satisfied PRMs</i> | | |
| | Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale | percentuale PRM soddisfatti | 100% | 98% |
| | <i>Perception of the adequacy of personnel training</i> | <i>percentage satisfied PRMs</i> | | |
| 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 | 99% | 99% |
| <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> | <i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i> | | |
| | Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale | percentuale informazioni/ istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni | 99% | 99% |
| | <i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i> | <i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information / instructions</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> |
|--------------------------------------|---|---|--|---|
| | Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna | percentuale PRM soddisfatti | 100% | 99% |
| | <i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i> | <i>percentage satisfied PRMs</i> | | |
| Comunicazione con i passeggeri | Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute | percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste | 100% | 99% |
| <i>Communication with passengers</i> | <i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i> | <i>percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests</i> | | |
| | Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM | percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM | 0,01% | 0,02% |
| | <i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i> | <i>percentage of complaints received on the overall flux of PRMs</i> | | |
| Comfort in aeroporto | Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM | percentuale PRM soddisfatti | 100% | 98% |
| <i>Comfort at the airport</i> | <i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i> | <i>percentage satisfied PRMs</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> | |
|--|--|---|--------------------------------------|-----|
| 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% | |
| Aspetti relazionali e comportamentali <i>Relational and behavioural aspects</i> | Percezione sulla cortesia del personale (info point, 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 all'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.

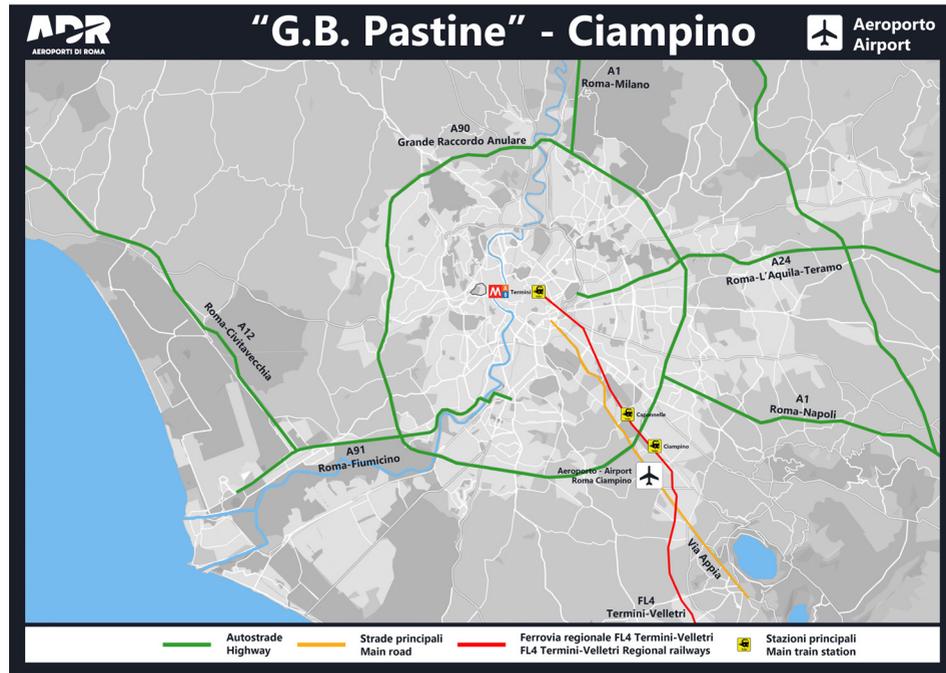
INDICE

INDEX

- 60 VIE D'ACCESSO**
ACCESS ROUTES
- 61 MAPPA DELL'AEROPORTO**
AIRPORT MAP
- 62 COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO**
TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT
- 68 MAPPA DEL TERMINAL**
TERMINAL MAP
- 70 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE**
GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS
- 80 SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE**
DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES
- 82 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA**
GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS
- 84 PUNTI RISTORO**
RESTAURANTS/BARS
- 86 NUMERI UTILI**
USEFUL NUMBERS
- 88 AUTONOLEGGI**
RENT A CAR
- 89 COMPAGNIE AEREE**
AIRLINES
- 89 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**
CONSUMER ASSOCIATIONS
- 92 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**
COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

VIE D'ACCESSO

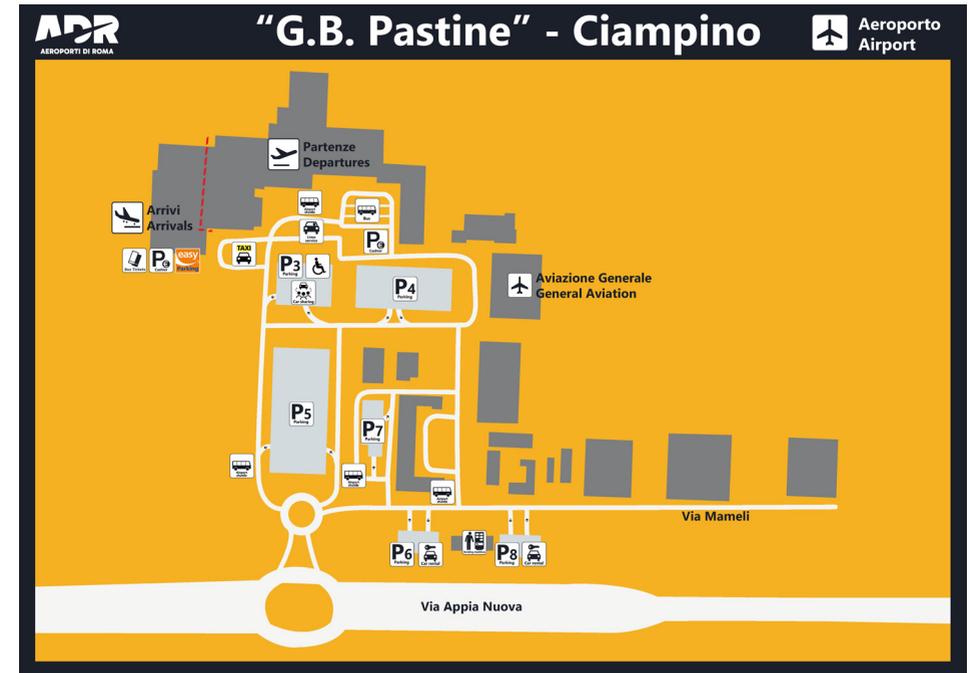
ACCESS ROUTES



A1= autostrada Milano-Napoli /
Milan-Naples highway

MAPPA DELL'AEROPORTO

AIRPORT MAP



COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

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

- Terminal Partenze: aperto 24h;
- Terminal Arrivi: aperto dalle ore 6:00 alle ore 24:00.

L'aeroporto di Ciampino è situato sulla via Appia Nuova, a soli 15 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete stradale. Per chi proviene da Roma: via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dall'aeroporto di Fiumicino: Autostrada Fiumicino/Roma - Grande Raccordo Anulare direzione via Appia nuova > via Appia nuova direzione Castelli Romani. Per chi proviene dalle autostrade: uscita Roma Sud > Grande Raccordo Anulare > via Appia nuova direzione Castelli Romani. L'aeroporto G.B. Pastine è un vero e proprio city airport dedicato principalmente al traffico low cost, al traffico merci dei corrieri espresso e al traffico privato dell'Aviazione Generale. Chi accede dalla via Appia Nuova seguendo le indicazioni "Ciampino" raggiunge tutti i parcheggi a pagamento dell'aeroporto. I soli soggetti autorizzati cioè taxi, NCC, bus e veicoli autorizzati delle Forze dell'Ordine - possono raggiungere la "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) che affianca il Terminal. La zona è controllata da un sistema automatico di rilevamento elettronico.

The Ciampino airport service hours are the following:

- *departures: open 24h;*
- *arrivals: open from 6:00 am to 12:00 pm.*

The Ciampino airport is located in via Appia nuova, only 15 km far from Rome's centre and it can be reached by taxi, train and bus, or by car on the road network.

For people coming from Rome: via Appia nuova, in the direction to Castelli Romani.

For people coming from Fiumicino airport: Fiumicino/ Roma Highway - Grande Raccordo Anulare in the direction to via Appia nuova > via Appia nuova in the direction to Castelli Romani.

For people coming from highways: Roma Sud Exit > Grande Raccordo Anulare > via Appia nuova in the direction to Castelli Romani.

The G.B. Pastine airport is an authentic city airport, mainly involving low cost traffic, express couriers' freight traffic and General Aviation's private traffic.

Coming from Via Appia Nuova, follow the signs for 'Ciampino' to get to all the paid car parks at the airport. Only authorised persons, i.e., taxis, rental cars with driver (NCC), buses and authorised law enforcement vehicles, may enter the Limited Traffic Zone (ZTL) that runs alongside the Terminal.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

The area is controlled by an automatic electronic detection system.

TAXI

Si trovano di fronte al Terminal arrivi. Utilizzare solo autovetture bianche autorizzate con tassametro. Tariffe fisse (a corsa e non a passeggero) per alcune destinazioni, comprensive di tutti i supplementi:

- dall'aeroporto di Fiumicino all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 55,00;
- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 40,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 40,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Ciampino e viceversa: € 40,00. Costo a tassametro per le altre destinazioni all'interno del Comune di Roma.

Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi.

Per informazioni:

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

TAXI

They can be found at the arrival Terminal. Use only white authorized cars with a taximeter. Fixed fees (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:

- *from Fiumicino airport to Ciampino airport and vice versa: € 55,00;*
- *from inside of the Aureliane Walls to Ciampino airport and vice versa: € 40,00;*
- *from Tiburtina railway station to Ciampino airport and vice versa: € 40,00;*
- *from Ostiense railway station to Ciampino airport and vice versa: € 40,00. Taximeter cost applies for other destinations within the Rome Municipal area.*

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

For further information:

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

TRENO

Collegamento ferroviario da Roma Termini a Ciampino dalle 5:22 alle 22:45 con un tempo di percorrenza medio di 15 minuti. Dalla stazione di Ciampino si raggiunge l'aeroporto, senza fermate intermedie, con un collegamento via bus (frequenza di 30 minuti e un tempo di percorrenza medio di 10 minuti).

Per informazioni: www.trenitalia.com

AUTONOLEGGIO

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

CAR SHARING

Presso il parcheggio P5 sono disponibili 22 stalli riservati al servizio.

Tramite le APP Enjoy e Free2move è possibile prenotare e prelevare la macchina direttamente al parcheggio.

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

TRAIN

Railway connection from Roma Termini station to Ciampino station, from 5:22 am to 10:45 pm with average journey time of 15 minutes. From Ciampino station, the airport can be reached by bus with no intermediate stops (every 30 minutes, with an average journey time of 10 minutes). For further information: www.trenitalia.com/en.html

CAR RENTAL

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

CAR SHARING

22 service stalls are available in the P5 parking area. By means of APP Enjoy and Free2move a car can be directly booked and collected at the car park. Car park entrance and exit are automatic by means of licence plate reading.

AUTOBUS

ATRAL

Ciampino Stazione Ferroviaria - Ciampino aeroporto
www.atral-lazio.com/#ciampino

ROME AIRPORT BUS

www.romeairportbus.com
(+39) 06.7130531 - (+39) 06.71305377
Roma Stazione Termini - Ciampino aeroporto

SIT BUS SHUTTLE

www.sitbusshuttle.com
Ciampino aeroporto - Roma centro

TERRAVISION

www.terravision.eu
(+39) 06.97610632

ATAC

www.atac.roma.it
(+39) 06.46951

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

BUSES

ATRAL

Ciampino Railway Station - Ciampino airport
www.atral-lazio.com/#ciampino

ROME AIRPORT BUS

www.romeairportbus.com
(+39) 06.7130531 - (+39) 06.71305377
Termini Railway Station - Ciampino airport

SIT BUS SHUTTLE

www.sitbusshuttle.com
Ciampino airport - Rome city centre

TERRAVISION

www.terravision.eu
(+39) 06.97610632

ATAC

www.atac.roma.it
(+39) 06.46951

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

Tutti i parcheggi degli autobus sono ubicati di fronte l'area partenze. Si consiglia di consultare il sito delle autolinee per le tabelle delle corse degli autobus da/per aeroporto, poiché gli orari possono subire variazioni.

CIAMPINO AIRLINK

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

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

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

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

All the bus places are in front of the departures area. We suggest passengers to check the bus line's websites for the timetables of bus rides from/to the airport.

CIAMPINO AIRLINK

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

www.trenitalia.com/en/services/ciampino-airlink.html

RENTAL WITH DRIVER

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

PARCHEGGI

Sono disponibili 1.020 posti auto, di cui 26 dedicati ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità, con 6 casse (1 presidiata, 5 automatiche).

I posti auto sono suddivisi in vari parcheggi scoperti nel piazzale di fronte al terminal partenze/arrivi con i primi 15 minuti di sosta gratuiti al P3, P4, P5 e P7 e 60 minuti al P6.

Le casse automatiche e l'Assistenza Clienti consentono il pagamento in tutte le modalità, mentre nelle colonnine di uscita dei parcheggi P3, P4, P5 e P6 è possibile pagare tramite carta di credito e bancomat, oltre che con i sistemi di Telepedaggio, con addebito diretto sul conto.

I parcheggi riservati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta sono gratuiti e disponibili al P3 e P7; è possibile contattare tutti i giorni l'assistenza clienti 24 ore su 24 premendo il pulsante di chiamata sulle colonnine di ingresso e uscita e alle casse automatiche.

I parcheggi sono davanti al terminal, raggiungibili dalla via Appia Nuova, seguendo le indicazioni "Ciampino".

CAR PARKS

There are 1,020 parking spaces, where 26 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 6 check-out counters (1 manned, 5 automatic).

The parking spaces are divided into several uncovered car parks in the forecourt in front of the departures/arrivals terminal with the first 15 minutes free parking at P3, P4, P5 and P7 and 60 minutes at P6.

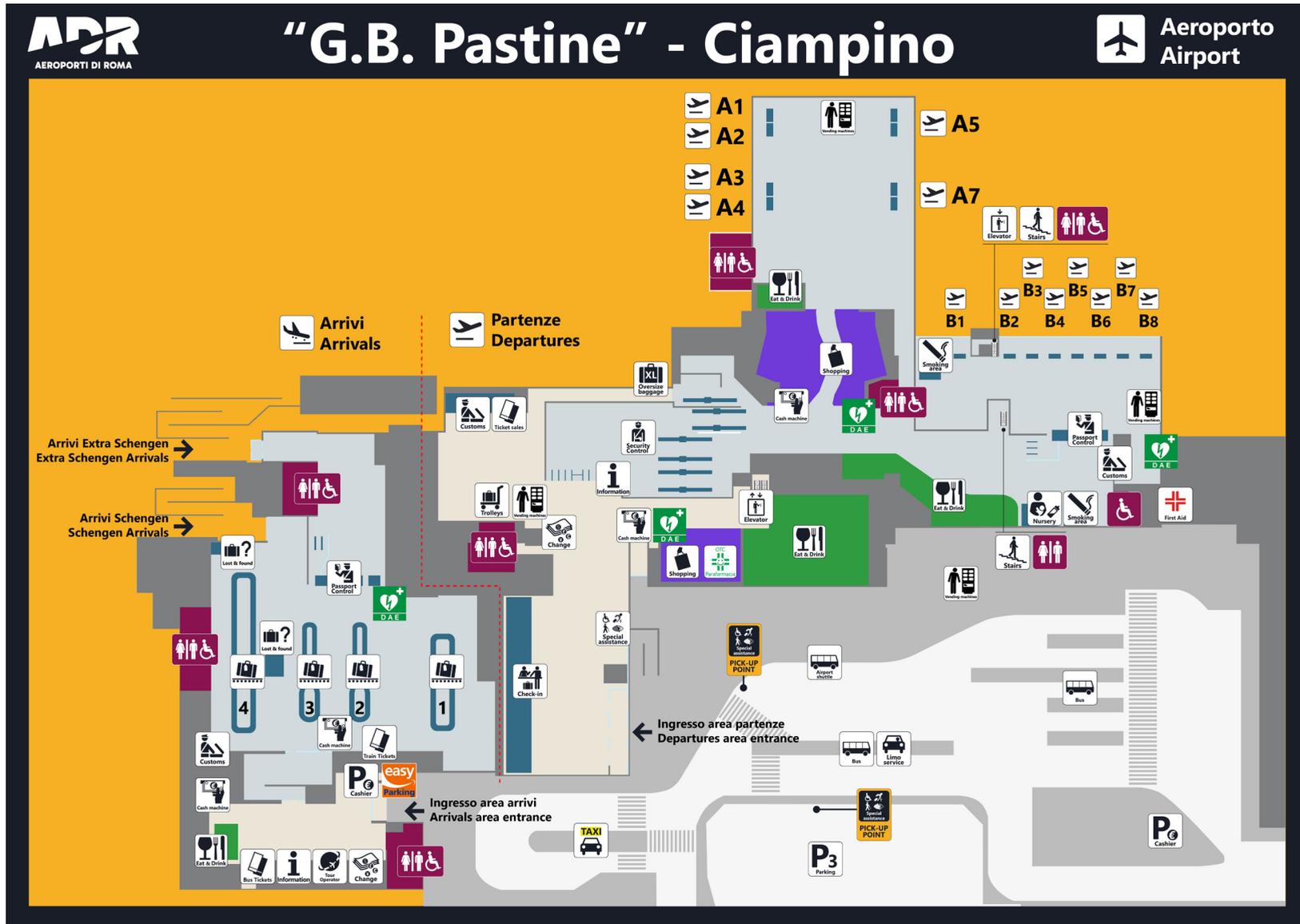
The automatic cash machines and Customer Service allow for all payment methods, while at the exit points of the P3, P4, P5 and P6 car parks it is possible to pay by credit card and debit card, as well as by Telepedaggio (electronic toll collection), which uses direct debit.

Parking spaces dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility are available for free of charge and available at P3 and P7; contact the customer service 24/7 by pressing the calling button on the entrance and exit columns and at the automatic counters.

The car parks are in front of the terminal, they can be reached from via Appia Nuova by following the signs for 'Ciampino'.

MAPPA DEL TERMINAL

TERMINAL MAP



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

ORARIO DI APERTURA TERMINAL

Terminal Partenze: aperto H24 (in orario notturno, dalle 23:00 alle 4:00, esclusivamente per i passeggeri muniti di titolo di viaggio valido per le successive 24 ore).

BANCO INFORMAZIONI

Il banco informazioni è presente in area partenze. Qui i viaggiatori possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, dei check-in, dei parcheggi. 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

TERMINAL OPENING HOURS

Departures Terminal: open H24 (during the night, from 23:00 to 4:00, only for passengers with a ticket valid for the next 24 hours).

INFORMATION DESK

The information desk is located in the departures area.

Travellers can ask for information about the status of their flight, about check-in, car parks.

In addition, information on passenger rights (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available in the terminal 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 inefficiencies 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.

natura e i recapiti dell'ENAC Direzione Territoriale.

Sempre relativamente alla tutela dei diritti 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.

TEMPI PER CHI PARTE

In ogni caso (check-in tradizionale, web check-in, bagaglio da spedire o solo bagaglio a mano), è consigliabile arrivare due ore prima della partenza sia per i voli nazionali, sia per i voli internazionali. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ad anni 14 potranno fruire dei varchi elettronici.

Also with regard to the protection of passengers' rights, ADR (Alternative Dispute 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.

TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

In any case (traditional or web check-in, hold or hand luggage), it is recommended to arrive two hours before the departure both for domestic and international flights. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

CHECK-IN

Al fine di velocizzare le operazioni di check-in, sono stati installati, in area partenza, dispositivi di self drop-off del bagaglio da stiva consentendo, ai soli passeggeri che viaggiano con Ryanair, di anticipare la spedizione del bagaglio da stiva prima dell'apertura del check-in tradizionale.

USCITE D'IMBARCO

Dopo il controllo di sicurezza, si accede subito alla sala imbarchi, dove si effettua il controllo passaporti per i passeggeri diretti nei Paesi extra-Schengen.

DOCUMENTI

Per tutte le destinazioni sono necessari la carta d'imbarco e un documento di identità in corso di validità. Per le destinazioni extra-Schengen è necessario il passaporto. Per i Paesi extra Schengen in ambito UE è sufficiente la Carta di identità. Si consiglia di informarsi preventivamente presso l'Ambasciata o l'agenzia di viaggio.

CHECK-IN

In order to speed up check-in procedures, self-drop-off devices for hold baggage have been installed in the departure area, allowing passengers travelling with Ryanair only to send their hold baggage in advance before the opening of traditional check-in.

GATES

After the security check, you immediately access the gates area where passports are checked for passengers going to extra-Schengen countries.

DOCUMENTS

For all destinations, the boarding pass and a valid ID document will be asked. For extra-Schengen destinations, the passport is required. For non-Schengen countries within the EU, the Identity Card is sufficient. It is recommended to gather information in advance at Embassy or travel agency.

PAESI DELL'AREA SCHENGEN

All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto.

Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, 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.

BAGAGLI

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

Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dal proprio bagaglio.

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

SCHENGEN AREA COUNTRIES

Amongst European countries of the Schengen area check on passport is not needed.

This area includes the following countries: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Czech Republic, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain and Canary Islands, Sweden, Switzerland, Hungary.

LUGGAGE

Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Moreover, passengers must never leave their luggage.

It is forbidden to carry in any luggage the following materials: explosives, weapons, ammunitions, fireworks, compressed gases, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosive and oxidising materials, radioactive and magnetic materials, alarm devices, underwater torches with the battery inserted.

LIQUIDI/FLUIDI

La normativa europea limita la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, ecc.).

I prodotti dovranno essere custoditi in contenitori della capacità massima di 100 ml, alloggiati all'interno di una bustina del volume massimo di un litro, trasparente e richiudibile.

Questa dovrà essere presentata ai controlli sicurezza separata dal bagaglio a mano. Inoltre, è consentito portare come bagaglio a mano i liquidi acquistati nei duty free di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in una busta dal bordo rosso in grado di evidenziare manomissioni (STEB-security tamper-evident bag), contenente una prova di acquisto (scontrino, ricevuta).

BAGAGLI A MANO

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm e in ogni caso deve rispondere a quanto previsto dalla compagnia aerea. In caso contrario sarà cura del passeggero espletare le procedure per

LIQUIDS/FLUIDS

European regulations restrict the possibility of carrying liquids in hand luggage (perfumes, creams, shaving foam, toothpaste, etc.).

These products must be kept in containers with a maximum capacity of 100 ml, inside a transparent, resealable bag with a maximum volume of one litre.

This must be presented separately from hand baggage at security checkpoints. In addition, liquids purchased in duty-free shops at an airport or on board an aircraft, sealed in a tamper-evident bag with a red border (STEB-security tamper-evident bag), containing proof of purchase (receipt, receipt), are allowed as hand luggage.

HAND LUGGAGE

It is allowed to carry only one hand luggage in the cabin, adequately identified with a specific label reporting the owner's personal details. The sum of the dimensions (base, height, breadth) must not exceed 115 cm and must in any event comply with those set by the airline. If this is not the case, it is the passenger's responsibility to follow baggage check-in procedures. Objects that might be inappropriate weapons (e.g. scissors,

knives, metal files) are forbidden, to carry with or in the hand luggage, regardless their size. These objects, detected by control systems, are withdrawn by employees at 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.

AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

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

knives, metal files) are forbidden, to carry with or in the hand luggage, regardless their size.

These objects, detected by control systems, are withdrawn by employees at security.

HOLD LUGGAGE

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

CUSTOMS AND VAT REFUND

Passengers resident or living in extra European Union can get the VAT refund for goods purchased in Europe, as long as the goods are shown at customs.

ASSISTENZA TO PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

To receive assistance, the best thing is to request the services from the airline you are travelling with within 48 hours of flight departure.

Always arrive in the airport well in advance, at least 2 hours before expected

di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza del volo. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. 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, dal banco informazioni, dal Punto di accoglienza PRM - situato di fronte all'area check-in; all'esterno presso i punti di contatto (totem gialli) ubicati in prossimità della fermata del bus navetta (area partenze) e presso il parcheggio P3.

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

flight departure. It is important for the passenger to have enough time to be accompanied inside the airport without having to rush 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 at the airport, the assistance service can be activated directly at the check-in counters, the information desk, and the PRM reception point – located opposite the check-in area. Outside, it can be activated at the contact points (yellow totems) located near the shuttle bus stop (departures area) and in the P3 car park.

For further information check the website 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.

PERCORSO E MAPPE TATTILI PER NON VEDENTI

ADR ha realizzato un percorso per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sedi di Polizia e Carabinieri, controlli di sicurezza, punti di ristoro, giornali e tabacchi) che si trova nell'area partenze. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito www.adrassistance.it

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

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR BLIND PEOPLE

ADR realized a route to access main services (toilets, Police and Carabinieri posts, security checks, cafeterias, newsagent and tobacconist) located in the departures area.

For further information check the website www.adrassistance.it

CARE TO FLY

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.

PRONTO SOCCORSO ADR

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

In caso di necessità chiamare il numero: (+39) 06.6595 9350.

ANIMALI

I vettori operanti sullo scalo non consentono l'imbarco di animali, eccetto cani da assistenza per non vedenti o ipovedenti, con la documentazione prevista dal vettore. L'accesso dei cani all'interno dell'aerostazione è consentito se muniti di guinzaglio e museruola.

CARE TO FLY

The 'Care to Fly' service is a door-to-door transport service exclusively for passengers with reduced mobility who have booked assistance services in the terminals. You can book by calling the call centre at the following number: (+39) 06.65079090.

FIRST AID ADR

The First Aid is open 24/7 all the days of the year. It deals with medical care management of emergencies and provides medical assistance to the airport population.

In case of need, call the emergency unit number: (+39) 06.6595 9350.

ANIMALS

The airlines operating in the airport do not allow to embark animals, except for assistance dogs for the blind or visually impaired people, providing the documentation required by the airline.

Dogs are only allowed in the airport with muzzle and lease.

SPORTELLO BANCOMAT

All'interno del Terminal sono disponibili sei sportelli bancomat.

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

AREE FUMATORI

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

ALTRI SERVIZI

Sono presenti servizi ristorazione:

- 4 snack bar (1 partenze landside, 2 partenze airside, 1 arrivi landside)
- piadineria/pizzeria/pokè (partenze airside)
- Mc Donald's (partenze landside e con servizio delivery presso punto partenze airside) e distributori di bibite/snack.

Inoltre, è presente una work station in area di imbarco A, ad uso libero dei passeggeri in attesa del volo.

ATM

Six ATMs are available in the Terminal.

LUGGAGE TROLLEYS

The luggage trolley service is free.

SMOKING AREAS

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

OTHER SERVICES

There are catering services:

- 4 snack bars (1 landside departures, 2 airside departures, 1 landside arrivals)
- piadineria/pizzeria/pokè (airside departures)
- Mc Donald's (landside departures and with delivery service at airside departure point) and drink/snack vending machines.

In addition, there is a work station in boarding area A, for the free use of passengers waiting for their flight.

SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

DIGITAL AND E-COMMERCE SERVICES

INTERNET WI-FI

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma ed è in linea con le best practice internazionali. Gli utenti possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete e navigare da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si attiva il Free Wi-Fi veloce fruibile senza l'installazione dell'App ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports" che consente di raggiungere la massima velocità di download.

I passeggeri possono agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso.

INTERNET WI-FI

The internet access service for passengers is provided by Aeroporti di Roma in line with the best international practices. Users can use the service free of charge and without restriction from any device during their stay in the airport.

To make access simply select 'Airport Free Wi-Fi' and after opening the welcome page, fast Free Wi-Fi is activated which can be used without installing the official App of Aeroporti di Roma 'Rome Airports' which allows you to reach the maximum download speed.

Passengers can connect to the Wi-Fi by means of portable computer, tablet or smartphone, to browse the web, download mail and quickly access any type of contents and multimedia service, including streaming.

POSTAZIONE DI RICARICA

Sono disponibili delle postazioni di ricarica in area partenze, nelle aree di imbarco, agli arrivi e in area landside.

FAST TRACK

Il canale dedicato Fast Track permette al passeggero un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza.

Il servizio è acquistabile online collegandosi a www.romeairports.com/ciampino_it o insieme al parcheggio in fase di prenotazione della sosta su www.adr.it/parcheggi-ciampino.

Il servizio Fast Track è gratuito per i minori di 12 anni accompagnati da un adulto.

EASY PARKING

Sul sito easy Parking, oltre all'ampia gamma di soluzioni per la sosta, è possibile associare anche l'acquisto del Fast Track.

www.adr.it/easyparking

CHARGING STATION

Charging stations are available in the departures area, boarding areas, arrivals and landside area.

FAST TRACK

The dedicated Fast Track channel allows passengers easier, faster access through the security areas.

The service can be purchased online by going to www.romeairports.com/ciampino_en or together with the car park when booking your parking space at www.adr.it/parcheggi-ciampino.

The Fast Track service is free of charge for children under 12 accompanied by an adult.

EASY PARKING

In addition to the wide range of parking solutions, easy Parking also offers you the opportunity to purchase the Fast Track service.

www.adr.it/easyparking

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

ORARIO DI APERTURA DEL TERMINAL

Il Terminal rispetta i seguenti orari di servizio:

ARRIVI: dalle ore 6:00 alle ore 24:00.

RITIRO BAGAGLI

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

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 arrivi.

ASSISTENZA BAGAGLI

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio (smarrimento, danneggiamento, altro) rivolgersi all'ufficio di assistenza di Aviation Services e di Consulta S.p.A., situati nella sala ritiro bagagli. Il personale addetto fornirà tutte le indicazioni necessarie sulle procedure da attuare.

CONTROLLO PASSAPORTI

Dopo il controllo di sicurezza, si accede subito alla sala imbarchi, dove si effettua il controllo passaporti per i passeggeri diretti

TERMINAL OPENING HOURS

Terminal services are the following:
ARRIVALS: from 6:00 am to 12:00 am.

LUGGAGE CLAIM

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

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 arrival area.

LUGGAGE ASSISTANCE

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

PASSPORT CONTROL

After the security check, you will be in the departures hall straight away, where non-Schengen passengers will go through passport check. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland who

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

Inoltre, potranno usufruire dei portali e-Gates anche i passeggeri, in partenza e in arrivo, in possesso di CIE (Carta d'Identità Elettronica) 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 14° anno di età del passeggero e all'espatrio verso una delle seguenti destinazioni: Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Turchia.

www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

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

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

are in possession of an e-passport and who are 14 years of age or older will be able to use the electronic gates.

In addition, departing and arriving passengers in possession of an Italian Electronic Identity Card (CIE) valid for expatriation and issued by the competent national authorities after 7th February 2018 will also be able to use the e-Gates. The use of CIE at electronic gates is subject to the passenger being over 14 years of age and travelling to one of the following destinations: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Egypt (only organised trips for tourism), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (only organised trips for tourism), Turkey.

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

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

TOURIST INFORMATION POINT

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

PUNTI RISTORO

RESTAURANTS / BARS

| Partenze / Departures | Orario / Time | Particolarità* / Particularities |
|-----------------------------------|------------------|---|
| Bakery "Panella" (Landside) | 4:00 - 21:00 |  |
| Fast food "McDonald's" (Landside) | 7:00 - 22:00 | |
| Coffee by Lavazza (Airside) | 4:30 - 22:00 |  |
| Caio (Airside) | 4:30 - 22:00 | |
| Casa Maioli (Airside) | 4:30 - 22:00 | |
| Just Poke (Airside) | 4:30 - 22:00 | |
| Bar/Snack Pick | 4:30 - 21:00 | |

| Arrivi / Arrivals | Orario / Time | Particolarità* / Particularities |
|----------------------|--------------------------|---|
| Bar/Snack Juice Bar | 7:00 - 22:00 Gluten free |  |



*  Senza glutine / *Gluten free*

NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

CENTRALINO AEROPORTO (ADR)

AIRPORT OPERATOR

(+39) 06.65951 / (24h)

ENAC – DIREZIONE TERRITORIALE

*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY
TERRITORIAL DIRECTORATE*

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

INFORMAZIONI SUI VOLI (ADR)

FLIGHT INFORMATION

(+39) 06.65959515 (4:00 - 23:00)

Centralino / Switchboard

(+39) 06.65951 (24h)

ASSISTENZA BAGAGLI

LOST & FOUND

Consulta S.P.A

(+39) 06.65959226

(in concomitanza con l'arrivo dei voli)

(in conjunction with the flight arrivals)

Aviation Services S.p.A.

(+39) 06 83394444

infobag@as-airport.it

(in concomitanza con l'arrivo dei voli)

(in conjunction with the flight arrivals)

CARABINIERI

(+39) 06.65959215 (24h)

(+39) 06.79340100 (24h)

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

(+39) 06.65959544 (24h)

GUARDIA DI FINANZA

(+39) 06.79494340 (24h)

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA *POLICE*

(+39) 06.65959444 (24h)

VIGILI DEL FUOCO *FIRE BRIGADE*

(+39) 06.65959999 (24h)

UFFICIO OGGETTI SMARRITI *LOST PROPERTY OFFICE*

(+39) 06.65959327

oggettirinvenuticia@adrsecurity.it

È possibile recarsi al Banco Informazioni dal lunedì alla domenica, dalle ore 4:00 alle ore 23:00.

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

You can go to the Information Desk from monday to sunday, from 4 a.m. to 11 p.m.

The retention of objects lost in a public area has a duration of one year at the airport, according to the rules of the Civil Code.

PRONTO SOCCORSO *FIRST AID*

(+39) 06.65959350 (24 h)

INFORMAZIONI FERROVIARIE *RAILWAY INFORMATION*

Trenitalia 892.021 (24h), costi della chiamata IVA inclusa: da rete fissa 54,9 centesimi di euro al minuto 30,5 centesimi di euro scatto alla risposta da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario. Dall'estero per contattare il call center si può utilizzare il nr. (+39) 06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59.

Call charges inclusive of VAT landline calls: 54,9 eurocent/ minute + 30,5 eurocent/ minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan. To contact the call centre from abroad, you can use the no. (+39).06.68475475, operating every day from 7:00 am to 11:59 pm.

SALA OPERATIVA PARCHEGGI **EASY PARKING** *EASY PARKING INFORMATION*

(+39) 06.65953558 (24h)

(+39) 06.65959411

AUTONOLEGGI

RENT A CAR

AUTOVIA

(+39) 06.79341415

AVIS - BUDGET - MAGGIORE

(+39) 06.79340195

EUROPCAR

(+39) 06.79340387

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

(+39) 06.79340616/095

DRIVALIA

(+39) 06.79340802

(+39) 06.79340718

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

(+39) 06.65959475

RENT4U

(+39) 06.86329220

SICILY BY CAR - AUTOEUROPA

(+39) 06.79340689

SIXT

(+39) 06.65959660/1/2

COMPAGNIE AEREE

AIRLINES

RYANAIR

www.ryanair.com

WIZZAIR

www.wizzair.com

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 the 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

CODICI

(+39) 06.55301808

CODACONS

893.49955

(Costi:

Da rete fissa 0,5200 €/min;
TIM 0,1291 € + 0,7747 €/min;
VODAFONE 0,1291 € + 0,7747 €/min;
WIND 3 0,1250 € + 0,8000 €/min;
H3G 0,1291 € + 0,7747 €/min).

(Call charges inclusive of VAT landline calls: € 0.76/minute + € 0.30 minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan).

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.it

CTCU

(+39) 0471.975597

FEDERCONSUMATORI

(+39) 06.42020755

CASA DEL CONSUMATORE

(+39) 02.76316809

LEGA CONSUMATORI

(+39) 02.48303659

MOVIMENTO CONSUMATORI

(+39) 06.94807041

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

800.161647

UNIONE DIFESA DEL CONSUMATORE

(+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



LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

Potete inviare le vostre comunicazioni:

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

All suggestions, information requests and any complaints will be examined with extreme care and promptness.

You can send your messages:

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

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](http://www.adr.it/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/privacy-feedback.

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, it could be necessary a longer response time because it will be analysed within a special working group that subsequently informs customers of the outcome.

