

AEROPORTO LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER
2013



AEROPORTO LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

CARTA DEI SERVIZI 2013
SERVICE CHARTER 2013

INDICE

INTRODUZIONE.....	4
LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR	5
IL BILANCIO 2012 DI ADR	5
L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ.....	6
I REQUISITI MINIMI DI SCALO.....	7
CARTA DEI SERVIZI 2013.....	12

SUMMARY

<i>INTRODUCTION</i>	8
<i>AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR</i>	9
<i>2012 ADR FINANCIAL STATEMENTS</i>	9
<i>QUALITY COMMITMENT</i>	10
<i>MINIMUM QUALITY STATION REQUIREMENTS</i>	11
<i>SERVICE CHARTER 2013</i>	18

Gentile Cliente,

Aeroporti di Roma è lieta di presentare l'edizione 2013 della Carta dei Servizi, con la quale rinnova il suo impegno nei confronti dei clienti a migliorare costantemente i livelli di servizio offerti.

Il documento, elaborato in conformità con le linee guida pubblicate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), è suddiviso in due parti. Nella prima, sono descritte le principali attività e gli obiettivi che ADR intende raggiungere sul fronte della qualità, sia per quanto concerne i servizi erogati direttamente, sia per quelli assicurati da altri operatori. La seconda è una pratica Guida dell'offerta aeroportuale, completa di informazioni utili per il viaggio.

Questa Carta dei Servizi per ADR ha un significato particolare, la qualità diventa sempre più centrale, infatti è partito il piano d'investimenti, circa dodici miliardi di euro al 2044, per potenziare il sistema aeroportuale romano. Si tratta di un progetto di sviluppo senza eguali nel panorama nazionale ed europeo per dimensione e complessità, che sarà caratterizzato da un'elevata sostenibilità ambientale. L'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino sarà completamente rinnovato ed ampliato e, nella seconda fase del piano, sarà costruito un nuovo terminal a nord dell'attuale aeroporto.

L'impegno per migliorare la qualità dei servizi è però già iniziato. Aeroporti di Roma ha infatti avviato, a partire dall'ultima parte del 2012, un "progetto qualità" per rendere le infrastrutture del Leonardo da Vinci più confortevoli e fruibili. Il tutto viene attuato attraverso interventi profondi ma realizzati con celerità per non penalizzare l'operatività dello scalo. La Carta dei Servizi, oltre a essere disponibile in appositi espositori in aeroporto, è distribuita anche presso i banchi informazione ed è scaricabile dal sito www.adr.it

LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR

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:

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle aerostazioni, edifici e altre infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo, dei sistemi informativi e dell'informazione al pubblico;
- sviluppo e gestione delle attività commerciali e di ristorazione (tramite terzi subconcessionari), di parcheggi (tramite Società controllata), uffici e di spazi pubblicitari (tramite Società controllata);

- erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali (tramite Società controllata).

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

IL BILANCIO 2012 DI ADR (EURO MLN)

GRUPPO ADR	
RICAVI	602,2
MOL	297,9
RISULTATO OPERATIVO	161,7
UTILE NETTO DI COMPETENZA DEL GRUPPO	262,9
INVESTIMENTI	52,2
CAPITALE INVESTITO	1.929,1
PATRIMONIO NETTO DEL GRUPPO	1.054,8
ORGANICO A FINE ANNO	2.227,0

ADR SPA	
RICAVI	552,7
MOL	274,4
RISULTATO OPERATIVO	140,8
UTILE NETTO	259,2
INVESTIMENTI	53,1
CAPITALE INVESTITO	1.971,0
PATRIMONIO NETTO	1.084,7
ORGANICO A FINE ANNO	1.039,0

L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

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

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

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

IL PIANO DELLA QUALITÀ

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

- circa 28.000 sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- circa 1.000.000 di controlli per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri;
- incontri periodici con le diverse realtà operanti in aeroporto, per analizzare l'andamento del servizio erogato e definire le azioni necessarie per un continuo miglioramento;
- interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

Inoltre, al fine di verificare il posizionamento di Fiumicino a livello internazionale, ADR intervista all'incirca 3.200 passeggeri all'anno nel quadro dell'indagine di customer satisfaction "Airport Service Quality" condotta dall'Airports Council International che coinvolge più di 200 aeroporti nel mondo.

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

LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO ADR

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

ADR S.p.A.:

- il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, per i sistemi di monitoraggio e per il controllo sicurezza passeggero, bagaglio a mano e bagaglio da stiva;
- il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2004;
- il Sistema di Gestione Energia secondo la norma UNI EN ISO 50001:2011;
- il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007.

Società controllate ADR:

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

- **ADR Assistance** per i servizi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, in partenza, in arrivo e in transito;
- **ADR Engineering** per la consulenza di servizi in materia di trasporti, ingegneria delle infrastrutture di trasporto e aeroportuale.

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

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

erogazione delle attività di formazione in ambito security.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma OHSAS 18001:2007 per:

- **ADR Advertising** per l'attività di gestione, organizzazione e vendita degli spazi pubblicitari negli scali romani.

I REQUISITI MINIMI DI SCALO

Aeroporti di Roma svolge il proprio ruolo di gestore assumendosi la responsabilità dei servizi erogati direttamente ai Clienti e, al contempo, adottando strumenti di supporto e controllo delle attività svolte in piena autonomia dalle compagnie aeree, dalle società di assistenza a terra, dagli esercizi commerciali e dagli altri operatori aeroportuali. Per rendere più efficace il proprio impegno, ADR ha definito inoltre i requisiti minimi di scalo e la propria politica della qualità.

I requisiti minimi di scalo costituiscono un'indicazione del livello di servizio sul quale il passeggero può contare al di là di situazioni assolutamente eccezionali. In concreto, l'obiettivo è di assicurare ai passeggeri, in particolare, che:

- il bagaglio sia riconsegnato entro 36 minuti dall'arrivo dell'aeromobile per i voli nazionali, 41 minuti per i voli Schengen e 50 minuti per quelli extra-Schengen;
- il tempo di attesa per il check-in non superi 16 minuti per i voli nazionali, 25 minuti per i voli Schengen e 32 minuti per quelli extra-Schengen;
- il primo passeggero scenda dall'aeromobile in arrivo entro 5 minuti dal fermo dell'aeromobile;

- l'eventuale ritardo del volo in partenza non superi 45 minuti rispetto all'orario previsto (escluso ritardo in arrivo dell'aeromobile);
- il tempo di attesa per il controllo di sicurezza non superi 13 minuti;
- il tempo di ripristino della gestione dei bagagli non superi 10 minuti per i bagagli in arrivo e 30 minuti per i bagagli in partenza;
- il tempo di attesa per l'assistenza del passeggero a ridotta mobilità, non superi 35 minuti dalla sua chiamata in partenza e 20 minuti dalla discesa dell'ultimo passeggero in arrivo, per tutti i voli (nazionali, Schengen ed extra-Schengen), in linea con i tempi previsti dalla normativa;
- la valutazione della pulizia delle superfici comuni delle toilette non sia inferiore a 2,1 (valori di riferimento scala : 1 = scarso...4 = buono).

Aeroporti di Roma effettua verifiche quotidiane sul rispetto di tutti i valori minimi relativi alle attività citate, anche per quelle che non vengono erogate direttamente dal gestore.

Ogni volta che un valore non è rispettato, ADR ne dà comunicazione agli operatori e all'ENAC per l'attuazione dei provvedimenti previsti.

Dear Customer,

Aeroporti di Roma is pleased to present the 2013 edition of the Service Charter with which it renews its commitment to constant improvement of the service levels offered to customers.

The document, drawn up in compliance with the guidelines published by ENAC (Italian Civil Aviation Authority), is divided into two parts. The first part describes the main activities and the goals ADR intends to achieve in terms of quality, both as regards the services supplied directly, and those provided by other operators. The second part is a practical Guide to the services offered at the airport, complete with useful information for travellers.

This Service Charter has particular significance for ADR, as quality becomes an increasingly central point. The investment plan, amounting to approximately twelve billion Euro from now until 2044, has in fact already been started in order to strengthen Rome's airport system. This is a development project without equal at national and European level in terms of size and complexity, featuring a high level of environmental sustainability. Fiumicino's Leonardo da Vinci airport will be completely renovated and extended and, during the second phase of the plan, a new terminal will be built to the north of the current airport. However, the commitment to improve the quality of services has already begun.

During the final part of 2012, Aeroporti di Roma started a "quality project" to make the infrastructures at Leonardo da Vinci airport more comfortable and easy to use. This is all being done through in-depth work that is carried out quickly so as not to penalise airport operations.

The Service Charter, as well as being displayed in special units at the airport, is distributed at the information desks and can be downloaded from the site www.adr.it

AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR

As manager of the Rome airports, Aeroporti di Roma is responsible for the administration and management of airport infrastructures, coordinating and controlling the activities of the private operators to whom it is obliged to provide access in an efficient, effective, transparent and fair manner. In this context, ADR performs directly or through subsidiaries:

- design, construction and maintenance of terminals, buildings and other airport infrastructures;
- coordination of operations for the airport, its IT systems and information intended for the public;
- development and management of the commercial and food & beverage activities (through third party subconcessionaries), parking (through subsidiary), offices and advertising spaces (through its subsidiary);

- carrying out of airport security services (passenger controls, controls on hand and checked baggage, freight and mail) also on behalf of the airlines and airport operators (through its subsidiary).

Since July 2008, in compliance with European Regulation 1107 / 2006, ADR, through its ADR Assistance subsidiary, has assumed responsibility for providing assistance to passengers with reduced mobility and operates in compliance with the standards of service specified in European Community document ECAC/30.

2012 ADR FINANCIAL STATEMENTS (MLN EUROS)

ADR GROUP	
REVENUES	602.2
EBITDA	297.9
EBIT	161.7
NET CONSOLIDATED PROFIT GROUP SHARE	262.9
INVESTMENTS	52.2
INVESTED CAPITAL	1,929.1
GROUP SHAREHOLDERS' EQUITY	1,054.8
HEADCOUNT AT YEAR END	2,227.0

ADR SPA	
REVENUES	552.7
EBITDA	274.4
EBIT	140.8
NET PROFIT	259.2
INVESTMENTS	53.1
INVESTED CAPITAL	1,971.0
SHAREHOLDERS' EQUITY	1,084.7
HEADCOUNT AT YEAR END	1,039.0

QUALITY COMMITMENT

THE QUALITY POLICY

The quality policy represents ADR's commitment to guarantee the quality of the services provided and to constantly check the satisfaction of its clients. The elements on which the quality policy is founded are:

- the importance of the client;
- striving towards excellence;
- the improvement of processes;
- transparent governance;
- the importance of human resources.

THE QUALITY PLAN

Every year, ADR draws up the Quality Plan, which sees a series of coordinated actions. In particular, ADR carries out:

- approximately 28,000 opinion polls with passengers to check the satisfaction level and to analyse their needs;
- approximately 1,000,000 checks to verify the services provided to passengers;
- regular checks with different organisations working in the airport to analyse the state of the service provided and to define the actions needed for continual improvement;
- continuous maintenance and renovation operations of the airport infrastructures to make the airport suitable for the needs of the clients.

In addition, in order to verify Leonardo da Vinci's positioning at the international level, ADR interviews about 3,200 passengers a year as part of the "Airport Service Quality" customer satisfaction survey, conducted by the Airports Council International, which includes more than 200 airports worldwide.

As part of ADR's quality policy, voluntary quality certifications provide a useful tool for structuring performance clearly and controllably, facilitating management that is in line with the company's strategic and business objectives.

CERTIFICATIONS OF ADR GROUP

In order to optimize the management of certifications, through transverse procedures, ADR has implemented an Integrated Management System on Quality, Environment and Energy, Health and Safety, with the aim of continuous improvement that embraces more and more processes.

ADR S.p.A.:

- the Quality Management System, as per UNI EN ISO 9001:2008, for the monitoring systems and security control of passenger, hand and hold baggage;
- the Environmental Management System in compliance with the international norms of reference, UNI EN ISO 14001:2004;
- the Energy Management System as per UNI EN ISO 50001:2011;
- the Occupational Health and Safety Management System, in compliance with OHSAS 18001:2007.

ADR subsidiaries:

The Quality Management System, as per UNI EN ISO 9001:2008 for:

- **ADR Assistance** for services of assistance to passengers with reduced mobility at departure, arrival and transfer;
- **ADR Engineering** for consultancy services on transport, engineering of transport and airport infrastructures.

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

- **ADR Security** for the activity of passenger control at departure and transfer, X Ray control of hand and hold baggage; security personnel training programs.

The Occupational Health and Safety Management System, in compliance with OHSAS 18001:2007 for:

- **ADR Advertising** for the activity of management, organization and sale of advertising spaces at Rome airports.

MINIMUM QUALITY STATION REQUIREMENTS

Aeroporti di Roma carries out its management role by assuming responsibility for the services provided directly to clients and by adopting support and control tools for the activities that are carried out in complete independence by airlines, handling agents, retailers and airport operators. To make its commitment more effective, ADR has also defined the minimum quality station requirements and its own quality policy.

The minimum quality station requirements

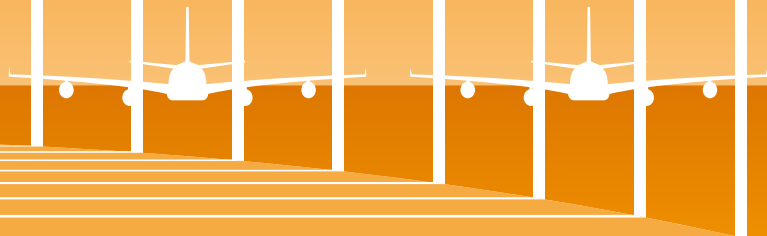
are an indication of the service levels that passenger can rely on, apart from in expressly exceptional circumstances. In particular, the objective is to guarantee passengers the following:

- baggage is delivered within 36 minutes of the arrival of the aircraft for domestic flights, 41 minutes for Schengen flights and 50 for extra-Schengen flights;
- waiting time for check-in does not exceed 16 minutes for domestic flights, 25 minutes for Schengen flights and 32 for extra-Schengen flights;
- the first passenger leaves the aircraft within 5 minutes of the aircraft coming to a stop;
- any delay in flight departure does not exceed 45 minutes with regard to the scheduled timetable (excluding delays of incoming aircraft);

- waiting time for security checks does not exceed 13 minutes;
- time for bringing back to use baggage management does not exceed 10 minutes for arriving baggage and 30 minutes for departing baggage;
- waiting time for assistance to passengers with reduced mobility does not exceed 35 minutes from the request for assistance on all departing flights and does not exceed 20 minutes from the last passenger leaving the aircraft on all arriving flights (domestic, Schengen and extra-Schengen), in line with the time indicated by the applicable standards;
- an assessment of cleanliness in common areas of toilets not below 2.1 (reference value scale : 1 = poor ... 4 = good).

Aeroporti di Roma performs daily compliance checks of all the minimum values relating to the activities mentioned above, including those activities that are not directly supplied by the airport operator.

ADR reports any unmet values to the operators and to ENAC (Italian Civil Aviation Authority), so that appropriate measures can be taken.



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall' ENAC e in base allo schema di riferimento definito in collaborazione con le altre società di gestione aeroportuale italiane. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2013.

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 dei bagagli a mano) oppure il livello di servizio erogato (es. l'attesa al controllo dei bagagli a mano);
- nella seconda colonna l'elemento con cui viene misurato il singolo indicatore;
- nella terza colonna è indicato il livello di servizio che sarà raggiunto entro l'anno.

In grigio sono evidenziate le attività garantite completamente o in parte da enti terzi.

	INDICATORI ENAC	UNITÀ DI MISURA	CARTA ADR 2013 LIVELLI DI QUALITÀ
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione servizio controllo dei bagagli a mano	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
SICUREZZA PERSONALE PATRIMONIALE	Percezione livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Ritardi nei voli dovuti al gestore	Numero ritardi dovuti al gestore sul totale dei voli in partenza	0,3%
	Ritardi complessivi	Numero ritardi complessivi sul totale dei voli in partenza	25%
	Bagagli disguidati per responsabilità del gestore	Numero dei bagagli disguidati su 1.000 passeggeri in partenza (per responsabilità del gestore)	1,5
	Tempo di riconsegna bagagli	Tempo riconsegna 1° e ultimo bagaglio nel 90% dei casi	Nazionali: 1° entro 20' ultimo entro 28' Internazionali: 1° entro 28' ultimo entro 38'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	4'
	Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%

	INDICATORI ENAC	UNITÀ DI MISURA	CARTA ADR 2013 LIVELLI DI QUALITÀ
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione livello di pulizia e funzionalità toilette	Percentuale passeggeri soddisfatti	75%
	Percezione livello di pulizia aerostazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	80%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, tapis roulant, scale mobili)	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
	Percezione complessiva sul livello di comfort	Percentuale passeggeri soddisfatti	85%
SERVIZI AGGIUNTIVI	NEGOZI / EDICOLE: Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	85%
	BAR: Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	80%
	RISTORANTI: Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	80%

	INDICATORI ENAC	UNITÀ DI MISURA	CARTA ADR 2013 LIVELLI DI QUALITÀ
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ	Disponibilità di percorsi facilitati	Si/No (specificare)	- Guide LOGES - Indicazioni Braille - Mezzi elettrici appositi - Automezzi elevatori semoventi per imbarco - Sedie a rotelle
	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	Si/No (specificare)	Si
	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	Si/No (specificare)	Si
	Disponibilità di spazi dedicati	Si/No (specificare)	N°: 6 sale assistenze speciali T1: 1 (partenze) T5: 1 (partenze) T3: 4 (partenze, sala transiti-aree d'imbarco D e G) 16 luoghi statici sicuri
	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	Si/No (specificare)	Colonnine dotate di "touch screen" e possibilità di collegamento citofono
	Disponibilità di sistema di chiamata nel Terminal	Si/No (specificare)	Colonnine dotate di "touch screen" e possibilità di collegamento audio/video o audio/chat
	Disponibilità di strumenti di informazione e comunicazione dedicati	Si/No (specificare)	- Segnaletica mirata - Mappe tattili Braille - Infrastruttura telematica per contatto audiovisivo tra operatore e richiedente - Carta dei Servizi e guida per i passeggeri a ridotta mobilità, disponibile presso banchi informazioni e sale assistenze speciali

	INDICATORI ENAC	UNITÀ DI MISURA	CARTA ADR 2013 LIVELLI DI QUALITÀ
SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	Percentuale passeggeri soddisfatti	80%
	Presenza sito internet	Si/No (specificare)	www.adr.it adrforclient@adr.it www.adrassistance.it
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORIMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale	Percentuale passeggeri soddisfatti	85%
	Percezione sulla professionalità del personale	Percentuale passeggeri soddisfatti	85%
SERVIZI SPORTELLI/VARCO	Tempo di attesa al check-in	Tempo di coda nel 90% dei casi	Nazionali: 7' Internazionali: 16'
	Percezione coda al check-in	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli a mano	Tempo nel 90% dei casi	7'
	Percezione coda al controllo passaporti	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%

	INDICATORI ENAC	UNITÀ DI MISURA	CARTA ADR 2013 LIVELLI DI QUALITÀ
INTEGRAZIONE MODALE: EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ/ AEROPORTO	Percezione disponibilità, puntualità, qualità e prezzo dei collegamenti bus/treno/taxi	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%
	Percezione disponibilità di segnaletica esterna, chiara, comprensibile ed efficace	Percentuale passeggeri soddisfatti	90%



SERVICE CHARTER

The Service Charter has been drawn up on the basis of ENAC (Italian Civil Aviation Authority) guidelines and a reference scheme defined in association with the other Italian airport authorities. The Service Charter shows the quality indicators that measure the main characteristics of the service in 2013.

Each of the following tables contains:

- in the first column, the quality indicators that measure passengers level of satisfaction (i.e. how the hand baggage check service is perceived) or the level of service delivered (i.e. the waiting time at hand baggage check);*
- in the second column, the way each indicator is measured;*
- in the third column, the level of service that will be reached within the year.*

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

	ENAC INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	ADR 2013 CHARTER QUALITY LEVELS
TRAVEL SAFETY	Perception of hand baggage check service	Percentage of passengers satisfied	90%
PERSONAL AND PROPERTY SAFETY	Personal and property security level perception in the airport	Percentage of passengers satisfied	90%
REGULARITY OF SERVICE	Flight delays due to airport operator	Number of flight delays due to airport operator on total departing flights	0.3%
	Total flight delays	Number of flight delays on total departing flights	25%
	Left-behind baggage, airport operator's liability	Number of left-behind baggage per 1,000 departing passengers (airport operator's liability)	1.5
	Waiting time for first and last baggage claim	Waiting time in 90% of cases	Domestic: 1st within 20' last within 28' International: 1st within 28' last within 38'
	Onboard waiting time until disembarking of the first passenger	Waiting time from block on in 90% of cases	4'
	General perception of service received at the airport	Percentage of passengers satisfied	90%

	ENAC INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	ADR 2013 CHARTER QUALITY LEVELS
CLEANLINESS AND HYGIENE	Perception of cleanliness and toilets functionality	Percentage of passengers satisfied	75%
	Perception of terminal cleanliness	Percentage of passengers satisfied	80%
AIRPORT STAY COMFORT	Perception of baggage trolley availability	Percentage of passengers satisfied	90%
	Perception of passenger transfer system efficiency (lift, walkways, escalators)	Percentage of passengers satisfied	90%
	Perception of air conditioning efficiency	Percentage of passengers satisfied	90%
	General perception of comfort level	Percentage of passengers satisfied	85%
ADDITIONAL SERVICES	SHOPS/NEWS STANDS: availability/quality/prices perception	Percentage of passengers satisfied	85%
	BARS: availability/quality/prices perception	Percentage of passengers satisfied	80%
	RESTAURANTS: availability/quality/prices perception	Percentage of passengers satisfied	80%

	ENAC INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	ADR 2013 CHARTER QUALITY LEVELS
SERVICES FOR DISABLED PASSENGERS	Facilitated pathway availability	Yes/No (specify)	<ul style="list-style-type: none"> - LOGES system - Braille indications - Special electric means - Motor vehicles self moving landing lifts - Wheelchairs
	Accessibility to all airport services	Yes/No (specify)	Yes
	Availability of dedicated personnel upon request	Yes/No (specify)	Yes
	Availability of dedicated areas	Yes/No (specify)	6 special assistance lounges T1: 1 (departure area) T5: 1 (departure area) T3: 4 (departure area, transit area, boarding areas D and G) 16 safety areas
	Paging system availability in the parking area	Yes/No (specify)	"Touch screen" call points with audio/video or audio/chat connections
	Paging system availability in the terminal	Yes/No (specify)	"Touch screen" call points with audio/video or audio/chat connections
	Dedicated communication and information tools	Yes/No (specify)	<ul style="list-style-type: none"> - Special signage - Braille tactile maps - Telematic facilities for audio-visual communication between operator and caller - Service Charter and airport guide for passengers with reduced mobility, available at information counter and at special assistance lounges

	ENAC INDICATORS	UNIT OF MEASUREMENT	ADR 2013 CHARTER QUALITY LEVELS
INFORMATION SERVICES FOR THE PUBLIC	General perception of information efficiency	Percentage of passengers satisfied	80%
	Internet site availability	Yes/No (specify)	www.adr.it adrforclient@adr.it www.adrassistance.it
RELATIONS AND BEHAVIOUR TOWARDS THE PUBLIC	Staff courtesy perception	Percentage of passengers satisfied	85%
	Professionalism staff perception	Percentage of passengers satisfied	85%
COUNTER/ GATE SERVICES	Waiting time in queues at check-in	Waiting time in 90% of cases	Domestic: 7' International: 16'
	Waiting time perception in queues at check-in	Percentage of passengers satisfied	90%
	Waiting time for hand baggage check	Waiting time in 90% of cases	7'
	Waiting time perception in queues for passport control	Percentage of passengers satisfied	90%

	<i>ENAC INDICATORS</i>	<i>UNIT OF MEASUREMENT</i>	<i>ADR 2013 CHARTER QUALITY LEVELS</i>
<i>TRANSPORT NETWORK: EFFICIENCY CITY/AIRPORT CONNECTIONS</i>	<i>Perception of city/ airport connections for availability, punctuality and frequency of bus/ train/taxi</i>	<i>Percentage of passengers satisfied</i>	<i>90%</i>
	<i>Perception of availability and efficacy of clear and comprehensible signage</i>	<i>Percentage of passengers satisfied</i>	<i>90%</i>

AEROPORTO LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE
2013



LEGENDA



Airline Lounge



Informazioni
Information



Rimborso IVA
VAT refund



Sala fumatori
Smoking room



Check-in



Ritiro bagagli
Baggage claim



Deposito bagagli
Left luggage



Assistenza passeggeri
Customer service



Scala mobile
Escalator



Ascensore
Lift



Bagagli fuori misura
Oversize baggage



Carrelli
Trolleys



Cambio
Exchange



Ufficio postale
Post Office



Bancomat
ATM



WC



Sala di preghiera
Prayer room



Passaggio riservato
Reserved entrance



Accesso disabili
Disabled access



Meeting point



Tourist information
Comune di Roma



Sala assistenze speciali
Special assistance lounge



Eat&Drink



Shopping



Farmacia
Chemist's



Parafarmacia
OTC



Hotel Hilton



Taxi



Stazione ferroviaria
Railway station



Dogana
Customs



Controllo passaporti
Passport control



Controllo di sicurezza
Security control



Self check-in



Biglietteria
Ticket sale



Parcheggi comfort
A-B-C-D-E
*Comfort car park
A-B-C-D-E*



Parcheggi gratis
30 min.
*Free car parks
30 min.*



Cassa parcheggi
Car park cashier



Gate



Partenze
Departures



Arrivi
Arrivals



Transiti
Flight connections



Terminal 1



Terminal 2



Terminal 3



Terminal 5



Navetta T5
T5 shuttle



Navette per hotel
e bus per la città
*Hotel shuttle and buses
to the city centre*



Bus per la città
*Buses to the
city centre*



Navetta parcheggio
Lunga Sosta-economy
*Long Term-economy
car park shuttle*



Autonoleggio
Rent a car



Car valet

AEROPORTO LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

GUIDA ALL'AEROPORTO 2013
AIRPORT GUIDE 2013

INDICE

GUIDA ALL'AEROPORTO	4
MAPPA DELL'AEROPORTO	5
COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO	6
PARCHEGGIO IN AEROPORTO / HOTEL.....	6
INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE.....	7
INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA.....	9
INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA.....	9
TERMINAL 1	16
TERMINAL 2	18
TERMINAL 3	19
TERMINAL 5	21
NUMERI UTILI	22
AUTONOLEGGI.....	23
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	23
COMPAGNIE AEREE	24
LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	26

SUMMARY

AIRPORT GUIDE..... 10

AIRPORT MAP..... 11

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT..... 12

CAR PARKING AT THE AIRPORT / HOTEL ACCOMMODATION..... 12

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS 13

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS..... 15

GENERAL INFORMATION FOR TRANSIT PASSENGERS..... 15

TERMINAL 1..... 16

TERMINAL 2..... 18

TERMINAL 3..... 19

TERMINAL 5..... 21

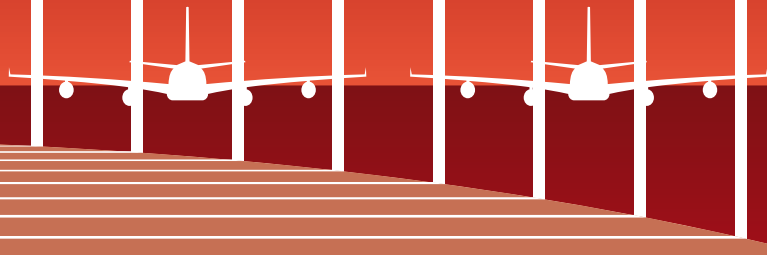
USEFUL NUMBERS..... 22

RENT A CAR..... 23

CONSUMER ASSOCIATIONS..... 23

AIRLINES..... 24

CLIENT FEEDBACK..... 27



GUIDA ALL'AEROPORTO

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

L'aeroporto è costituito da quattro Terminal:

TERMINAL 1

Voli nazionali e voli Schengen di Alitalia, Air One, KLM, Air France, Air Italy, Air Europa, Air Baltic, Luxair e Darwin Airline.

TERMINAL 2

Voli nazionali, Schengen ed extra-Schengen.

TERMINAL 3

Voli nazionali, Schengen ed extra-Schengen.

TERMINAL 5

Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati dai vettori di nazionalità statunitense e israeliana.

PAESI DELL'AREA SCHENGEN

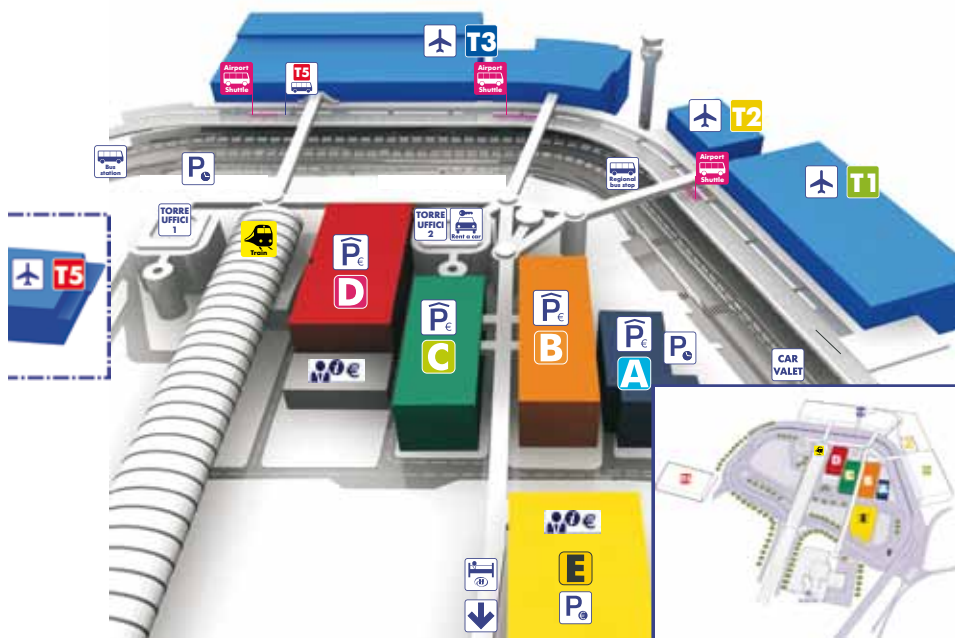
All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto.

Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

CONTROLLI

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

MAPPA DELL'AEROPORTO



È possibile scaricare le mappe dei Terminal direttamente dal sito www.adr.it

COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

TAXI

Si trovano di fronte all'uscita di ciascun Terminal. Utilizzare solo autovetture bianche autorizzate con tassametro. Tariffa fissa di 48 euro da/per Roma (Mura Aureliane) per i taxi del Comune di Roma; 60 euro per i taxi del Comune di Fiumicino. Costo a tassametro per le altre destinazioni. Sono previsti supplementi per bagaglio, corse notturne e festivi. Per informazioni: www.agenziamobilita.roma.it

TRENO

Da Roma Termini:
dalle 5.52 alle 22.52 ogni 30'.
Da Roma Tiburtina:
dalle 5.47 alle 22.02 ogni 15'
(nelle ore non servite dal treno il servizio è svolto da Cotral).

AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano nella Torre Uffici 2, collegata ai Terminal tramite i passaggi pedonali per il parcheggio multipiano-comfort B e C.

AUTOBUS

Servizio di collegamento diurno e notturno con il centro città e la stazione Termini. Banco biglietteria presso gli arrivi del Terminal 3.
Per informazioni:
Cotral - tel. 800174471
Schiaffini - tel. 06.7130531
SIT - tel. 06.5923507 / 06.5916826
Terravision - tel.06.97610632
Tirreno Azienda Mobilità (T.A.M) - tel. 06.65047426

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Concora - tel. 06.65012069
Airport - tel. 800017387 / 06.65079001
CTP - tel. 06.65011122

PARCHEGGIO IN AEROPORTO - HOTEL

PARCHEGGI

10.250 posti auto - 216 posti con 16 parcometri.
35 casse (6 presidiate, 29 automatiche)
Parcheggio multipiano-comfort (A-B-C-D-E) (tra cui un parcheggio Executive custodito e assicurato nell'edificio E).
Parcheggio Lunga Sosta-economy raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino. Il parcheggio è collegato ai Terminal da uno shuttle bus gratuito (ogni 10' e dalle 1.01 alle 3.59, a richiesta tramite citofono presso la fermata).

HOTEL HILTON

Raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale.

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

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

CHECK-IN

Le operazioni di accettazione si svolgono, a seconda della destinazione, in uno dei quattro Terminal dell'aeroporto (Terminal 1, 2, 3, 5). Il Terminal 5, raggiungibile dal Terminal 3 con uno shuttle bus a frequenza continua, è destinato ai voli diretti negli Stati Uniti e Israele con American Airlines, Continental Airlines, Delta Airlines, El Al, Israir, Arkia, United Airlines e US Airways.

USCITE D'IMBARCO

Dopo le formalità di accettazione, i controlli di sicurezza e l'eventuale controllo del passaporto, seguendo la segnaletica, si raggiunge facilmente la gate indicata sulla carta d'imbarco. Le uscite d'imbarco si trovano in aree contrassegnate dalle lettere: B, C, D, G e H. Le gate da G1 a G14 sono raggiungibili mediante la navetta gratuita Sky Bridge. Per chi ha adempiuto le formalità di accettazione al Terminal 5, dopo aver effettuato il controllo di sicurezza e il controllo del passaporto, si raggiunge con uno shuttle bus l'area d'imbarco G, dove si svolgono le operazioni d'imbarco.

DOCUMENTI

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente.

BAGAGLI

I bagagli, sia quelli da imbarcare che quelli a mano, sono soggetti a specifiche limitazioni riguardo alle dimensioni, al peso e alle misure di sicurezza. Non si possono trasportare pacchi, bagagli, oggetti di cui non si conosce la provenienza e il contenuto. Inoltre, i passeggeri non devono mai separarsi dai propri bagagli. È vietato trasportare in qualsiasi bagaglio i seguenti materiali: esplosivi, armi, munizioni, fuochi d'artificio, gas compressi, liquidi e solidi infiammabili, veleni e sostanze infettive, corrosivi e ossidanti, materiali radioattivi, materiali magnetici, congegni d'allarme, torce subacquee con batteria inserita.

Liquidi/Fluidi - La normativa europea in vigore dal 6 novembre 2006 limita, ma non vieta, la possibilità di portare liquidi nel bagaglio a mano (profumi, creme, schiuma da barba, dentifricio, etc.). I prodotti devono essere inseriti in una busta trasparente e richiudibile. In questo caso la capacità massima consentita per passeggero è di litri 1, ripartita in singoli recipienti con una capacità massima di ml.100 ciascuno.

Bagagli a mano - È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, debitamente identificato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. La somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non deve superare i 115 cm. In caso contrario, la compagnia aerea provvederà a etichettarlo e collocarlo in stiva. Sia le dimensioni che il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) indipendentemente dalle misure. Tali oggetti vengono rilevati dai sistemi di sicurezza durante il controllo.

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.

RIMBORSO IVA

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Europa, purché la merce venga esibita presso l'ufficio doganale. Per maggiori informazioni sulle condizioni del rimborso contattare l'Agenzia delle Dogane al numero 06.65954342.

ASSISTENZA AL PASSEGGERO CON NECESSITÀ SPECIALI

Per prenotare il servizio di assistenza in aeroporto il passeggero a ridotta mobilità deve richiederlo alla compagnia aerea almeno 48 ore prima della partenza del volo. In aeroporto sono disponibili Punti Richiesta Assistenza in ogni Terminal. Sono postazioni dotate di citofono, con cui si entra facilmente in contatto con gli operatori. Le postazioni si trovano all'interno e all'esterno dei quattro Terminal lato partenze, uno si trova agli arrivi davanti al Terminal 2 e uno all'interno del parcheggio multipiano. Sono inoltre disponibili sale per l'accoglienza di passeggeri con necessità speciali, attrezzate per l'evacuazione in caso di emergenza. Possono accedervi tutti i passeggeri che usufruiscono dell'assistenza per i passeggeri a ridotta mobilità. Le sale gestite da ADR Assistance si trovano nei Terminal 1, 3, 5 e nelle aree d'imbarco B, D, H e G, al livello partenze.

Percorso e mappe tattili per non vedenti

- ADR ha realizzato percorsi e mappe tattili per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sale attrezzate, farmacia, stazione ferroviaria). Sono situati al livello arrivi dei Terminal e a quello partenze dei Terminal 1, 3, 5. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito www.adrassistance.it e la Carta dei Servizi e guida per i passeggeri a ridotta mobilità, disponibile in aeroporto presso i banchi informazione e sale assistenze e scaricabile dai siti www.adrassistance.it e www.adr.it

Nursery e altre facility - Nei Terminal sono disponibili aree attrezzate, le nursery, per la cura di bambini piccoli (scalda biberon, lettini, fasciatoi). Nell'area arrivi del T3, vicino ai nastri bagagli 7 e 11, sono disponibili due baby corner, dotati di giochi per i più piccoli; altri due spazi giochi si trovano al T1 nella sala riconsegna bagagli. Nelle aree d'imbarco dei Terminal 1 e 3 sono disponibili gratuitamente dei passeggini di cortesia, per facilitare il transito a chi viaggia con bambini.

Luoghi statici sicuri - Sono disponibili nei Terminal ambienti da utilizzare in caso di emergenza, dotati di sistemi citofonici con cui si entra facilmente in contatto con gli enti preposti al soccorso.

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

ANIMALI

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

ALTRI SERVIZI

Banche, sportelli Bancomat, ufficio postale, rimborsi IVA, cambio valute, fast track (accesso rapido agli imbarchi), postazioni internet e collegamento Wi-Fi, sale VIP, farmacie e parafarmacie sono presenti all'interno dei Terminal.

SERVIZIO PORTERAGGIO

Tel. 06.65958364/8349,

Fax prenotazioni 06.65955133

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

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

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

RITIRO BAGAGLI

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

ASSISTENZA BAGAGLI

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio (smarrimento, danneggiamento, altro) rivolgersi agli appositi uffici di assistenza degli handler situati in tutte le sale ritiro bagagli. A Fiumicino sono presenti sei società private di handling: Alitalia CAI, A.T.A. Italia, Aviapartner, Aviation Services, Consulta, Groundcare S.p.A. Ogni compagnia aerea sceglie l'handler cui affidare l'assistenza dei propri passeggeri, prima e dopo il volo. Il personale addetto fornirà tutte le indicazioni necessarie sulle procedure da attuare.

CONTROLLO PASSAPORTI

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

CONTROLLO DOGANALE

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti.

DEPOSITO BAGAGLI - Tel. 06.65953541

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

ALTRI SERVIZI

Postazioni internet, collegamento Wi-Fi e cambio valute sono presenti all'interno del Terminal.

SERVIZIO PORTERAGGIO

Tel. 06.65958364/8349,

Fax prenotazioni 06.65955133

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

È disponibile un servizio di trasporto bagagli a pagamento che può essere richiesto ai banchi informazione presidiati dagli operatori o tramite i totem multimediali interattivi.

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

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

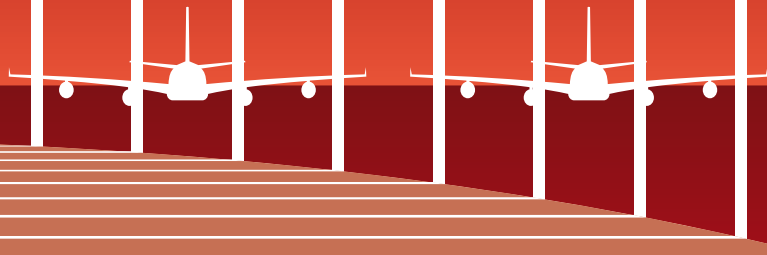
Chi è in transito e si trova in uno dei Terminal può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d'imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi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

CONTROLLO PASSAPORTI

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

CONTROLLO DOGANALE

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti.



AIRPORT GUIDE

Fiumicino airport, located 32 km from city centre, can be reached by taxi, train, bus or by car through motorway.

The airport has four Terminals:

TERMINAL 1

*Domestic and Schengen flights
Alitalia, Air One, KLM, Air France,
Air Italy, Air Europa, Air Baltic, Luxair
and Darwin Airline.*

TERMINAL 2

*Domestic, Schengen and extra-
Schengen flights.*

TERMINAL 3

*Domestic, Schengen and extra-
Schengen flights.*

TERMINAL 5

*Flights to USA and Israel operated
by North-American and Israelian
airlines.*

SCHENGEN COUNTRIES

*No passport controls are operated
within countries that are Schengen
Treaty members.*

*At present the Schengen Treaty
countries are: Austria, Belgium,
Czech Republic, Denmark, Estonia,
Finland, France, Germany, Greece,
Hungary, Iceland, Italy, Latvia,
Liechtenstein, Lithuania, Luxemburg,
Malta, Monaco, Norway, Netherlands,
Poland, Portugal, Slovakia, Slovenia,
Spain, Sweden and Switzerland.*

CONTROLS

*For departing, transit or arriving
passengers, passport, Customs
and security controls are operated
according to regulations in force.*

For more information:

www.adr.it

www.agenziadogane.it

www.poliziadistato.it

AIRPORT MAP



It is possible to download Terminal maps from www.adr.it

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

TAXI

There is a taxi rank at the exit of each Terminal. It is advisable to use only white cars with taximeter. Fixed rate of 48 euros to/from Rome (Aurelian Walls) for city of Rome taxis; 60 euros for Fiumicino city taxis. Taximeter cost for other destinations. Surcharges are applied for baggage, night runs, on Sundays and holidays. For information: www.agenziamobilita.roma.it

TRAIN

From Roma Termini Station (no stop): from 5:52 to 22:52 every 30'

From Roma Tiburtina Station: from 5:47 to 22:02 every 15'

(during night time connection service is operated by Cotral).

RENT A CAR

Rent a car company offices are located in Office Tower 2, linked to the Terminals by the pedestrian walkways leading to multilevel-comfort car park B and C.

BUS

Day and night service to city centre and to Termini Station.

Ticket desk at Terminal 3, arrival level.

Bus to Roma Tiburtina Station from 1.15 to 5.00.

For information please contact:

Cotral - ph. 800174471

Schiaffini - ph. 06.7130531

SIT - ph. 06.5923507 / 06.5916826

Terravision - ph. 06.97610632

Tirreno Azienda Mobilità - (T.A.M.)

ph. 06.65047426.

RENT A CAR WITH DRIVER

Concora - tel. 06.65012069

Airport - tel. 800017387 / 06.65079001

CTP - tel. 06.65011122 / 06.65953644

CAR PARKING AT THE AIRPORT HOTEL ACCOMMODATION

PARKING

10,250 places - 216 car parks and 16 paystations.

35 car park pay stations (6 manned, 29 automatic).

Multilevel-comfort car park (A-B-C-D-E) (insured and guarded Executive car park available inside building E).

Long Term-economy car park - reachable by Rome-Fiumicino motorway.

A free shuttle service is available to reach the Terminals (every 10', and from 1.01 to 3.59, on request by interphone near to the bus stop).

HILTON HOTEL

Located 5 minute walk from Terminals and reachable through a covered pedestrian walkway.

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

ADVISABLE TIMES FOR DEPARTURE

Check-in, documents, baggage control and boarding procedures vary, depending on the destination and the airline. Passengers are suggested to contact the airline or check its website for more information.

CHECK-IN - Check-in procedures are performed in one of the four Terminals of the airport (Terminal 1,2,3,5) depending on the destination. Terminal 5, dedicated to flights to United States and Israel operated by American Airlines, Continental Airlines, Delta Airlines, El Al, Israir, Arkia, United Airlines and US Airways, is connected to Terminal 3 by a continuous shuttle bus service.

BOARDING GATES - After check-in, security control and passport control depending on the destination, following the signs all the gates indicated on the boarding card can be easily reached. The boarding gates are located in specific areas indicated by letter B,C,D,G and H. The gates from G1 to G14 can be reached by a free shuttle, the Sky Bridge. Passengers that have checked in in Terminal 5, after they have passed through security and passport controls, have to take a shuttle bus to reach boarding area G.

DOCUMENTS

At check-in, it will be required to show a valid identity document or passport. At security control, boarding pass must be shown. Depending on the destination, it may be required to furnish additional documentation, in accordance with the applicable immigration laws. Passengers are suggested to inform themselves before.

BAGGAGE

Hold baggage and hand baggage are subject to specific limitations as for dimensions, weight and security rules.

Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Passengers must never leave their baggage unattended and cannot carry the following articles: explosives, weapons, ammunition, fireworks, compressed gas, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosives, radioactive or magnetized materials, alarm devices, diving lamps with batteries inserted.

Liquids/Fluids - The new safety regulations starting from 6 November 2006 limit, but not forbid, the quantity of liquids and fluids allowed as cabin baggage (perfumes, cream, shaving foam, toothpaste, etc.) Such items must be carried in a transparent re-sealable bag. In this case, the maximum capacity allowed per passenger is 1 lt. consisting of single containers of maximum 100 ml. each.

Hand baggage - One piece of baggage equipped with nominative label on condition that dimensions (height, width, length) do not exceed 115 cm (45 inches) is allowed. Otherwise, airline will label the baggage and put it in the hold. Both the size and total weight of hand baggage permitted vary according to the carrier, so it is recommended that departing passengers check their airline's website for more detailed information. It is forbidden to carry with or in the hand baggage any object that could be used as a weapon (i.e. scissors, knives, metal files) independently of their measures. These objects will be signalled automatically by the security systems during checkpoint controls.

Hold baggage - Depending on the airline, dimensions and weight of hold baggage may vary. Passengers should contact directly the airline to get more information in particular on maximum weight allowed and relative fare.

VAT REFUND

Passengers resident in extra-European Union countries can obtain the refund of VAT paid in Europe, provided that they show purchased items to the Customs at the airport. For more information, please contact Customs office ph. 06.65954342.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH SPECIAL NEEDS

Passengers who require special ground assistance should inform the airline with which they are travelling at the time they make their reservation, within 48 hours prior to the scheduled time of departure of the flight. Assistance Request Points are available in every Terminal. These are help points consisting of touch screen monitors through which it is easy to contact the operators. The request points are located outside the four Terminals at departure level, one is located in front of Terminal 2, at arrival level, and one inside the multilevel car park. There are also lounges available for passengers with special needs and equipped with evacuation seats, to be used in case of emergency. These lounges, accessible to all passengers that benefit from assistance for persons with reduced mobility, are managed by ADR Assistance and located at departure level of Terminals 1, 3, 5 and at boarding areas B,D,H and G.

Tactile routes and maps for visually impaired persons

- ADR has realized routes and maps for the access to the main services (toilets, special lounges, chemist's, railway station) at the departure and arrival levels of Terminals 1,3,5. For more information please consult www.adrassistance.it website or the Service Charter and airport guide for passengers with reduced mobility, available at the airport, at information desks, in assistance lounges, that can be downloaded from www.adrassistance.it and www.adr.it websites.

Nursery and other facilities - Nurseries provided with facilities to assist travellers with children (baby bottle warmer, cots, changing table) are available inside the Terminals. In the arrival area of Terminal 3 (nearly baggage belts 7 and 11) two baby corners are available, provided with toys and other two at the baggage claim area of Terminal 1. In Terminal 1 and 3 boarding areas, a baby buggy free service is available to facilitate the transit in the airport for passengers with babies.

Safety Areas - There are rooms in the Terminals that can be used in case of emergency, equipped with intercoms designed for contacting rescue personnel. Please consult ADR Assistance website for more information: www.adrassistance.it

ANIMALS

Access of domestic animals to the airport is allowed, provided that sanitary and security regulations are observed (lead, muzzle, dustpan, cage). Please contact the airline for more information.

OTHER SERVICES

Banks, ATMs, Post Office, VAT refund, currency exchanges, fast track at security control, internet stations and Wi-Fi service, VIP lounges, chemist's and chemist's selling OTC products are available inside Terminals.

PORTER SERVICE

Ph. 06.65958364/8349,

Fax (booking) 06.65955133

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

A charged porter service is available and can be requested either at the staffed information desks or from the interactive multimedia totems. Personnel will be immediately at passenger disposal to carry the baggage outside the Terminal.

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

BAGGAGE CLAIM

Once arrived inside the Terminal, passengers can collect their baggage in the baggage claim area. The monitors indicate on which carousel the baggage will be delivered.

LOST & FOUND

In the event of any problem or disservice with baggage, passengers are asked to contact the Lost & Found desk of the handling company serving the flight located in the baggage claim area of every Terminal. At Fiumicino, there are six private handlers: Alitalia CAI, A.T.A. Italia, Aviapartner Handling, Aviation Services, Consulta and Groundcare. Every carrier selects the handler that shall provide ground handling services to its passengers, before and after the flight. The staff will provide all the information needed.

PASSPORT CONTROL

Passengers arriving from extra-Schengen countries are subject to passport control.

GENERAL INFORMATION FOR TRANSIT PASSENGERS

Transit passengers can follow the indications on the information totems to locate the Terminal and boarding gate. If it is necessary to check-in for a connecting flight, please refer to transit desks indicated by the airline or check with the ADR operators manning the information desks. Passengers wishing to leave their baggage in a safe area, while waiting for the connection, can use ADR left luggage facility, open every day from 6:30 to 23:30.

CUSTOMS CONTROL

Passengers are always subject to Customs or currency controls.

LEFT LUGGAGE - Ph. 06.65953541

Left luggage facility, equipped with advanced security systems is located at Terminal 3, arrival level and is opened every day from 6.30 to 23.30.

OTHER SERVICES

Internet stations and currency exchanges are available inside the Terminals.

PORTER SERVICE

Ph. 06.65958364/8349

Fax (booking) 06.65955133 (24h)

E-mail supervisorterminal@adr.it

A charged porter service is available and can be requested either at the staffed information desks or from the interactive multimedia totems. Personnel will be immediately at disposal to carry the baggage outside the Terminal.

PASSPORT CONTROL

Passengers arriving from an Italian destination or from a Schengen country (Terminals 1 and 3) and leaving for an extra-Schengen country or for an intercontinental destination (Terminal 3 / boarding areas G / H) and viceversa must go through passport control. Passengers in transit from extra-Schengen countries to all destinations are also subject to security controls.

CUSTOMS CONTROL

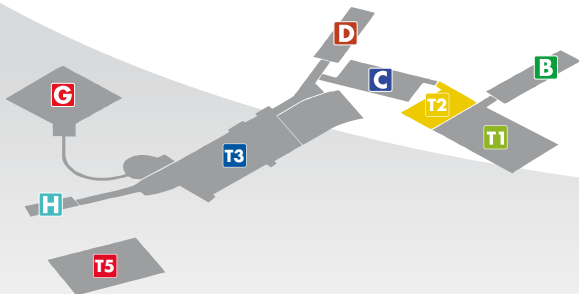
Passengers are always subject to Customs or currency controls.

PARTENZE / DEPARTURES

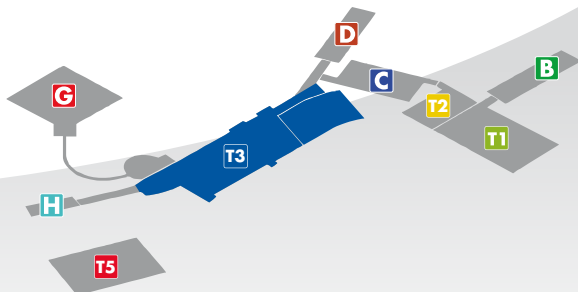
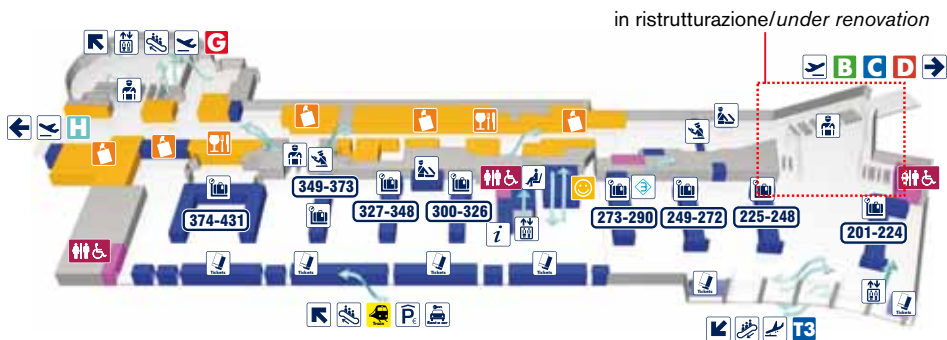
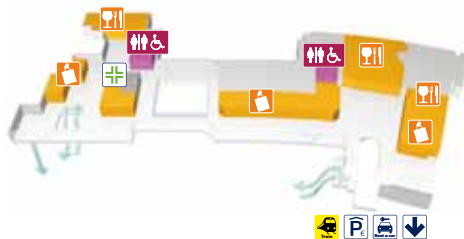
✈️ B C D G H 🚰 🚽 🚶



PARTENZE / DEPARTURES



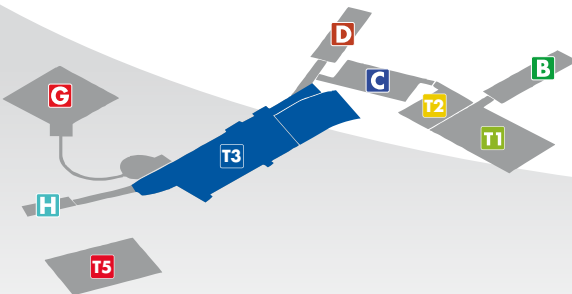
PARTENZE / DEPARTURES



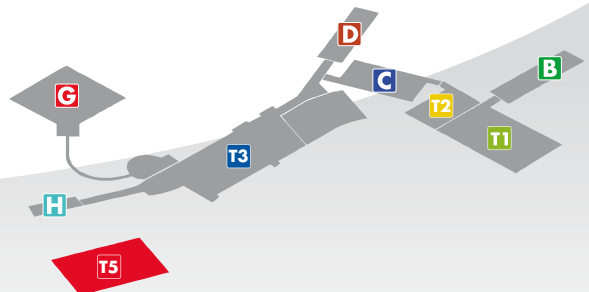
ARRIVI / ARRIVALS



in ristrutturazione/under renovation



to boarding area G



NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

Centralino aeroporto e informazioni voli (ADR) / Airport operator and flights information
06.65951 (24h)

ENAC - Direzione Aeroportuale / Italian Civil Aviation Authority - Airport Superintendent
06.65953139
(8.00 / 17.00)

Assistenza bagagli / Lost & found

Alitalia CAI
06.65434956
(7.00 / 23.00)
A.T.A Italia S.r.l.
06.659525775
(8.00 / 20.00)

Aviapartner Handling S.p.A.
06.65957249
(9.00 / 17.00)

Aviation Services S.p.A.
06.65954255 (24h)

Consulta S.p.A.
06.659525660
(8.00 / 20.00)

Groundcare S.p.A.
06.65954252/6777 (24 h)

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

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

Carabinieri
06.65954040 (24h)

Agenzia delle Dogane - Relazioni Esterne / Customs - External Relations

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

Guardia di Finanza
06.65954848 (24h)

Polizia di Frontiera Aerea / Police
06.65953595 (24h)

Polizia Municipale / City Police
06.65954030

Vigili del Fuoco / Fire Brigade
06.65954444 (24h)

Deposito auto rimosse / Towed vehicles park
06.65955175 (24h)

Pronto Soccorso / First aid
06.65953133 / 4 (24h)

Sanità aerea (vaccinazioni) / Airport medical office (vaccinations)
06.65011438 (24h)

Farmacia / Chemist's Terminal 1
06.65010974
(7.00 / 22.00)
Terminal 3
06.65010840
(7.00 / 22.00)

Ufficio oggetti smarriti / Lost property office
06.65955253
(9.00 / 13.00)

Deposito bagagli / Left luggage
06.65953541
(6.30 / 23.30)

Porteraggio (prenotazioni) / Porter Service (booking)
06.65958364 - 8349
Fax 06.65955133
supervisorterminal@adr.it
(24h)

Informazioni ferroviarie / Railway information

Trenitalia 892.021 (24h)
(Costi della chiamata IVA inclusa: da rete fissa 54,5 centesimi di euro al minuto + 30,3 centesimi di euro scatto alla risposta - da rete mobile il costo è a seconda del proprio piano tariffario)
(Call charges inclusive of VAT: - fixed-line calls: 54,5 eurocent/minute + 30,3 eurocent/ minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan)

Sala operativa parcheggi ADR Mobility / ADR Mobility parking information
06.65953558 (24h)
0688981981 (8.00 / 22.00)

AUTONOLEGGI / RENT A CAR

Avis - Budget

06.65011531

Maggiore

06.65010678

Locauto

06.65048215

Europcar

06.65761211

Sixt

06.65953547

Hertz

06.65955842

0665011404

Sicily by Car - Autoeuropa

06.65017450

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI / CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

ACU

02.6615411

ADICONSUM

06.4417021

ADOC

06.45420928

06.86398975

ADUSBEF

06.4818632/3

ALTROCONSUMO

02.668901

ASSOCONSUM

06.42009318

ASSOUTENTI

06.6833617

CITTADINANZATTIVA

06.6373281

CODACONS

892.007

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

CODICI

06.55301808

CONFCONSUMATORI

0521.231846

CTCU

0471.975597

0471.980939

FEDERCONSUMATORI

06.42020759

LA CASA DEL CONSUMATORE

02.76316809

LEGA CONSUMATORI

02.48303659

MOVIMENTO CONSUMATORI

06.4880053

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

06.4881891

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

06.3269531

*c/o Ministero dello Sviluppo Economico
DGMCCVNT - Divisione XII
Via Sallustiana, 53 00187 Roma
Tel. +39 06.47055426 /
+39 06.47055492
Fax. +39 06.47055394
www.tuttoconsumatori.it

COMPAGNIE AEREE / AIRLINES

Adria Airways

www.adria.si

Aegean Airlines

www.aegeanair.com

Aeroflot

www.aeroflot.com

Aerolineas Argentinas

www.aerolineas.it

Aeromexico

www.aeromexico.com

Aer Lingus

www.aerlingus.com

Air Algerie

www.airalgerie.dz

Air Alps Aviation

www.airalps.it

Air Baltic

www.airbaltic.com

Air Berlin

www.airberlin.com

Air Canada

www.aircanada.com

Air China

www.airchina.com

Air Corsica

www.aircorsica.com

Air Dolomiti

www.airdolomiti.it

Air Europa

www.air-europa.com

Air France

www.airfrance.it

Air Italy SpA

www.airitaly.it

Air Malta

www.airmalta.com

Air Mauritius

www.airmauritius.com

Air Moldova

www.airmoldova.md

Air Nostrum L.A.M.S.A.

www.airnostrum.es

Air One

www.flyairone.it

Air Transat

www.airtransat.it

Albanian Airlines

www.albaniaairlines.it

Alitalia Compagnia Aerea Italiana

www.alitalia.it

American Airlines

www.americanairlines.com

Arkia

www.arkia.com

Armavia

www.armavia.it

Austrian Airlines

www.aua.com

Azerbaijan Airlines

www.azal.az

Belavia

www.belavia.com

Belle Air

www.belleair.it

Biman Bangladesh Airlines

www.bangladeshonline.com

Blue Air

www.blueairweb.com

Blue Panorama

www.blue-panorama.com

Blue1

www.blue1.com/it/it

Bmybaby Limited

+44 1332.854000

British Airways

www.ba.com

Brussels Airlines

www.brusselsairlines.com

Bulgaria Air

www.bulgariaair.it

Carpatair

www.carpatair.com

Cathay Pacific Airways

www.cathaypacific.com

China Airlines

www.china-airlines.it

China Eastern Airlines

www.chinaeastern.it

Continental Airlines

www.continental.com

Croatia Airlines

www.croatiaairlines.hr

CSA Czech Airlines

www.czechairlines.it

Cyprus Airways

www.cyprusair.com

Darwin Airline

www.darwinairline.com

Delta Airlines

www.delta.com

EasyJet

www.easyjet.com

Egyptair

www.egyptair.com.eg

El Al

www.elal.com

Emirates

www.emirates.com

Eritrean Airlines

www.distal.it

Estonian Airlines

www.estonian-air.com

Ethiopian Airlines

www.ethiopianairlines.it

Finnair

www.finnair.com

Germanwings

www.germanwings.com

Gulf Air

www.gulfair.com

Iberia

www.iberia.com

Iran Air

www.iranair.it

Israir

www.israir.co.il

J.A.T. Airways

www.jat.com

Jet2.com

www.jet2.com

KLM

www.klm.it

Korean Air

www.koreanair.com

Kuwait Airways

www.kuwaitairways.com

Livingston

www.livingstonair.it

LOT - Polish Airlines

www.lot.com

Lufthansa

www.lufthansa.it

Luxair

www.luxair.lu

MEA

www.mea.com.lb

Meridiana

www.meridiana.it

Minoan Air S.A.

www.minoanair.com

Mistral Air

www.mistralair.it

Monarch Airlines

www.monarch.co.uk

Montenegro Airlines

www.montenegro-airlines.com

Niki Luftfahrt GMBH

www.flyniki.com

Norwegian Air Shuttle

www.norwegian.no

Olympic Air

www.olympicair.com

Pegasus Airways

www.flypgs.com

Qatar Airways

www.qatarairways.com

Rossiya Airlines

www.rossiya-airlines.com

Royal Air Maroc

www.royalairmaroc.com

Royal Jordanian

www.rja.com.jo

SAS

www.scandinavian.net

Skywork Airlines

www.flyskywork.com

Saudi Arabian Airlines

www.saudiairlines.com

Singapore Airlines

www.singaporeair.com

Small Planet

www.smallplanet.aero

Srilankan Airlines

www.srilankan.com

Swiss International Airlines

www.swiss.com

Syrian Arab Airlines

www.syriaonline.com

TAP Air Portugal

www.flytap.com

Tarom

www.tarom.ro

Tassili Airlines

www.tassiliairlines.cz

Thai International

www.thaiair.com

Transavia Airlines

www.transavia.com

Transaero

www.transaero.com

Tunis Air

www.tunisair.com.tn

Turkish Airlines

www.turkishairlines.com

Ukraine International Airlines

www.ukraine-international.com

United Airlines

www.united.com

US Airways

www.usairways.com

Uzbekistan Airways

www.uzairways.com

Vueling

www.vueling.com

Wizzair

www.wizzair.com

Yemen Airways

www.yemenia.com

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami relativi agli indicatori contenuti in questa Carta dei Servizi, saranno esaminati con la massima attenzione e tempestività.

Potete inviare le vostre comunicazioni:

- tramite il nostro sito www.adr.it;
- personalmente, presso i banchi informazioni ADR in aeroporto, compilando l'apposito modulo;
- tramite cartolina, che si trova all'ultima pagina, la quale può essere spedita per posta o consegnata direttamente ai banchi informazione ADR;
- per e-mail all'indirizzo: adrforclient@adr.it;
- per fax: +39 06.65953000.

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D.Lgs 196/03.

ADR risponderà a tutti entro i 30 giorni successivi alla segnalazione, per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Per situazioni che richiedano un particolare approfondimento, i tempi di risposta potranno arrivare a 60 giorni, previa informazione sullo stato dell'indagine .

CLIENT FEEDBACK

All suggestions, requests for information or any complaints concerning the indicators contained in this Service Charter will be considered promptly, with the greatest attention.

Your comments can be sent:

- *through our website www.adr.it;*
- *personally, filling in the form at ADR information desks;*
- *by handing the postcard you find at the last page to ADR information desks at the airport or by post sending the postcard;*
- *by e-mail to: adrforclient@adr.it;*
- *by fax to: +39 06.65953000.*

Anonymous communications will not be taken in consideration.

Your personal data will be treated pursuing to Legislative Decree 196/03.

ADR will reply within 30 days of receiving the comments, to inform you of the outcome of the checks made and of the measures taken.

For more complex investigations, a reply may take up to 60 days. In such cases, however, you will be informed of the status of the inquiry.