

GUIDA ALL'AEROPORTO
AIRPORT GUIDE

AEROPORTO
LEONARDO DA VINCI
FIUMICINO

CARTA
DEI
SERVIZI
SERVICE
CHARTER
2026



INDICE

INDEX

Maggio 2026

May 2026

A cura di Aeroporti di Roma

Edited by Aeroporti di Roma

In collaborazione con

In collaboration with



- 8 LE ATTIVITÀ AEROPORTUALI GESTITE E CONTROLLATE DA ADR**
AIRPORT ACTIVITIES MANAGED AND CONTROLLED BY ADR
- 12 IL BILANCIO DI ADR 2025**
2025 ADR FINANCIAL STATEMENTS
- 14 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ADR**
THE ADR INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
- 18 L'IMPEGNO DI ADR PER LA QUALITÀ**
ADR'S QUALITY COMMITMENT
- 22 LE CERTIFICAZIONI DI ADR**
THE ADR CERTIFICATIONS
- 34 L'IMPEGNO DI ADR PER LA SOSTENIBILITÀ E L'AMBIENTE**
ADR'S COMMITMENT TO SUSTAINABILITY AND THE ENVIRONMENT
- 48 INNOVAZIONE**
INNOVATION
- 64 RICONOSCIMENTI**
AWARDS
- 74 INDICATORI DI QUALITÀ**
QUALITY INDICATORS
- 89 GUIDA ALL'AEROPORTO**
AIRPORT GUIDE

Gentile Cliente,

Aeroporti di Roma (ADR) è lieta di presentare la nuova Carta dei Servizi 2026, accompagnata dalla Guida all'Aeroporto, un vademecum pensato per fornire ai passeggeri tutte le informazioni utili durante il transito presso l'aeroporto internazionale "Leonardo da Vinci" di Roma Fiumicino.

La Carta dei Servizi, redatta in conformità alla normativa ENAC e aggiornata annualmente attraverso un processo che coinvolge sia le strutture interne di ADR sia i soggetti terzi operanti nello scalo, illustra gli indicatori di qualità e i livelli di servizio offerti per l'anno in corso.

In continuità con gli anni precedenti e alla luce delle nuove esigenze dei passeggeri, nel 2025 ADR ha portato avanti una serie di iniziative volte a migliorare l'esperienza di viaggio anche attraverso l'adozione di tecnologie all'avanguardia che hanno permesso di ridurre gli impatti ambientali, di gestire in modo sempre più fluido e sicuro grandi volumi di passeggeri e di automatizzare i processi operativi. L'impegno dell'azienda si è concentrato inoltre sul potenziamento delle infrastrutture, dei servizi orientati alla sostenibilità, all'efficienza operativa e a un modello di accoglienza e accessibilità che pone il passeggero al centro.

Il 2025 è stato anche l'anno in cui sono stati confermati alcuni dei più prestigiosi riconoscimenti del settore: per la nona volta consecutiva (dal 2017 al 2025), ACI World ha riconosciuto allo scalo di Roma Fiumicino il premio "Airport Service Quality Award" nella categoria degli aeroporti europei con più di 40 milioni di passeggeri all'anno.

Nel corso del 2025, ADR ha partecipato agli Airport Honour Awards, un appuntamento annuale organizzato dall'International Airport Summit e dedicato ai temi chiave di innovazione, operatività, sostenibilità e sicurezza nel settore aeroportuale. In tale ambito, il "Leonardo da Vinci" di Fiumicino ha ottenuto tre importanti premi: Equity, Diversity & Inclusion Award – assegnato per aver valorizzato una forza lavoro diversificata e inclusiva; Airport Security Award – conferito per la capacità di garantire un equilibrio

Dear Customer,

Aeroporti di Roma (ADR) is pleased to present the new 2026 Service Charter together with the Airport Guide, a vademecum offering useful information to passengers travelling through Rome Fiumicino 'Leonardo da Vinci' Airport.

Drawn up in compliance with ENAC regulations and updated annually through a process involving both ADR's internal structures and third parties operating at the airport, the Service Charter illustrates the quality indicators and service levels offered for the current year.

In continuity with previous years, and in light of new passenger needs, in 2025 ADR carried out a series of initiatives aimed at improving the travel experience also through the adoption of cutting-edge technologies that have allowed for reduced environmental impacts, increasingly fluid and secure management of large passenger volumes, and the automation of operational processes. . The company's commitment also focused on strengthening infrastructure, sustainability-oriented services, operational efficiency, and a hospitality and accessibility model that focuses primarily on passengers.

2025 was also the year in which some of the most prestigious industry recognitions were confirmed: for the ninth consecutive time (from 2017 to 2025), ACI World has awarded Rome Fiumicino Airport the "Airport Service Quality Award" in the category of European airports handling more than 40 million passengers per year.

During 2025, ADR participated in the Airport Honour Awards, an annual event organised by the International Airport Summit and dedicated to key themes of innovation, operations, sustainability, and security in the airport sector. In this context, Fiumicino 'Leonardo da Vinci' Airport won three important awards: Equity, Diversity & Inclusion Award – given for valuing a diverse and inclusive workforce; Airport Security Award – conferred for the ability to guarantee an effective balance between the

efficace tra rigidità dei controlli di sicurezza ed efficienza dei processi di screening; Airport of the Year – con una valutazione complessiva eccellente in tutte le categorie: operatività, esperienza passeggeri, innovazione, sostenibilità, sicurezza, inclusività e accessibilità.

Infine, Skytrax ha confermato le prestigiose 5 Stelle, già assegnate allo scalo di Roma Fiumicino nel 2023 inserendolo per la prima volta nella classifica dei 10 migliori aeroporti al mondo, direttamente all'ottavo posto.

Nel continuare a rafforzare il proprio impegno per l'inclusione sociale attraverso progetti dedicati, ADR ha ottenuto, per entrambi gli scali romani, il terzo e massimo livello dell'Accessibility Enhancement Accreditation (AEA), rendendo Fiumicino e Ciampino i primi due aeroporti in Italia e in Europa a vantare questo accreditamento.

Il costante e quotidiano impegno degli oltre 4.500 dipendenti della società di gestione dello scalo, unito alla loro professionalità e sinergia con la vasta comunità aeroportuale che opera in aeroporto, composta da quasi 50.000 persone, hanno reso possibile il mantenimento di elevati standard di qualità di tutti i servizi e le operazioni.

Nel 2026 ADR continuerà a perseguire il suo obiettivo di miglioramento continuo per rendere l'aeroporto sempre più un luogo di eccellenza. Lo farà attraverso un approccio aperto all'innovazione e all'utilizzo delle nuove tecnologie, all'introduzione di nuovi servizi per i passeggeri e all'attenzione all'ambiente, in una logica di sistema a vantaggio delle comunità territoriali, dell'attrattività di Roma e del nostro Paese.

rigour of security controls and the efficiency of screening processes; Airport of the Year – with an excellent overall evaluation in all categories: operations, passenger experience, innovation, sustainability, security, inclusiveness, and accessibility.

Finally, Skytrax confirmed the prestigious 5 Stars, already assigned to Rome Fiumicino airport in 2023 including it for the first time in the ranking of the 10 best airports in the world, directly in eighth place.

In continuing to strengthen its commitment to social inclusion through dedicated projects, ADR obtained, for both Roman airports, the third and highest level of the Accessibility Enhancement Accreditation (AEA), making Fiumicino and Ciampino the first two airports in Italy and in Europe to achieve this accreditation.

The constant and daily commitment of over 4,500 employees of the airport management company, combined with their professionalism and synergy with the vast community operating at the airport (consisting of nearly 50,000 people), have allowed for high quality standards for all services and operations.

In 2026, ADR will continue to pursue its goal of continuous improvement with a view to consistent excellence in all areas of airport activity. This will involve an open approach to innovation and the use of new technologies, the introduction of new services for passengers and attention to the environment, in a systemic logic for the benefit of local communities, and the attractiveness of Rome and Italy.

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 2025 il sistema aeroportuale romano ha accolto 55,3 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:

- Azzurra Aeroporti S.r.l. (7,77%);
- S.A.CAL. S.p.A. (1,30%);
- SPEA Engineering S.p.A. (1%);
- ADR Ventures S.r.l. detiene una partecipazione nella società Assaia Inc. (2,15%).

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 2025 the Roman airport system welcomed 55.3 million passengers.

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

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

- *Azzurra Aeroporti S.r.l. (7.77%);*
- *S.A.CAL. S.p.A. (1.30%);*
- *SPEA Engineering S.p.A. (1%);*
- *ADR Ventures S.r.l. holds a stake in Assaia Inc. (2.15%).*

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;

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;*

- 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.
- *management of airport security services: control of passengers and hand luggage, control of hold luggage, goods and parcels of express couriers, control of airport staff and crews, surveillance and protection of assets;*
- *providing airport cleaning services (through a subsidiary);*
- *management and provision of ground assistance services to departing, transit and arriving passengers with reduced mobility.*

IL BILANCIO DI ADR 2025

ADR'S FINANCIAL STATEMENTS 2025



Gruppo ADR (Euro Mln)

ADR Group (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	1.175,4
Margine Operativo Lordo / EBITDA	712,8
Risultato Operativo / EBIT	513,1
Risultato netto di competenza del Gruppo / Group net income	273,1
Investimenti / Investments	394,0
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.506,6
Patrimonio netto del Gruppo* / Group Shareholders' Equity*	380,6
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	4.445

ADR SpA (Euro Mln)

ADR SpA (Mln Euros)

Ricavi da gestione aeroportuale / Revenues from airport management	1.170,4
Margine Operativo Lordo / EBITDA	678,7
Risultato Operativo / EBIT	480,4
Risultato netto / Net income	265,6
Investimenti / Investments	390,2
Capitale Investito netto / Net Invested Capital	2.541,2
Patrimonio netto / Shareholders' Net Equity	348,8
Organico a fine periodo (n°persone) / Headcount at the end of the period (no. of people)	1.724

* 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), Parità di Genere e Sicurezza delle Informazioni che, attraverso procedure integrate e trasversali, ottimizza la gestione dei singoli Sistemi di Gestione in un'ottica di miglioramento continuo.

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

Since 2011, the ADR Group has an Integrated Management System for Quality, Environment, Energy, Occupational Health and Safety, Anti-Bribery, Prevention and Control of Infections, Business Continuity, Building Information Modeling (BIM), Gender Equality and Security of Information which, through integrated and transversal processes, optimises each Management System with a view to continuous improvement.

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

La politica del sistema integrato

The policy of the integrated system

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

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

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

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

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

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

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

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

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



L'IMPEGNO DI ADR PER LA QUALITÀ

ADR'S QUALITY COMMITMENT

L'impegno di ADR consiste nel garantire la qualità dei servizi erogati e nel verificare costantemente la soddisfazione dei propri clienti e viene declinato nelle Linee Guida della Qualità che si basano su elementi cardine quali:

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

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

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

ADR's commitment is to ensure the quality of the services provided and constantly monitoring its customers' satisfaction and is articulated in the Quality Guidelines, which are based on key elements such as:

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

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

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

Ogni anno ADR prevede una serie di azioni tra loro coordinate. In particolare ADR effettua:

- sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze ed aspettative;
- controlli oggettivi per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri e confrontarle con standard nazionali/internazionali, performance passate o indicatori;
- partecipazione a programmi di benchmarking e rating internazionali per conoscere il posizionamento di ADR rispetto agli aeroporti "competitor" e identificare gli aeroporti "best in class", sugli indicatori di servizio che incidono sull'esperienza del passeggero;
- interventi continui di adeguamento e riqualifica delle strutture aeroportuali per soddisfare l'evoluzione delle esigenze dei clienti;

Every year ADR includes a series of coordinated actions. In particular ADR performs:

- *passenger surveys to check the level of satisfaction and to analyse the needs and expectations of passengers;*
- *objective checks to verify the services provided to passengers and compare them with national/international standards, past performance or indicators;*
- *participation in international benchmarking and rating programmes to know how ADR is positioned concerning 'competitor' airports and to identify 'best in class' airports on service indicators that affect the passenger experience;*
- *ongoing adjustment and upgrading of airport facilities to meet changing for customer needs;*

- piani di miglioramento 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.

- *improvement plans for the identification and implementation of new initiatives aimed at maintaining excellent service levels and improving the customer experience, in line with the evolution of passenger needs identified through KPI monitoring, customer listening, benchmarking with international airports, scouting for innovative solutions made available by the market.*

LE CERTIFICAZIONI DI ADR

THE ADR CERTIFICATIONS



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 2025 il panorama dei Sistemi di Gestione si è ampliato con l'ottenimento, per ADR, della certificazione sul Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 e per le Società Controllate ADR Security e Leonardo Energia, della certificazione sul Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, secondo la norma ISO 37001:2016.

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

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

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

Throughout 2025, the landscape of Management Systems expanded with ADR obtaining certification for the Information Security Management System according to the UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 standard and, for the subsidiaries ADR Security and Leonardo Energia, certification for the Anti-Bribery Management System according to the ISO 37001:2016 standard.

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

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

- **Il Sistema di Gestione Qualità**, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per:
 - la progettazione ed erogazione di servizi di monitoraggio, definizione e redazione della carta dei servizi, gestione dei minimi di scalo, gestione dei reclami, elaborazione, presentazione e comunicazione di dati (all'interno e all'esterno di ADR) relativi ad indagini oggettive e di customer satisfaction inclusa ASQ survey, condotte attraverso rilevazioni sul campo e sondaggi presso gli aeroporti Leonardo da Vinci di Fiumicino e G.B. Pastine di Ciampino. Monitoraggio della qualità percepita dalle compagnie aeree rispetto ai servizi presenti nell'aeroporto di Fiumicino;
 - progettazione e monitoraggio dell'erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva. Gestione delle forniture aeroportuali e delle attività finalizzate al rilascio dei permessi aeroportuali per l'accesso in aree sterili/critiche e regolamentate;
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino: pianificazione, progettazione, realizzazione e messa in esercizio, gestione degli espropri, monitoraggio e verifica strutturale delle infrastrutture, gestione del patrimonio, del catasto e del Building Information Modelling (BIM);
- **The Quality Management System**, according to the UNI EN ISO 9001:2015 standard for:
 - *the design and provision of monitoring services, definition and drafting of the service charter, management of minimum stopovers, complaint management, processing, presentation and communication of data (inside and outside ADR) relating to objective investigations and customer satisfaction including ASQ survey, conducted through field surveys and surveys at the Leonardo da Vinci airports of Fiumicino and G.B. Pastine of Ciampino. Monitoring of the quality perceived by the airlines with respect to the services present at Fiumicino airport;*
 - *design and monitoring of the provision of checks on departing and in transit passengers and X-ray checks, or with other types of equipment, of the baggage carried by passengers and checked baggage. Management of airport supplies and activities aimed at issuing airport permits for access to sterile/critical and regulated areas;*
 - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports: planning, design, construction and commissioning, expropriation management, structural monitoring and checks of*
- **Il Sistema di Gestione Building Information Modeling** secondo la UNI PdR 74:2019 per:
 - attività relative alle infrastrutture degli scali di Fiumicino e Ciampino, nel ruolo di committente: pianificazione, progettazione e realizzazione.
- **The Building Information Modelling Management System** according to UNI PdR 74:2019 for:
 - *activities related to the infrastructure of Fiumicino and Ciampino airports, in the role of client: planning, design and execution.*
- **Il Sistema di Gestione sulla Continuità Operativa**, secondo la norma UNI EN ISO 22301:2019 per:
 - attività funzionali di APOC (AirPort Operations Center) Management, quali la pianificazione di asset e persone, il monitoraggio interfunzionale, la gestione delle disruption e delle emergenze e la comunicazione esterna, necessarie ad assicurare la funzione di Sala di Controllo a garanzia della qualità e della continuità del servizio essenziale dell'aeroporto anche a seguito di scenari contingenti.
- **The Business Continuity Management System**, according to the UNI EN ISO 22301:2019 standard for:
 - *APOC (AirPort Operations Center) Management functional activities, such as asset and people planning, cross-functional monitoring, disruption and emergency management and external communication, necessary to ensure the Control Room function to guarantee quality and the continuity of the airport's essential service also following contingent scenarios.*

- **Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni**, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 per: pianificazione, sviluppo, esercizio e manutenzione dei sistemi e delle reti a supporto dei processi di Safety, Security e operation aeroportuali nell'ambito della gestione degli scali di Fiumicino e di Ciampino. Dichiarazione di applicabilità: S.o.A. Ver. 2.0 – 28-02-2025.

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 leadership in ambito sostenibilità e decarbonizzazione con la certificazione

Information Security Management System, according to the UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024 standard for: *planning, development, operation, and maintenance of systems and networks supporting Safety, Security, and airport operations within the management of Fiumicino and Ciampino airports. Field of application: S.o.A. Ver. 2.0 – 28/02/2025.*

For all business processes:

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

Alongside certified Management Systems and adherence to ISO 20400 and ISO 10004 Guidelines, ADR confirms its leadership in sustainability and de-car-

bonization with Airport Carbon Accreditation (ACA), sistema internazionale sviluppato e gestito da ACI Europe (Airport Council International), che prevede diversi livelli di accreditamento sulla base delle attività svolte da uno scalo aeroportuale per rendicontare, ridurre e neutralizzare le proprie emissioni di CO₂.

ADR, infatti, al fine di ridurre le emissioni legate alle attività aeroportuali e non aeroportuali, ha aderito a tale standard di certificazione già nel 2011 e, nel 2021, ha portato entrambi gli scali romani ad ottenere il livello 4+, dimostrando di riuscire ad assumersi impegni sfidanti per contrastare attivamente il cambiamento climatico. Fiumicino e Ciampino sono stati i primi aeroporti in Europa e i terzi al mondo a raggiungere questo importante risultato, che ha contribuito a rafforzare la posizione dei due scali capitolini nel panorama mondiale.

Per garantire il mantenimento della certificazione ACA 4+, Aeroporti di Roma sta portando avanti un articolato piano di decarbonizzazione, già avviato con numerosi interventi e destinato a proseguire nel corso dei prossimi anni, con l'obiettivo di raggiungere il Net Zero Carbon per le emissioni di Scope 1 e 2 entro il 2030, con 20 anni di anticipo rispetto al target fissato dal settore aeroportuale europeo.

bonization with Airport Carbon Accreditation (ACA) certification, an international system developed and managed by ACI Europe (Airport Council International), which provides for different levels of accreditation based on the activities carried out by an airport to report, reduce and neutralize their CO₂ emissions.

In fact, in order to reduce emissions related to airport and non-airport activities, ADR adhered to this certification standard as early as 2011 and, in 2021, led both Roman airports to obtain level 4+, demonstrating its ability to take on challenging commitments to actively combat climate change. Fiumicino and Ciampino were the first airports in Europe and the third in the world to achieve this important result, which helped strengthen the two Roman airports' position globally.

To ensure the maintenance of the ACA 4+ certification, Aeroporti di Roma is carrying out a complex decarbonisation plan, already launched through numerous interventions and set to continue over the coming years, with the goal of achieving Net Zero Carbon for Scope 1 and Scope 2 emissions by 2030—twenty years ahead of the target set by the European airport sector.

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 di servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, in partenza, in arrivo e in transito negli scali di Fiumicino e Ciampino, anche con l'utilizzo di mezzi e attrezzature speciali.

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

- **ADR Security** per
 - erogazione delle attività di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e del controllo radioscopico, o con altri tipi di apparecchiature, del bagaglio a seguito dei passeggeri e dei bagagli da stiva;
 - progettazione ed erogazione delle attività di formazione in ambito security per personale interno ed esterno a ADR Security.

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

- **ADR Assistance** for the design and supply of ground assistance services to passengers with disabilities or with reduced mobility departing, in transit and arriving in Fiumicino and Ciampino airports, also with the use of special equipment.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Sistema di Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018, il Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015, e il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, secondo la UNI PdR 125:2022, in:

- **Airport Cleaning** per la progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia civile per tutto il sedime aeroportuale, edifici e terminal, raccolta di carrelli portabagagli, progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento strade e piste land side presso gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, e airside con attività di diserbo meccanico presso l'aeroporto di Ciampino;
- **ADR Ingegneria** per lo sviluppo di studi e piani di trasporto, project management e project control, pia-

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

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

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

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

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

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

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

- **Leonardo Energia** per la produzione di energia elettrica e termica attraverso l'esercizio di un impianto di cogenerazione e annessa centrale convenzionale e di riserva, entrambi alimentati a gas naturale. Produzione di energia termica ad uso reti di tele-riscaldamento.

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

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

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

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

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

- **Leonardo Energia** for the electrical and thermal energy production by using and managing a CPH (Combined Heat and Power) Plant and annexed spare conventional boiler, both powered by natural gas. Thermal energy production for use in district heating networks.

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

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

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

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

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

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

The Anti-Bribery Management System, accordin 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.
- **ADR Security**, Measures to ensure the prevention of corruption at Fiumicino and Ciampino airports, with reference to the design, management and provision of airport security services, including:
 - security checks on passengers, hand luggage, hold luggage, cargo and correspondence;

- i controlli di sicurezza su passeggeri, bagagli a mano, bagagli da stiva, merci e posta;
- i servizi di vigilanza e controllo accessi nelle aree aeroportuali;
- la gestione e il coordinamento del personale addetto alla security;
- i processi di approvvigionamento, gestione fornitori e subappaltatori;
- i rapporti con le autorità di regolamentazione e con gli enti pubblici competenti.

- **Leonardo Energia**, con il seguente scopo: Misure per garantire la Prevenzione della Corruzione relative alle attività di gestione, esercizio e manutenzione degli asset di produzione da fonti rinnovabili, di un impianto di cogenerazione e di una centrale termica convenzionale questi ultimi alimentati con gas naturale per la produzione, trasformazione, trasporto, acquisto e/o vendita di energia elettrica e termica.

- security and access control services in airport areas;
- the management and coordination of security personnel;
- procurement processes, supplier and subcontractor management;
- relations with regulatory authorities and relevant public bodies.

- **Leonardo Energia**, measures to ensure the prevention of corruption relating to the management, operation and maintenance of renewable energy production assets, a cogeneration plant and a conventional thermal power plant, the latter two fuelled by natural gas for the production, transformation, transport, purchase, and/or sale of electrical and thermal energy.

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.

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

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

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

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

Il Piano di Sostenibilità si ispira agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'ONU ed è aggiornato regolarmente per rispondere in modo dinamico alle esigenze del territorio, alle evoluzioni normative e ai progressi tecnologici. Nel 2020 ADR ha emesso un Green Bond da 300 milioni di euro e nel 2021 ha lanciato il suo primo Sustainability Linked Bond (SLB), con cedole legate agli obiettivi di sostenibilità ricompresi proprio nel Piano di Sostenibilità. Nel 2023 e nel 2025 sono stati emessi ulteriori due 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 emissioni di Scope 1 e 2 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+, un riconoscimento che colloca ADR tra i leader nella lotta contro il cambiamento climatico e la decarbonizzazione del settore. La Airport Carbon Accreditation (ACA) è un sistema di accreditamento strutturato su sette livelli che monitora e riduce le emissioni di CO₂, con l'obiettivo di ottimizzare le operazioni e raggiungere la neutralità carbonica.

The Sustainability Plan is inspired by the UN Sustainable Development Goals (SDGs) and is updated regularly to respond dynamically to local needs, regulatory developments and technological advances. In 2020, ADR issued a Green Bond for € 300 million and in 2021 it launched its first Sustainability Linked Bond (SLB), with coupons linked to the sustainability goals included in the Sustainability Plan. Two additional SLBs were issued in 2023 and 2025, demonstrating the strengthening of coherence between the commitment to sustainable development and the financing strategy.

ADR has set the ambitious goal of achieving 'Net Zero Carbon' for Scope 1 and 2 emissions by 2030, twenty years ahead of the targets set by the European airport sector. This commitment has been recognised with ACA Level 4+ certification, placing ADR among the leaders in the fight against climate change and the decarbonisation of the industry. Airport Carbon Accreditation (ACA) is a seven-level accreditation system that monitors and recognises efforts to reduce carbon emissions with the aim of optimising operations and achieving carbon neutrality.

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

Un esempio significativo è la realizzazione della Solar Farm di Pista 3, il più grande impianto fotovoltaico in auto-consumo mai costruito in un aeroporto europeo, inaugurato a gennaio 2025; con una capacità di 22 MW e una superficie di 340.000 mq, l'impianto genererà più di 30 GWh di energia rinnovabile ogni anno, coprendo una parte significativa dei consumi elettrici dell'aeroporto. L'impianto sarà affiancato da ulteriori impianti fotovoltaici multi-megawatt in corso di realizzazione sul sedime di Fiumicino.

Inoltre, a giugno 2025 ADR ha inaugurato il progetto PIONEER, un sistema di stoccaggio energetico elettrochimico innovativo basato sull'utilizzo di batterie Second Life provenienti da veicoli elettrici dismessi, co-finanziato dall'Unione Europea. Questo sistema contribuisce a gestire la domanda energetica serale utilizzando energia rinnovabile accumulata durante il giorno.

Inoltre, ADR è partner del progetto Europeo ALIGHT, che mira a sviluppare soluzioni innovative per raggiungere la

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

One significant example is the installation of the Solar Farm at Runway 3, the largest self-consuming photovoltaic plant ever built in a European airport, inaugurated in January 2025: with a capacity of 22 MW and a surface area of 340,000 square metres, the plant will generate over 30 GWh of renewable energy each year, covering a significant proportion of the airport's electricity consumption.

The plant will be joined by further multi-megawatt photovoltaic plants currently under construction on the Fiumicino site.

Furthermore, in June 2025 ADR inaugurated the PIONEER project, an innovative electrochemical energy storage system based on the use of Second Life batteries from decommissioned electric vehicles, co-funded by the European Union. This system helps 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,

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

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

Il Patto per la Decarbonizzazione, promosso da Aeroporti di Roma, nasce come iniziativa collaborativa nel 2022 con l'obiettivo di accelerare la transizione verso un'industria aeroportuale a zero emissioni.

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

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

The Pact for Decarbonisation, promoted by Aeroporti di Roma, started as a collaborative initiative in 2022 with the aim of accelerating the transition to a zero-emission airport industry. The pact has recently evolved into the

Il Patto si è evoluto recentemente in Fondazione PACTA, ampliando la sua portata e coinvolgendo numerosi partner tra istituzioni, aziende, università e organizzazioni internazionali.

La Fondazione promuove nei principali forum internazionali e nazionali le direttrici di sviluppo e crescita sostenibile del settore per accelerare la transizione.

Il Patto mira a consolidare il dialogo con le istituzioni europee e globali, posizionando l'Italia come leader nella decarbonizzazione del settore aeroportuale.

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

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

PACTA Foundation, expanding its scope and involving many 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.

The pact aims to consolidate dialogue with European and global institutions, positioning Italy as a leader in the decarbonisation of the airport sector.

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

To ensure the achievement of these goals, ADR has had an ISO 14001 certified Environmental Management System in force at Fiumicino since 1999 and at Ciampino since 2001. This certification, which is voluntary and renewed annually, is the result of a corporate process of self-assessment and awareness in the field of environmental management. The Foundation promotes the sector's development and sustainable growth guidelines in major international and national forums to accelerate the transition.

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

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

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

This certification, which is voluntary and renewed annually, is the result of a corporate process of self-assessment, training, information, 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.

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 re-use of materials and natural resources.

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

Presso lo scalo di Fiumicino la presenza di una rete duale consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale. Infatti, il Gruppo ADR è dotato, a Fiumicino, di un depuratore biologico per il trattamento delle acque reflue aeroportuali, che permette il riutilizzo delle acque depurate in applicazioni industriali, quali impianti termici e rete antincendio, riducendo l'impatto ambientale e tutelando la preziosa risorsa idrica.

Sul fronte della gestione dei rifiuti, le attività e iniziative implementate da ADR finalizzate alla corretta differenziazione e conferimento, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

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

L'impegno verso il recupero e il riciclo si estende anche ad altri ambiti quali, ad esempio, la lotta allo spreco alimentare;

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

On the waste management front, the activities and initiatives implemented by ADR aimed at proper sorting and disposal have achieved important results.

Also at the passenger terminal, an innovative project has been launched to install the first waste sorting control sensors. These sensors screen what is thrown in the bin, feeding the data into a dashboard and providing outputs useful for process optimisation.

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

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'inventario della giornata di ristoranti e bar.

L'approccio circolare si applica infine anche nella gestione dei cantieri: sono stati avviati progetti per il recupero di terre e rocce da scavo e del fresato asportato per futuri riutilizzi.

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.

Finally, the circular approach is also applied in the management of construction sites: projects have been launched to recover excavated soil and rocks and removed milled material for future reuse.

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.

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 vive il territorio come una comunità dinamica di cui si sente parte integrante, trasformando l'aeroporto in un motore di sviluppo sociale e culturale. In un dialogo costante con istituzioni e cittadini, lo scalo si impegna a generare valore oltre il perimetro aeroportuale, rispondendo alle esigenze concrete della collettività. Tra le principali azioni intraprese, ADR investe nel futuro dei giovani attraverso la Newton Rome, la prima aula STEM permanente in un aeroporto europeo, che ha già coinvolto oltre 2.500 studenti delle scuole locali dalla sua apertura. Sul fronte ambientale e della mobilità sostenibile, la Società ha realizzato interventi infrastrutturali quali la ciclovia Pedalaria, che collega lo scalo alla città di Fiumicino, e progetti di rigenerazione di parchi urbani, creando spazi accessibili alla cittadinanza e contribuendo al benessere collettivo. A queste iniziative si affiancano attività di volontariato dedicate alla tutela delle riserve naturali limitrofe.

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 experiences the local area as a dynamic community of which it feels an integral part, transforming the airport into a driver of social and cultural development. Through constant dialogue with institutions and citizens, the airport is committed to generating value beyond its boundaries, responding to the concrete needs of the community.

Among the main actions taken, ADR invests in the future of young people through Newton Rome, the first permanent STEM classroom in a European airport, which has already involved over 2,500 students from local schools since its opening. On the environmental and sustainable mobility front, the Company has implemented infrastructural measures such as the Pedalaria cycle path, which connects the airport to the city of Fiumicino, and urban park regeneration projects, creating spaces accessible to citizens and contributing to collective well-being. These initiatives are complemented by volunteering ac-

Parallelamente, ADR rafforza il proprio impegno a favore dell'inclusione sociale e della solidarietà, attraverso collaborazioni strutturate e continuative con enti e associazioni del territorio. Le iniziative sostenute spaziano dalla promozione dello sport al sostegno delle fasce più vulnerabili, con un'attenzione specifica ai ragazzi e alle nuove generazioni, contribuendo allo sviluppo di una comunità più coesa e partecipativa.

In questo contesto si inseriscono anche le azioni a presidio del benessere e della sicurezza delle persone: gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino sono oggi Punti Viola, a supporto delle attività di sensibilizzazione e contrasto alla violenza di genere, offrendo ascolto e orientamento verso strumenti e percorsi di tutela legale.

L'impegno sociale si concretizza inoltre in iniziative di economia solidale, come la donazione, da parte dei passeggeri, dei liquidi (LAGS) non ammessi nel bagaglio a mano - su alcune linee di sicurezza a Fiumicino e sull'intero scalo di Ciampino - destinati a organizzazioni che operano a sostegno di persone e famiglie in condizioni di fragilità, nonché nella donazione di beni non più utili all'azienda, come arredi d'ufficio dismessi ma ancora in buono stato, contribuendo a ridurre gli sprechi e a rafforzare il legame con il tessuto sociale.

activities dedicated to the protection of neighbouring nature reserves.

At the same time, ADR strengthens its commitment to social inclusion and solidarity through structured and ongoing collaborations with local organizations and associations. The initiatives supported range from the promotion of sports to assistance for the most vulnerable groups, with particular attention to young people and new generations, contributing to the development of a more cohesive and engaged community.

In this context, actions aimed at safeguarding people's well-being and safety are also included: the Fiumicino and Ciampino airports are now 'Punti Viola', supporting awareness and prevention initiatives against gender-based violence, offering listening services and guidance towards legal protection resources. ADR's social commitment is further expressed through solidarity-based initiatives, such as the donation-by passengers-of liquids (LAGS) not permitted in carry-on baggage, on certain security lines at Fiumicino and throughout the Ciampino airport. These donations are destined for organizations supporting individuals and families in vulnerable conditions.

ADR also donates items no longer needed by the company, such as decommissioned yet still functional office furniture, helping reduce waste and strengthening the bond with the local community.

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 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.

Aeroporti di Roma (ADR) ha ricevuto per il terzo anno consecutivo 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.

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

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





INNOVAZIONE

INNOVATION

INNOVATION HUB
RUNWAY TO THE FUTURE

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

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

Programma di accelerazione e Innovation Hub

Acceleration programme and Innovation Hub

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

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

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

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

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

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

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

A seguito del successo ottenuto nel 2024 dalla prima edizione, a maggio è stata lanciata la seconda edizione di ADR Hangar Program, il programma di Corporate Intrepreneurship di ADR, volto alla raccolta di idee innovative da parte di tutti i colleghi del Gruppo per costruire progetti volti al miglioramento continuo dei nostri aeroporti. Il programma ha visto la partecipazione di 230 colleghi (110 donne e 120 uomini) provenienti da 9 società del Gruppo che hanno proposto e sviluppato 55 idee innovative, una delle quali a novembre è stata premiata come vincitrice.

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

Following the success achieved in 2024 by the first edition, the second edition of the ADR Hangar Programme was launched in May, ADR's Corporate Entrepreneurship programme, aimed at gathering innovative ideas from all group colleagues to build projects for the continuous improvement of our airports. The programme was attended by 230 colleagues (110 women and 120 men) from 9 Group companies, who proposed and developed 55 innovative ideas, one of which was awarded as the winner in November.

Progetti innovativi

Innovative projects

Nell'ambito delle quattro edizioni della Call for Startups (2022–2025), ADR ha ricevuto complessivamente 1.683 proposte da 1.238 startup provenienti da oltre 50 Paesi nel mondo, selezionando 43 progetti per lo sviluppo di Proof of Concept direttamente in aeroporto, con un tasso di conversione da PoC a progetto commerciale del 40%. I progetti realizzati sono di seguito descritti per ambito tematico.

- **Sostenibilità & NetZero Target** - la sostenibilità è uno degli ambiti in cui ADR ha investito testando soluzioni capaci di contribuire all'ambizioso obiettivo di raggiungere il NetZero Target entro il 2030. Sul fronte della produzione energetica, è stato testato un sistema IoT per la gestione e il monitoraggio in tempo reale degli impianti fotovoltaici. Per la gestione dei rifiuti, sono stati integrati sensori basati sull'intelligenza artificiale direttamente sui cestini presenti nel Terminal, consentendo un monitoraggio continuo e automatico della raccolta differenziata. ADR ha inoltre avviato uno studio di fattibilità per un impianto di miscelazione in loco di carburante sostenibile (SAF) e Jet-A1. Infine, per contenere l'inquinamento acustico nelle aree esterne agli scali, sono in fase di test dei pannelli fonoassorbenti basati su tecnologia a

Within the four editions of the Call for Startups (2022–2025), ADR received a total of 1,683 proposals from 1,238 startups from over 50 countries worldwide, selecting 43 projects for the development of Proof of Concepts directly at the airport, with a 40% conversion rate from PoC to commercial project. The implemented projects are described below by thematic area.

- **Sustainability & NetZero Target** - *sustainability is one of the areas where ADR has invested most decisively, testing solutions capable of contributing to the ambitious goal of reaching the NetZero Target by 2030. On the energy front, an IoT system was tested for the real-time management and monitoring of photovoltaic plants. For waste management, artificial intelligence sensors were integrated directly into the bins located throughout the Terminal, enabling continuous and automatic monitoring of waste separation. ADR also launched a feasibility study for an on-site blending plant for sustainable aviation fuel (SAF) and Jet-A1. Finally, to contain noise pollution in the areas surrounding the airports, inverse-wave sound-absorbing panels are currently being tested – capable of mitigating noise without resorting to traditional physical barriers.*

onde inverse, capaci di mitigare il rumore senza ricorrere a barriere fisiche tradizionali.

- **Airside Operations** - migliorare la fluidità e la sicurezza delle operazioni airside è una priorità strategica per ADR, che ha testato in questo ambito alcune tra le soluzioni tecnologiche più avanzate oggi disponibili. I tempi di gestione delle code ai controlli di sicurezza sono stati ottimizzati grazie ad algoritmi di intelligenza artificiale in grado di prevedere e redistribuire i flussi in tempo reale. La puntualità dei voli è stata affrontata attraverso una piattaforma di Computer Vision per l'ottimizzazione dei tempi di turnaround degli aeromobili. Parallelamente, è stato testato un software di computer vision per analizzare i flussi dei passeggeri all'interno del terminal, oltre dei sistemi APIDS che hanno permesso di comprendere come sfruttare l'AI per effettuare un riconoscimento automatico degli oggetti proibiti nel bagaglio a mano. ADR ha inoltre implementato la tecnologia LiDAR per il tracciamento in tempo reale dei flussi passeggeri e una piattaforma basata sull'intelligenza artificiale per l'analisi meteo predittiva, a supporto della pianificazione operativa degli scali.

- **Airside Operations** - *improving the fluidity and safety of airside operations is a strategic priority for ADR, which has tested some of the most advanced technological solutions currently available in this field. Security checkpoint queue times were optimised through artificial intelligence algorithms capable of predicting and redistributing passenger flows in real time. Flight punctuality was addressed via a Computer Vision platform for optimising aircraft turnaround times. In parallel, a computer vision software was tested to analyse passenger flows within the terminal, alongside APIDS systems that demonstrated how AI can be leveraged to automatically recognise prohibited items in carry-on baggage. ADR also implemented LiDAR technology for real-time passenger flow tracking and an AI-powered platform for predictive weather analysis, supporting operational planning across its airport sites.*

- **Automazione e Robotica** - l'automazione dei processi operativi è uno degli ambiti in cui ADR ha esplorato il maggior numero di soluzioni, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei processi. Sono stati testati sistemi di riconoscimento biometrico del bagaglio basati sull'intelligenza artificiale, dispositivi per il potenziamento della sicurezza tra aeromobili durante i movimenti a terra e soluzioni di pulizia automatica degli spazi comuni, tra cui una panchina smart con funzioni integrate di cleaning. Sul fronte della mobilità assistita, sono state sperimentate sedie a rotelle a guida autonoma per passeggeri con ridotta mobilità (PRM). Per la sicurezza in pista, un robot a guida autonoma equipaggiato con computer vision è stato impiegato per la raccolta di Foreign Object Debris (FOD) ed un software di Computer Vision in grado di identificare e classificare i FOD secondo le normative EASA, mentre un altro robot autonomo ha effettuato il monitoraggio continuo della pavimentazione stradale nell'area aeroportuale. Nell'ambito della movimentazione bagagli, sono stati introdotti esoscheletri per la movimentazione dei carichi, affiancati da soluzioni robotiche avanzate – tra cui bracci meccanici – per automatizzare le operazioni di carico e scarico bagagli.
- **Automation and Robotics** - *the automation of operational processes is one of the areas where ADR has explored the greatest number of solutions, with the goal of increasing process efficiency. Tested solutions include AI-based biometric baggage recognition systems, devices to enhance safety between aircraft during ground movements, and automated cleaning solutions for common areas, including a smart bench with integrated cleaning functions. In the area of assisted mobility, autonomous wheelchairs for passengers with reduced mobility (PRM) were trialled. For airside safety, an autonomous robot equipped with computer vision was deployed for the collection of Foreign Object Debris (FOD), alongside a Computer Vision software capable of identifying and classifying FOD in compliance with EASA regulations, while a separate autonomous robot carried out continuous road pavement monitoring across the airport area. In the area of baggage handling, exoskeletons were introduced to assist with load movement, alongside advanced robotic solutions – including mechanical arms – to automate luggage loading and unloading operations.*
- **Asset Intelligence, Predictive Maintenance e Construction Management** - la gestione intelligente delle infrastrutture aeroportuali richiede un monitoraggio continuo e predittivo, capace di anticipare i guasti prima che si traducano in disservizi. In questo ambito ADR ha sperimentato la digitalizzazione delle ispezioni operative attraverso il riconoscimento automatico delle immagini, con la possibilità di compilare checklist e moduli direttamente da foto e video, centralizzando tutte le informazioni in un unico repository. Per il monitoraggio delle infrastrutture, sono stati impiegati sistemi di sensoristica avanzata per la manutenzione predittiva, nonché soluzioni di intelligenza artificiale e computer vision per il controllo della sicurezza nei cantieri. Sul fronte della gestione dei lavori, una piattaforma basata sull'intelligenza artificiale consente di monitorare digitalmente lo stato di avanzamento dei cantieri in tempo reale, mentre un apposito software è in grado di generare modelli BIM a partire da nuvole di punti, riducendo potenzialmente i tempi di produzione del modello tridimensionale.
- **Asset Intelligence, Predictive Maintenance and Construction Management** - *intelligent management of airport infrastructure requires continuous and predictive monitoring, capable of anticipating failures before they result in disruptions. In this area, ADR tested the digitisation of operational inspections through automatic image recognition, enabling checklists and forms to be completed directly from photos and videos, with all information centralised in a single repository. For infrastructure monitoring, advanced sensing systems for predictive maintenance were deployed, alongside artificial intelligence and computer vision solutions for construction site safety surveillance. On the project management side, an AI-powered platform enables real-time digital monitoring of construction site progress, while dedicated software can generate BIM models from point clouds, potentially reducing the time required to produce three-dimensional models.*

- **Passenger Experience e Commercial Opportunities** - migliorare l'esperienza del passeggero è al centro della strategia di innovazione di ADR, che ha testato soluzioni in grado di rendere il viaggio più semplice, fluido e personalizzato in ogni fase del percorso. Dall'arrivo in aeroporto, i passeggeri possono orientarsi grazie a sistemi di smart mapping e wayfinding, mentre una soluzione di navigazione indoor assistita – basata su sensori LiDAR – è stata testata per supportare i passeggeri ipovedenti. I passeggeri possono monitorare i tempi di imbarco ai gate in tempo reale. Un chatbot evoluto garantisce assistenza ai passeggeri in ogni momento tramite whatsapp. Sul fronte commerciale, ADR ha introdotto soluzioni innovative come robot per la consegna automatizzata di prodotti retail e testato una piattaforma integrata di omnichannel commerce, tecnologie biometriche e di Virtual Try-On per lo shopping nonché un negozio virtuale con possibilità di interazione tridimensionale con i prodotti.

- **Passenger Experience and Commercial Opportunities** - *enhancing the passenger experience sits at the heart of ADR's innovation strategy, with solutions tested to make every stage of the journey simpler, smoother and more personalised. From the moment passengers arrive, smart mapping and wayfinding systems help them navigate the airport, while an assisted indoor navigation solution – based on LiDAR sensors – was tested to support visually impaired travellers. Passengers can also monitor boarding times at the gate in real time. An advanced chatbot provides passenger assistance at any time via WhatsApp. On the commercial side, ADR introduced and tested innovative solutions including robots for automated retail product delivery, an integrated omnichannel commerce platform, biometric and Virtual Try-On technologies for in-airport shopping, and a virtual store offering three-dimensional product interaction.*

- **Enterprise AI Transformation** - l'intelligenza artificiale generativa apre nuove opportunità anche nella gestione interna dei processi aziendali. ADR ha testato soluzioni capaci di automatizzare la produzione di contenuti editoriali – come comunicati stampa e testi istituzionali – garantendo coerenza con il tono e l'identità del brand aziendale. Parallelamente, sono state testate tecniche di generazione di dati sintetici per alimentare e perfezionare i modelli predittivi utilizzati nelle diverse aree operative.

- **Enterprise AI Transformation Generative** - *artificial intelligence is opening new opportunities in the management of internal business processes. ADR has tested solutions capable of automating the production of editorial content – such as press releases and institutional communications – while ensuring consistency with the company's brand tone and identity. In parallel, synthetic data generation techniques were tested to train and refine the predictive models used across various operational areas.*

Airports for Innovation

Airports for Innovation

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

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

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

In May 2024, Narita Airport joined AENA, Athens, Dallas Fort Worth, Oman, Dubai, Munich, Nice and Vancouver in the Airports for Innovation network. To date, approximately 0.8 billion passengers are handled by the network and thus can potentially be engaged in common innovative solutions. In addition, the first 'Joint Call for Startups' of the Airports4Innovation network was launched in September, with the aim of testing startups simultaneously at several airports. The initiative is aimed at finding innovative solutions in four main areas of interest: Seamless Travel Experience, Sustainable Aviation, AI-Powered Airports and Smart Luggage Revolution. The call registered 292 applications from 283 startups from all

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

Nel perimetro del network "Airports for Innovation" sono in corso di realizzazione 2 progetti innovativi, nello specifico:

- lato operations aeroportuali è in corso il test di:
 - una piattaforma che tramite Intelligenza Artificiale fornisce analisi meteo in tempo reale, supportando la pianificazione operativa negli scali;
- sul fronte esperienza passeggero è in fase di test:
 - una piattaforma di navigazione indoor che tramite sensori LiDAR crea mappe digitali per migliorare l'esperienza dei passeggeri non vedenti ed ipovedenti all'interno degli aeroporti.

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

Within the scope of the 'Airports for Innovation' network, two innovative projects are currently being implemented, specifically:

- *on the airport operations side, the test of:*
 - *a platform using Artificial Intelligence to provide real-time weather analysis, supporting operational planning at the airports;*
- *on the passenger experience front, the following is being tested:*
 - *an indoor navigation platform that uses LiDAR sensors to create digital maps to improve the experience of blind and visually impaired passengers within airports.*



ADR Ventures descrizione, obiettivi e portfolio

ADR Ventures description, goals and portfolio

ADR Ventures è la società di corporate venture capital di Aeroporti di Roma, focalizzato su investimenti in startup che vanno dal Seed stage al Series B nei settori aviation, automation, robotics, future of travel e sostenibilità. La società ha un portfolio che comprende:

1. Assaia International Ltd, società specializzata nello sviluppo di soluzioni avanzate di computer vision e intelligenza artificiale per l'ottimizzazione delle operazioni aeroportuali;
2. Ottonomy.IO, realtà attiva nella progettazione e commercializzazione di robot autonomi per la consegna dell'ultimo miglio, con applicazioni potenzialmente rilevanti in ambito aeroportuale e logistico.

ADR Ventures is Aeroporti di Roma's corporate venture capital company, focused on investments in startups ranging from Seed stage to Series B in the aviation, automation, robotics, future of travel, and sustainability sectors. The company has a portfolio that includes:

1. *Assaia International Ltd, a company specialising in the development of advanced computer vision and AI solutions for the optimisation of airport operations;*
2. *Ottonomy.IO, a company active in the design and marketing of autonomous robots for last-mile delivery, with potentially relevant applications in the airport and logistics sectors.*

Prima dell'investimento, tutte le startup hanno partecipato al programma di accelerazione di ADR, "Runway to the Future". Dopo aver completato con successo il pilot progettato durante il programma, dimostrando di portare valore aggiunto per stakeholders interni ed esterni, le startup sono diventate fornitori ufficiali di Aeroporti di Roma.

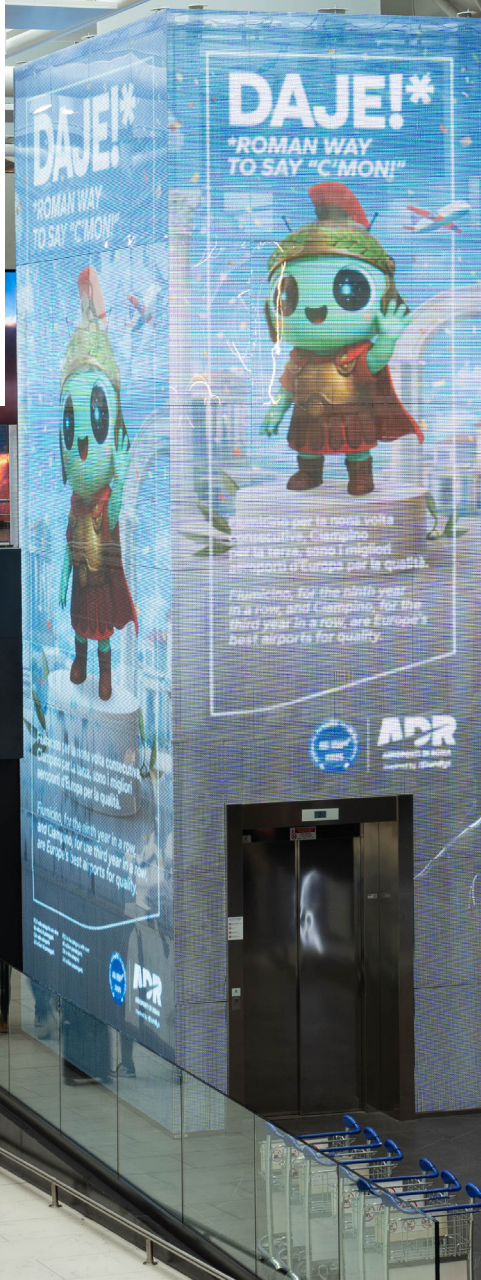
Prior to the investment, all startups participated in ADR's acceleration programme, 'Runway to the Future'. After successfully completing the pilot designed during the programme, proving to bring added value for internal and external stakeholders, the startups became official suppliers of Aeroporti di Roma.

ADR Ventures si focalizza su startup che dimostrano valore nel contesto di Aeroporti di Roma, portando miglioramenti sostanziali sia alle operazioni che all'esperienza del passeggero. Dopo aver completato con successo il pilot progettato durante il programma, dimostrando di portare valore aggiunto per stakeholders interni ed esterni, le startup sono diventate fornitore ufficiale di Aeroporti di Roma.

ADR Ventures focuses on startups that demonstrate value in the context of Aeroporti di Roma, bringing substantial improvements to both operations and the passenger experience. After successfully completing the pilot designed during the programme, proving to bring added value for internal and external stakeholders, the startups became official suppliers of Aeroporti di Roma.



RICONOSCIMENTI AWARDS



BEST AIRPORT AWARD

ACI Europe

Categoria aeroporti

> 40 milioni di passeggeri

Il Best Airport Award viene assegnato da ACI Europe (Airports Council International Europe, Concilio Internazionale degli Aeroporti per l'Europa) agli aeroporti che hanno raggiunto l'eccellenza in diverse discipline, tra cui la vendita al dettaglio, la sicurezza, le operazioni, le strutture, le relazioni con la comunità, la consapevolezza ambientale e il customer service.

Nel 2020 l'Airports Council International Europe ha giudicato l'Aeroporto di Fiumicino il miglior scalo in Europa assegnandogli il "Best Airport Award", ed è la prima volta nella storia delle rilevazioni ACI che il premio viene attribuito per tre anni consecutivi esclusivamente allo stesso aeroporto. Nel 2022, 2023, 2024 e 2025 il premio è stato assegnato nella categoria degli hub con oltre 40 milioni di passeggeri. Nel 2025, per la 7ª volta negli ultimi 8 anni, ADR si è posizionata al primo posto tra gli scali europei, a seguito della valutazione di una giuria di esperti che ha riconosciuto l'impegno dell'azienda nelle operations e nella customer experience. L'impegno di ADR nello sviluppo di nuove infrastrutture



BEST AIRPORT AWARD

ACI Europe

Airports category

> 40 million passengers

The Best Airport Award is presented by ACI Europe (Airports Council International Europe) to airports that have achieved excellence in various disciplines, including retail, security, operations, facilities, community relations, environmental awareness, and customer service.

In 2020, Airports Council International Europe recognised Fiumicino Airport as the best airport in Europe and awarded it the 'Best Airport Award'. This is the first time in ACI surveys' history that the award has been given to the same airport - and to it only - for three consecutive years. In 2022, 2023, 2024 and 2025, Fiumicino was awarded in the category of airports with 'over 40 million passengers per annum'. In 2025, for the 7th time in the last 8 years, ADR ranked first among European airports, following assessment by an expert jury that recognised the company's commitment to operations and customer experience. ADR's commitment to developing new 'green' infrastructures and becoming an increasingly sustainable airport, attentive to people and the territory, was already recognised in 2024 and has also been recognised in 2025.

"green" e nella promozione di un aeroporto sempre più sostenibile, attento alle persone e al territorio, era già stato apprezzato nel 2024 ed è confermato nel 2025.

In particolare, quest'anno la giuria ha premiato i risultati ottenuti in campo ambientale, grazie al lancio del più grande impianto solare per l'autoconsumo in Europa – capace di produrre 30 GWh all'anno e di ridurre oltre 11.000 tonnellate di CO₂ ogni anno.

Un approccio alla gestione aeroportuale basato sui dati e un impegno rafforzato nella collaborazione con gli stakeholder hanno consolidato il riconoscimento continuo di ADR a livello europeo.

In particular, this year the jury recognised the results achieved in environmental protection with the launch of the largest self-consumption solar plant in Europe, a plant having a production capacity of 30 GWh per year and a CO₂ emission reduction potential of over 11,000 tonnes per year.

A data-driven approach to airport management and a even greater commitment to stakeholder collaboration have consolidated ADR's continued recognition at the European level.

5 STARS AIRPORT

Skytrax

Skytrax è un'organizzazione di ricerca sul trasporto aereo internazionale con sede nel Regno Unito che fornisce una classifica delle prestazioni e un benchmarking nel settore aereo e aeroportuale. Attraverso l'Airport Audit & Star Ranking, degli ispettori indipendenti di Skytrax svolgono un audit in loco considerando più di 800 diversi indicatori chiave di performance su oltre 30 ambiti, ossia elementi tangibili che garantiscono al cliente un servizio eccellente. In seguito all'audit svoltosi a Fiumicino a fine 2022, Skytrax ha conferito all'aeroporto internazionale Leonardo Da Vinci di Fiumicino le prestigiose 5 stelle, ossia il massimo dei punti, secondo aeroporto nell'Unione Europea a poter esibire tale certificato di eccellenza che corona l'impegno dell'azienda a garantire ai suoi passeggeri la migliore esperienza possibile. Dopo un nuovo audit realizzato in loco a marzo 2025, Skytrax ha confermato la valutazione di Fiumicino come aeroporto a 5 stelle.



5 STARS AIRPORT

Skytrax

Skytrax is a UK-based international air transport research organisation that provides performance rankings and benchmarks across the airline and airport industry. Through the Airport Audit & Star Ranking, independent auditors from Skytrax conduct an on-site audit considering more than 800 different key performance indicators across over 30 areas - tangible elements that guarantee the customer an excellent service. Based on the audit carried out in Fiumicino at the end of 2022, Skytrax awarded Fiumicino Leonardo Da Vinci International Airport 5 stars, the maximum rate. Fiumicino is the second airport in the European Union to boast this certificate of excellence, which crowns the company's commitment to guaranteeing its passengers the best possible experience. After a new on-site audit in March 2025, Skytrax confirmed Fiumicino's rating as a 5-star airport.

BEST AIRPORT IN SOUTHERN EUROPE

Skytrax

Skytrax è un'organizzazione di ricerca sul trasporto aereo internazionale con sede nel Regno Unito che fornisce una classifica delle prestazioni e un benchmarking nel settore aereo e aeroportuale.

Per il secondo anno consecutivo, il premio per il miglior aeroporto viene assegnato nell'ambito di un sondaggio condotto da Skytrax, dove i clienti hanno l'opportunità di valutare online i servizi che hanno sperimentato in 565 diversi aeroporti in tutto il mondo, in particolare l'esperienza del check-in, della sicurezza, del controllo passaporto, dello shopping, in partenza, in transito e in arrivo.

BEST AIRPORT IN SOUTHERN EUROPE

Skytrax

Skytrax is a UK-based international air transport research organisation that provides performance rankings and benchmarks across the airline and airport industry.

For the second consecutive year, the Best Airport award is given as part of a survey conducted by Skytrax among customers, who have the opportunity to rate online the services they have experienced at 565 different airports around the world, with particular reference to check-in, security, passport control, shopping, departures, transit and arrivals.

AIRPORT SERVICE QUALITY AWARD

ACI World

L'Airport Service Quality è un sondaggio internazionale sulla soddisfazione della clientela, condotto dall'ACI (Airports Council International, Concilio Internazionale degli Aeroporti) attraverso un questionario standardizzato distribuito ai passeggeri, al gate, prima dell'imbarco. Il sondaggio viene effettuato in più di 350 aeroporti in tutto il mondo. I passeggeri hanno la possibilità di valutare i servizi presenti in aeroporto ed esprimere la loro soddisfazione complessiva relativamente alla customer experience attribuendo un punteggio da 1 (scarso) a 5 (eccellente).

I voti espressi dai passeggeri hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi, per ben nove volte consecutive (dal 2017 al 2025), in vetta alla classifica tra gli aeroporti europei con più di 40 milioni di passeggeri all'anno.



AIRPORT SERVICE QUALITY AWARD

ACI World

The Airport Service Quality is an international survey on customer satisfaction, conducted by ACI (Airports Council International) through a standardised questionnaire distributed to passengers at the gate before boarding. The survey is carried out in more than 350 airports worldwide. Passengers have the opportunity to assess the services at the airport and express their overall satisfaction with customer experience by giving a score from 1 (poor) to 5 (excellent).

The votes cast by passengers enabled Rome Fiumicino airport to earn its first place in the ranking amongst European airports with more than 40 million passengers per year for nine consecutive times (from 2017 to 2025).

Furthermore, Fiumicino confirms its position "Best Airport" in all the main categories: Most Dedicated Staff in Europe; Easiest Airport Journey in Europe; Most Enjoyable Airport in Europe; Cleanest Airport in Europe.

MOST DEDICATED STAFF IN EUROPE

[ACI World](#)

Nell'ambito del sondaggio Airport Service Quality, ACI ha assegnato allo scalo, anche nel 2025, il premio che riconosce la dedizione del personale aeroportuale, in particolare le persone che lavorano all'informazione, alla manutenzione, al check-in, ai controlli di sicurezza, al controllo passaporti, nei negozi e nei bar/ristoranti. I voti espressi dai passeggeri sulla cortesia del personale hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi in vetta alla classifica tra gli aeroporti europei.

EASIEST AIRPORT JOURNEY IN EUROPE

[ACI World](#)

Nel quadro di questo sondaggio, ACI ha assegnato allo scalo il premio che riconosce la facilità di orientarsi, e di individuare e raggiungere in maniera semplice e veloce tutti i servizi offerti in aeroporto ai viaggiatori. I voti espressi dai passeggeri su questo elemento hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi in vetta alla classifica tra gli aeroporti europei.

MOST DEDICATED STAFF IN EUROPE

[ACI World](#)

As part of the Airport Service Quality survey, ACI once again awarded the airport, in 2025, with the prize that recognizes the dedication of airport staff, especially those working in passenger information services, maintenance, check-in, security screening, passport control, as well as in shops and bars/restaurants. The ratings given by passengers on the courtesy of the staff have allowed Rome Fiumicino airport to rank high among European airports.

EASIEST AIRPORT JOURNEY IN EUROPE

[ACI World](#)

Within the framework of this survey, ACI has recently created a new award based on how easy it is for people travelling to find their way around and locate and reach quickly all the services offered at the airport. Passenger ratings on these features have ranked Rome Fiumicino Airport as the best in Europe.

MOST ENJOYABLE AIRPORT IN EUROPE

[ACI World](#)

Nel quadro di questo sondaggio, ACI ha assegnato allo scalo il premio che riconosce la piacevolezza dell'esperienza in aeroporto, alla quale contribuiscono in particolare i ristoranti e bar, i negozi, il comfort, la disponibilità di sedute, la qualità del Wi-Fi, le opportunità di intrattenimento e l'ambiente. I voti espressi dai passeggeri su questi elementi hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi in vetta alla classifica tra gli aeroporti europei.

CLEANEST AIRPORT IN EUROPE

[ACI World](#)

Nel quadro di questo sondaggio, ACI ha assegnato allo scalo il premio che riconosce la pulizia in generale, in particolare la pulizia dei servizi igienici e le misure di prevenzione sanitaria, che sono fondamentali per il passeggero. I voti espressi dai passeggeri su questi elementi hanno consentito all'aeroporto di Roma Fiumicino di posizionarsi in vetta alla classifica tra gli aeroporti europei.

MOST ENJOYABLE AIRPORT IN EUROPE

[ACI World](#)

In the context of this survey, ACI has recently created a new award that recognises the enjoyability of the airport experience, to which restaurants and bars, shops, comfort, seating availability, Wi-Fi quality, entertainment opportunities and ambience in particular contribute. The ratings given by passengers on the courtesy of the staff have allowed Rome Fiumicino airport to rank high among European airports.

CLEANEST AIRPORT IN EUROPE

[ACI World](#)

In connection with this survey, ACI has recently created a new award that recognises cleanliness in general, and cleanliness of toilets and preventive health measures in particular, which are crucial for passengers. The ratings given by passengers on the courtesy of the staff have allowed Rome Fiumicino airport to rank high among European airports.

AIRPORT HONOUR AWARDS

International Airport Summit

L'International Airport Summit è un appuntamento annuale dedicato ai temi chiave di innovazione, operatività, sostenibilità e sicurezza nel settore aeroportuale. Sono previste dieci categorie di award, Airport Honour Awards, la cui candidatura è consentita a livello internazionale e interessa diversi ambiti: infrastrutture green, tecnologia, sicurezza, esperienza passeggeri, inclusività e leadership.

Nel 2025 ADR ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:

- Equity, Diversity & Inclusion Award, che valorizza l'importanza di una forza lavoro diversificata e inclusiva.
- Airport Security Award, che riconosce la capacità di bilanciare efficacia dei controlli ed efficienza dei processi di screening.
- Airport of the Year, dove ADR è stata valutata come eccellente in tutte le categorie: operatività, esperienza passeggeri, innovazione, sostenibilità, sicurezza, inclusività e accessibilità. Si tratta di un riconoscimento particolarmente rilevante poiché attesta la qualità globale dell'aeroporto, non limitata a un singolo ambito.

AIRPORT HONOUR AWARDS

International Airport Summit

The International Airport Summit is an annual event dedicated to key themes of innovation, operations, sustainability, and security in the airport sector. Ten award categories are planned, the Airport Honour Awards, for which international applications are permitted and cover various areas: green infrastructure, technology, security, passenger experience, inclusiveness, and leadership. In 2025 ADR received the following awards:

- *Equity, Diversity & Inclusion Award, which values the importance of a diverse and inclusive workforce;*
- *Airport Security Award, which acknowledges the ability to balance the effectiveness of controls and the efficiency of screening processes;*
- *Airport of the Year, where ADR was rated as excellent in all categories: operations, passenger experience, innovation, sustainability, security, inclusiveness, and accessibility. This is a particularly significant recognition as it attests to the overall quality of the airport, not limited to a single area.*

ACCESSIBILITY ENHANCEMENT ACCREDITATION LIVELLO 3

AEA

L'Accessibility Enhancement Accreditation (AEA) è un programma di ACI World (Airports Council International) che certifica l'accessibilità delle persone con ridotta mobilità e delle persone con disabilità alle infrastrutture e ai servizi dell'aeroporto, in conformità con la normativa internazionale, l'IATA-ACI Airport Development and Reference Manual e l'Annex 9 ICAO. Dopo aver ottenuto, il primo livello di accreditation ad agosto 2024 e il secondo ad aprile 2025, in data 18 dicembre 2025, gli aeroporti di Fiumicino e di Ciampino hanno conseguito il terzo e massimo livello, diventando i primi in Italia e nell'Unione Europea a vantare tale riconoscimento. La certificazione attesta in particolare il commitment di ADR per promuovere e garantire l'accessibilità e l'inclusività delle persone, passeggeri e dipendenti, l'esistenza di una solida cultura disseminata a tutta la comunità aeroportuale, la collaborazione con le associazioni di persone con disabilità e a ridotta mobilità, la presa in considerazione delle necessità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità e dei principi di Universal Design nella progettazione e l'implementazione delle infrastrutture, la politica digitale per garantire l'accesso delle persone con disabilità e a ridotta mobilità alle nuove tecnologie.



ACCESSIBILITY ENHANCEMENT ACCREDITATION LEVEL 3

AEA

ACI's Accessibility Enhancement Accreditation (AEA) is a programme by ACI World (Airports Council International). It certifies the accessibility for persons with reduced mobility and persons with disabilities to airport infrastructure and services, in compliance with international regulations, the IATA-ACI Airport Development and Reference Manual and ICAO Annex 9. After obtaining the first accreditation level in August 2024 and the second in April 2025, on 18 December 2025, Fiumicino and Ciampino Airports achieved the third and highest level, becoming the first airports in Italy and the European Union to boast this recognition. The certification recognizes in particular ADR's commitment to promoting and guaranteeing accessibility and inclusiveness for both passengers and employees, the existence of a solid culture throughout the airport community, collaboration with associations representing persons with disabilities and reduced mobility, consideration of the needs of persons with disabilities and reduced mobility and the principles of Universal Design at all stages of infrastructure creation, and a digital policy that guarantees access to new technologies for people with disabilities and reduced mobility.

INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS



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

Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2025.

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 2025;
- nella quarta colonna è indicato il target per il 2026.

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 2025.

The tables below show:

- *in the first column, the indicators that measure **the degree of passenger satisfaction** (e.g., the perception of the security check service for people and hand luggage) or **the level of service provided** (e.g., waiting time on board for the disembarkation of the first passenger);*
- *in the second column, the element with which the single indicator is measured;*
- *the third column indicates **the level of service achieved** in 2025;*
- *the target for 2026 is shown in the fourth column.*

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

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
Sicurezza del viaggio <i>Travel security</i>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,3%	95%
Sicurezza personale e patrimoniale <i>Personal and property safety</i>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property safety in the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	98%	95%
Regolarità e puntualità del servizio <i>Service regularity and punctuality</i>	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights' punctuality</i>	percentuale di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>percentage of on time flights over total departing flights</i>	72,7%	75%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Overall luggage gone astray in departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	numero bagagli disguidati/1000 passeggeri in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>number of luggage gone astray/1000 passengers upon departure (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) within the airport's remit</i>	5‰	7‰

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
Regolarità e puntualità del servizio	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile <i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on*</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	NAZ. 15'21" Schengen 14'58" Extra-Schengen 19'02"	NAZ. 1° entro 19' Schengen 1° entro 21' Extra-Schengen 1° entro 26'
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on* dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	Naz. 18'56" Schengen 26'12" Extra-Scheng. NB 32'35" Extra-Scheng. WB 43'45"	NAZ. ult. entro 23' Schengen ult. entro 31' Extra-Schengen NB ult. entro 33' Extra-Schengen WB ult. entro 40'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti da block-on* nel 90% dei casi	5'58"	5'
	Tempo di consegna per l'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile <i>Waiting time on board for the first passenger disembarkation</i>	Tempo in minuti misurato dal block-on* fino alla consegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes since the block-on* until in 90% of cases</i>	DOM. 15'21" Schengen 14'58" Extra-Schengen 19'02"	DOM. 1st within 19' Schengen 1st within 21' Extra-Schengen 1st within 26'
	Tempo di consegna per l'ultimo bagaglio dal block-on* dell'aeromobile <i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on*</i>	Tempo in minuti misurato dal block-on* fino alla consegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on* until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	DOM. 18'56" Schengen 26'12" Extra-Scheng. NB 32'35" Extra-Schengen WB 43'45"	DOM. last within 23' Schengen last within 31' Extra-Schengen NB last within 33' Extra-Schengen WB last within 40'

* 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 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>	
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity and punctuality of services received at the airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,9%	95%	
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of the level of cleanliness and state of repair of the toilets</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,9%	94%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,6%	95%
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort while staying at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of the availability of luggage trolleys</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,3%	93%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passengers transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97%	92%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>	
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of the performance of air conditioning systems</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	96,2%	94%	
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the level of overall comfort at the Terminal</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,6%	95%	
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>	93,4%	90%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of the availability of stations for recharging mobile phones/ laptops in communal areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,6%	92%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of the bars opening hours and the opening hours of the airport</i>	percentuale voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura bar nelle rispettive aree <i>percentage flights of arriving/departing passengers compatible with the bars opening hours in respective areas</i>	100%	99%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking areas, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,9%	88%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of the availability of free drinking water dispensers, where available</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	85,3%	80%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of the availability/quality/prices of shops and kiosks</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	94,1%	91%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of the availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95%	91%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where present</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	89,2%	88%
Informazione alla clientela <i>Information services</i>	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy to use and up-to-date website</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	92,9% 90%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of the efficacy of operational information points</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	96,1%	93%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of internal airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	97,3%	94%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of the professionalism of personnel (information desk, security)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,8%	94%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the efficacy and accessibility of information services to the public (monitors, announcements, internal airport signs, etc.)</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,3%	93%
Servizi sportello/varco <i>Counter/gate services</i>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticket service</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	91% 88%

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2025 Performance 2025	Obiettivi 2026 Target 2026
Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at the check-in</i>	Tempo di coda nel 90% dei casi <i>Queue time in 90% of cases</i>	Dedicati/ Common 6'25" Common voli sensibili 6'14" <i>Dedicated/ Common 6'25" Common secure flights 6'14"</i>	Dedicati/ Common 12' Common voli sensibili 14' <i>Dedicated/ Common 12' Common secure flights 14'</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>	95,8%	92%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at the security control</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Time in 90% of cases</i>	Voli sensibili 3'29" Resto voli 4'02" <i>Secure flights 3'29" Other flights 4'02"</i>	Voli sensibili 6'30" Resto voli 5' <i>Secure flights 6'30" Other flights 5'</i>
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>	96,5%	93%
Integrazione modale <i>Modal integration</i>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of the clarity, understandability and efficacy of external airport signs</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	95,6% 91%

** voli sensibili: voli sottoposti a controlli più rigorosi

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

Indicatori Indicators	Unità di misura Unit of measurement	Performance 2025 Performance 2025	Obiettivi 2026 Target 2026
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	percentuale passeggeri soddisfatti <i>percentage satisfied passengers</i>	93,8%	90%

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

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

Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficiency of assistance services</i>	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	4'29"	7'30"
	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati data la propria presenza <i>For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified</i>	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>waiting time in minutes in 90% of cases</i>	5'40"	11'

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
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>	1'05"	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>	1'18"	4'
Sicurezza per la persona <i>Personal safety</i>	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception on the state and functionality of equipment in use</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100% 98%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100% 98%
Informazioni in aeroporto <i>Information at the airport</i>	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information</i>	percentuale informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>percentage of essential information accessible to the total number of essential information</i>	99% 99%

Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number</i>	percentuale informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions</i>	99%	99%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	99%
Comunicazione con i passeggeri <i>Communication with passengers</i>	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received</i>	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>percentage of responses provided within the set time compared to the total number of requests</i>	100% 99%

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs</i>	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>percentage of complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0,01%	0,01%
Comfort in aeroporto <i>Comfort at the airport</i>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of the efficacy of assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Sala Amica)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%

	Indicatori <i>Indicators</i>	Unità di misura <i>Unit of measurement</i>	Performance 2025 <i>Performance 2025</i>	Obiettivi 2026 <i>Target 2026</i>
	Aspetti relazionali e comportamentali <i>Relational and behavioural aspects</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato alla erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs</i>	percentuale PRM soddisfatti <i>percentage satisfied PRMs</i>	100%	98%



GUIDA ALL'AEROPORTO AIRPORT GUIDE

20
26

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, realizzato nel rispetto dei criteri di accessibilità.

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, which has been created in compliance with accessibility criteria.

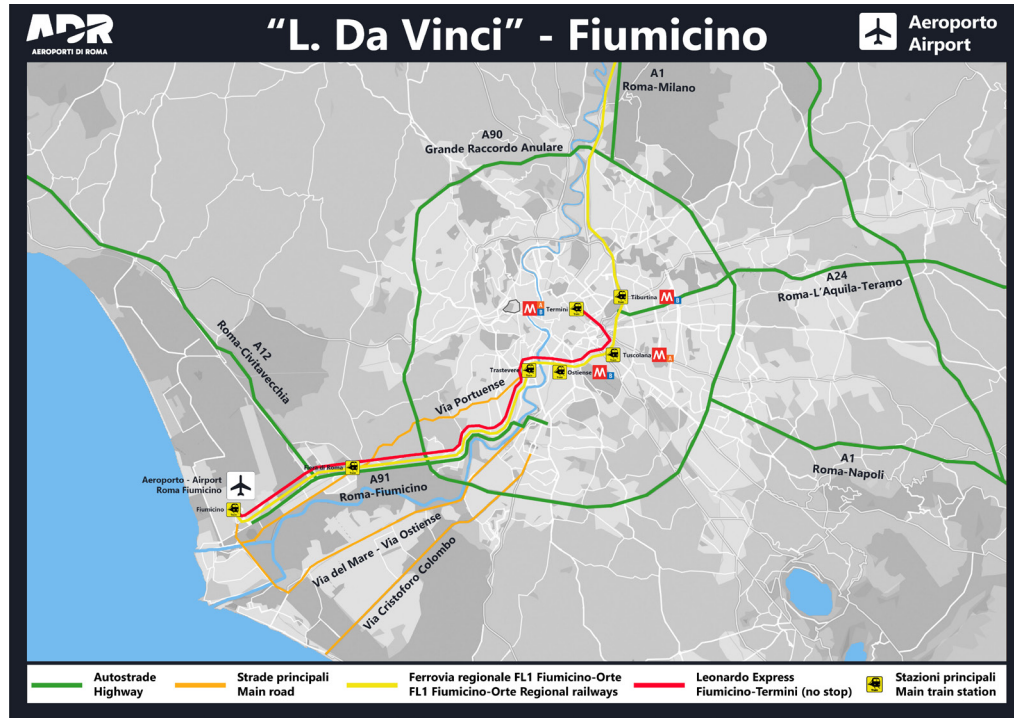
INDICE

INDEX

- 92 VIE D'ACCESSO**
ACCESS ROUTES
- 93 MAPPA DELL'AEROPORTO**
AIRPORT MAP
- 94 COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO**
TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT
- 112 MAPPE DEI TERMINAL**
TERMINAL MAPS
- 124 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE**
GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS
- 144 SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE**
DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE
- 148 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA**
GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS
- 152 INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA**
GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT
- 154 PUNTI RISTORO**
RESTAURANTS/BARS
- 160 NUMERI UTILI**
USEFUL NUMBERS
- 163 AUTONOLEGGI**
RENT A CAR
- 164 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**
CONSUMER ASSOCIATIONS
- 166 COMPAGNIE AEREE**
AIRLINES
- 170 LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**
COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

VIE D'ACCESSO

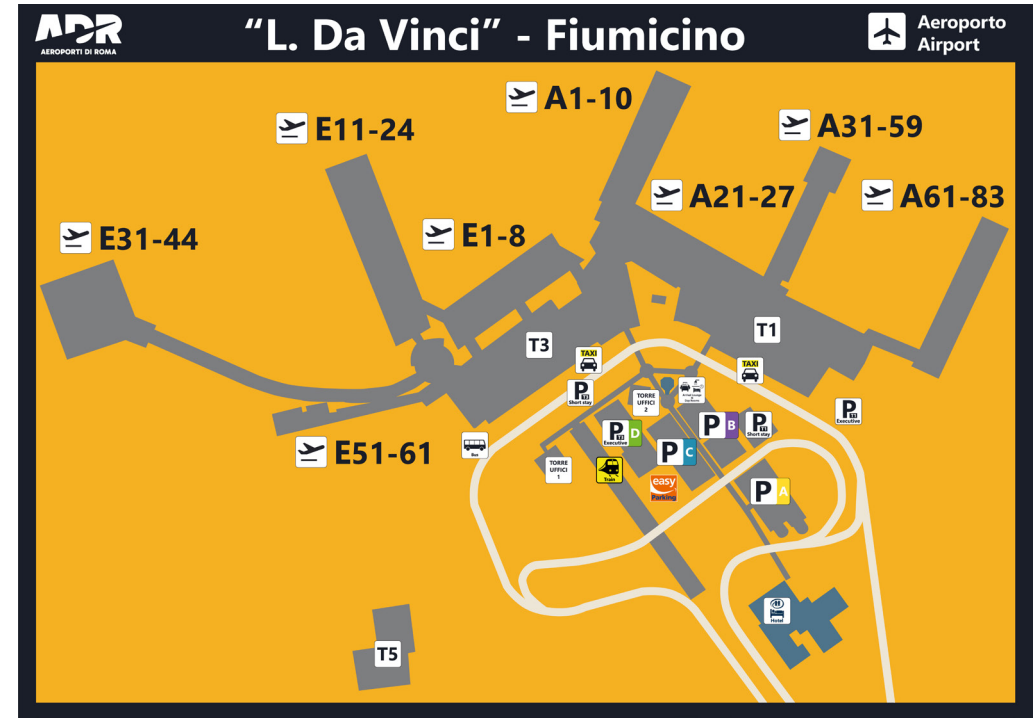
ACCESS ROUTES



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

MAPPA DELL'AEROPORTO

AIRPORT MAP



COLLEGAMENTI DA E PER L'AEROPORTO

TRAVEL TO AND FROM THE AIRPORT

L'aeroporto di Fiumicino è situato a 32 km dal centro di Roma ed è raggiungibile in taxi, in treno e in autobus, oppure in auto attraverso la rete autostradale. Si accede in aeroporto tramite due aree a traffico regolamentato:

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

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

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

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

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

TAXI

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

- dall'interno delle Mura Aureliane all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00;
- dal Castello della Magliana - Parco dei Medici all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 31,00;
- dalla Nuova Fiera di Roma all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 26,00;
- dall'aeroporto di Ciampino all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 55,00;
- dalla stazione Tiburtina all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 60,00;
- dalla stazione Ostiense all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 50,00;
- da Civitavecchia - Porto all'aeroporto di Fiumicino e viceversa: € 130,00;
- per le destinazioni dall'Aeroporto di Fiumicino (e viceversa) per cui non è prevista tariffa predeterminata, la tariffa minima sarà pari a € 35,00.

TAXI COMUNE DI FIUMICINO

La corsa tra l'aeroporto e il comune di Fiumicino è soggetta ad una tariffa minima pari a 25€.

I taxi del Comune di Fiumicino sono disponibili a livello Arrivi sulla viabilità principale davanti al Terminal 1 e al Terminal 3 e in viabilità secondaria davanti alla stazione ferroviaria.

TAXI

There is a taxi rank at the exit of each Terminal. Use only white authorized cars with taximeter. Fixed fares (per ride and not per passenger) for some destinations, including all surcharges:

- *from inside of the Aureliane Walls to the Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Castello della Magliana - Parco dei Medici to Fiumicino airport and vice versa: € 31.00;*
- *from Nuova Fiera di Roma Exhibition centre to Fiumicino airport and vice versa: € 26.00;*
- *from Ciampino airport to Fiumicino airport and vice versa: € 55.00;*
- *from Tiburtina railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 60.00;*
- *from Ostiense railway station to Fiumicino airport and vice versa: € 50.00;*
- *from Port of Civitavecchia to Fiumicino airport and vice versa: € 130.00;*
- *To all rides to and from Fiumicino airport not subject to a fixed fare, will be applied a MINUM fare of € 35.*

FIUMICINO MUNICIPAL TAXI SERVICE

The route between the airport and the city of Fiumicino is operated by the Fiumicino municipal taxi service and is subject to minimum fare of € 25.

Fiumicino municipal taxis are available on the Arrivals level on the main road in front of Terminal 1 and Terminal 3, and on the ancillary road in front of the train station.

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

Per informazioni:

<https://romamobilita.it/muoversi-a-roma/taxi>

CICLOVIA

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

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

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

For further information:

<https://romamobilita.it/muoversi-a-roma/taxi>

CYCLE PATH

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

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

TRENO

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

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

Per informazioni:

www.trenitalia.com

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

TRAIN

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

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

For information:

www.trenitalia.com/en.html

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

AUTOBUS

Gli autobus di linea, con servizi interregionali e collegamenti diretti su Roma, si trovano alla Bus Station adiacente all'uscita 6 del Terminal 3, livello arrivi, con le relative biglietterie a eccezione delle linee COTRAL, la cui fermata è ubicata di fronte al Terminal 1 livello arrivi e i cui biglietti sono acquistabili nei punti vendita autorizzati (edicole, tabacchi ecc.) o presso i totem self-service in prossimità della fermata.

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

Gli autobus turistici sono situati in un dedicato polo bus fronte Terminal 3 e adiacente alla stazione ferroviaria.

BUSES

The coaches with interregional services and direct connections to Rome are found at the Bus Station next to the Terminal 3 exit 6 on the arrivals level with the related ticket windows, with the exception of the line, which is in front of Terminal 1 on the arrivals level, and tickets can be purchased from authorised sale points (newsstands, tobacconists, etc.) or at the self-service totems near the bus stop.

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

Tourist buses are located in a dedicated bus hub in front of Terminal 3 and adjacent to the railway station.

COTRAL
tel. 800174471
da mobile:
(+39) 06 72057205
www.cotralspa.it

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

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

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

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

AUTONOLEGGIO

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

CAR SHARING

Presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta di fronte al Terminal 1 sono disponibili 46 stalli riservati al servizio di car sharing.

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

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

NOLEGGIO CON CONDUCENTE

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

Il servizio deve essere richiesto in anticipo.

CAR RENTAL

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

CAR SHARING

There are 46 slots on the roof of the Short Stay car park opposite Terminal 1 shared by the two companies that offer the car sharing service in the airport. Using the e+Drivalia, Enjoy and Free2move app, you can book and pick up your car directly in the car park.

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

RENTAL WITH DRIVER

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

The service must be requested in advance.

I TERMINAL

TERMINALS

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

TERMINAL 1

Voli Schengen ed extra-Schengen.
Voli diretti negli Stati Uniti e Israele operati da ITA Airways.

TERMINAL 3

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

The airport has two Terminals:

TERMINAL 1

*Schengen and extra-Schengen flights.
Direct flights to the United States and Israel operated by ITA Airways.*

TERMINAL 3

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

PAESI DELL'AREA SCHENGEN

SCHENGEN AREA COUNTRIES

All'interno dei Paesi europei dell'area Schengen non è previsto il controllo del passaporto. Fanno parte dell'area i seguenti Paesi: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna ed Isole Canarie, Svezia, Svizzera, Ungheria.

Amongst European countries of the Schengen area check on passport is not needed. This area includes the following countries: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Norway, the Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain and Canary Islands, Sweden, Switzerland.

CONTROLLI

CONTROLS

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

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



PARCHEGGIO IN AEROPORTO/ NAVETTE/HOTEL

CAR PARK AT THE AIRPORT/ SHUTTLES/HOTEL

PARCHEGGI

Sono disponibili oltre 11.000 posti auto (incluse le strisce bianche) a Fiumicino, di cui 215 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con 30 casse (4 presidiate, 26 automatiche), 16 parcometri e 16 cambiamonete (7 alle partenze, 9 agli arrivi, 1 al polo Bus, 3 presso Kiss&Go 45 minuti).

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

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

Le postazioni sono così distribuite:

- 2 postazioni sulla viabilità Partenze fronte T1;
- 3 postazioni sulla viabilità Arrivi presso parcheggio Breve sosta T1;
- 16 parcometri con cambiamonete integrato (7 situati alle partenze, 1 al Kiss&Go Partenze T1, 5 agli arrivi e 3 agli arrivi ZTL) e 4 parcometri stand-alone nel parcheggio Kiss & Go - Breve Sosta T3;
- 1 postazione all'interno del parcheggio PR7 e 1 postazione all'interno del parcheggio Multipiano B dedicati al noleggio con conducente.

PARKING

There are over 11.000 car places (including free parking spaces as marked by white lines) in Fiumicino, where 215 dedicated to passengers with disabilities or reduced mobility, with 30 pay stations (4 manned, 26 automatic), 16 ticket machines and 16 change machines (7 at departures, 9 at arrivals, 1 at the Bus hub, 3 at Kiss&Go 45 minutes). You can pay cash or by any credit and debit card at manned counters or ATMs, or by credit and debit card at exit toll booths, as well as by Telepedaggio (electronic toll collection), which uses direct debit.

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

The stations are distributed as follows:

- *2 stations on the Departures road in front of T1;*
- *3 stations on the Arrivals road at the T1 short-stay car park;*
- *16 parking meters with integrated coin changers (7 located at departures, 1 at T1 Kiss&Go Departures, 5 at arrivals, and 3 at ZTL arrivals) and 4 stand-alone parking meters in the Kiss & Go - Short Stay T3 car park.*
- *1 station within the PR7 car park and 1 station within the Multi-storey car park B dedicated to rental with driver.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EXECUTIVE T1

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

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

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

EXECUTIVE T1

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

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

Oltre 4.100 posti auto suddivisi in due parcheggi, rispettivamente Lunga Sosta coperto e Lunga Sosta scoperto a soli 10 minuti dai Terminal dove è possibile sostare per le prime due ore gratuitamente. Collegati da un servizio navetta gratuito che opera con frequenza di 5 minuti (linea PARKING SHUTTLE) in orario diurno, mentre dalle ore 1:00 alle 5:00 è attivo il servizio notturno, con frequenza ogni 15'. Il parcheggio è raggiungibile dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per "P - Lunga Sosta".

PARCHEGGI BREVE SOSTA T1 E KISS&GO - BREVE SOSTA T3

60 posti auto coperti di fronte al Terminal 1, 92 posti auto scoperti nell'area di fronte al Terminal 3 con i primi 15 minuti di sosta gratuita.

L'area Kiss&Go-Breve Sosta T3 è delimitata da strisce blu ed è dotata di 4 parcometri dove, superati i 15 minuti di gratuità previsti per la viabilità Kiss&Go, è possibile pagare la sosta aggiuntiva.

I parcheggi, consigliati per le soste brevi, si trovano al livello arrivi e sono raggiungibili dall'autostrada Roma-Fiumicino, seguendo le indicazioni per l'uscita "Arrivi - Parcheggi".

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

Over 4.100 parking places, divided between two car parks: covered and uncovered Long Stay, only 10 minutes from Terminals where you can park for the first two hours free of charge. They are connected by a free shuttle service operating with a 5 minutes average regularity (PARKING SHUTTLE service) during daytime. From 1:00 a.m. to 5:00 a.m. the night service is active, every 15'. Car park can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit 'Long stay car park'.

SHORT STAY CAR PARKS T1 AND KISS&GO - SHORT STAY T3

60 covered car places in front of Terminal 1, 92 uncovered car places in the area in front of Terminal 3, with free stay for the first 15 minutes. The Kiss&Go-Short Stay T3 area is marked by blue lines and is equipped with 4 parking meters where, after the 15 minutes of free time provided for the Kiss&Go road system, it is possible to pay for additional parking. The car parks, recommended for short stays, are located at the arrivals and can be reached through Roma-Fiumicino highway, by following the indications of the specific exit 'Arrivals - Parking'.

PARCHEGGIO KISS&GO PARTENZE T1

Il parcheggio, situato in Largo Locatelli, offre 44 posti auto con i primi 45 minuti gratuiti; se necessario si può estendere la sosta fino ad un'ora aggiuntiva pagando ai parcometri situati nel parcheggio stesso.

Inoltre, con solo i primi 15 min di sosta gratuita sono disponibili oltre 160 posti auto Kiss&Go, sia alle partenze che agli arrivi dei Terminal T1 e T3, delimitati da strisce blu con 12 parcometri e 12 cambiamonete; superati i 15 minuti gratuiti si potrà pagare la sosta aggiuntiva ai parcometri in prossimità.

KISS&GO CAR PARK T1 DEPARTURES

The car park is in Largo Locatelli, offering 44 parking spaces with the first 45 minutes free of charge; parking can be extended for up to one hour more by paying at the parking meters located within the car park area.

In addition, Kiss&Go also has over 160 parking spaces marked by blue lines where only the first 15 minutes are free of charge; they are located both at departures and arrivals of Terminals T1 and T3, with 12 parking meters and 12 money changer machines; after the first 15 minutes, which are free of charge, additional parking time can be paid for at the parking meters provided.



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

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

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

PARKING FOR PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

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

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

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

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

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

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

HELLO SKY

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

HOTEL HILTON

L'hotel Hilton Rome Airport è raggiungibile in 5 minuti dai Terminal attraverso un tunnel pedonale. L'hotel Hilton Garden Inn Rome Airport è situato in area Cargo City.

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

HELLO SKY

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

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

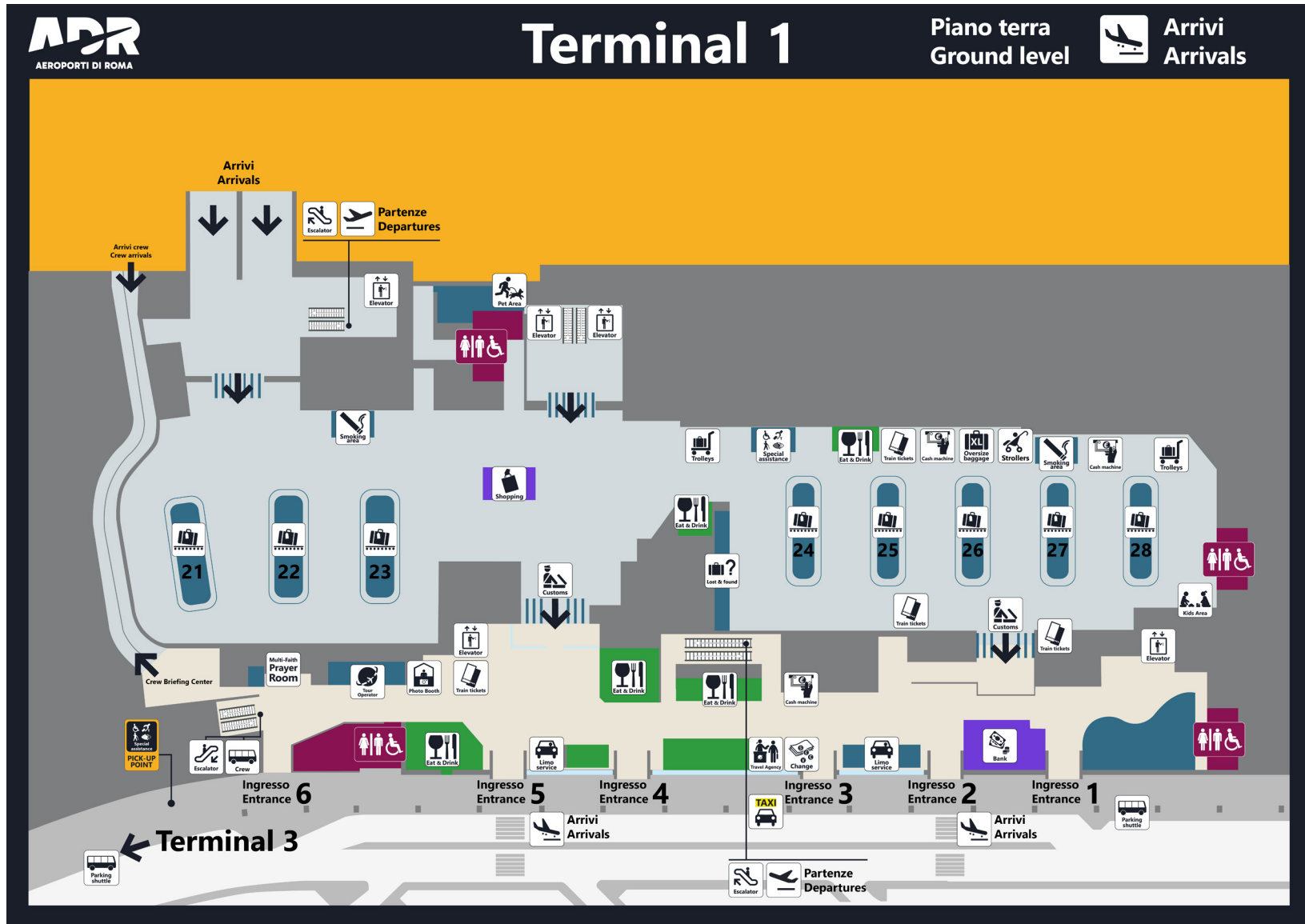
HILTON HOTEL

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

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

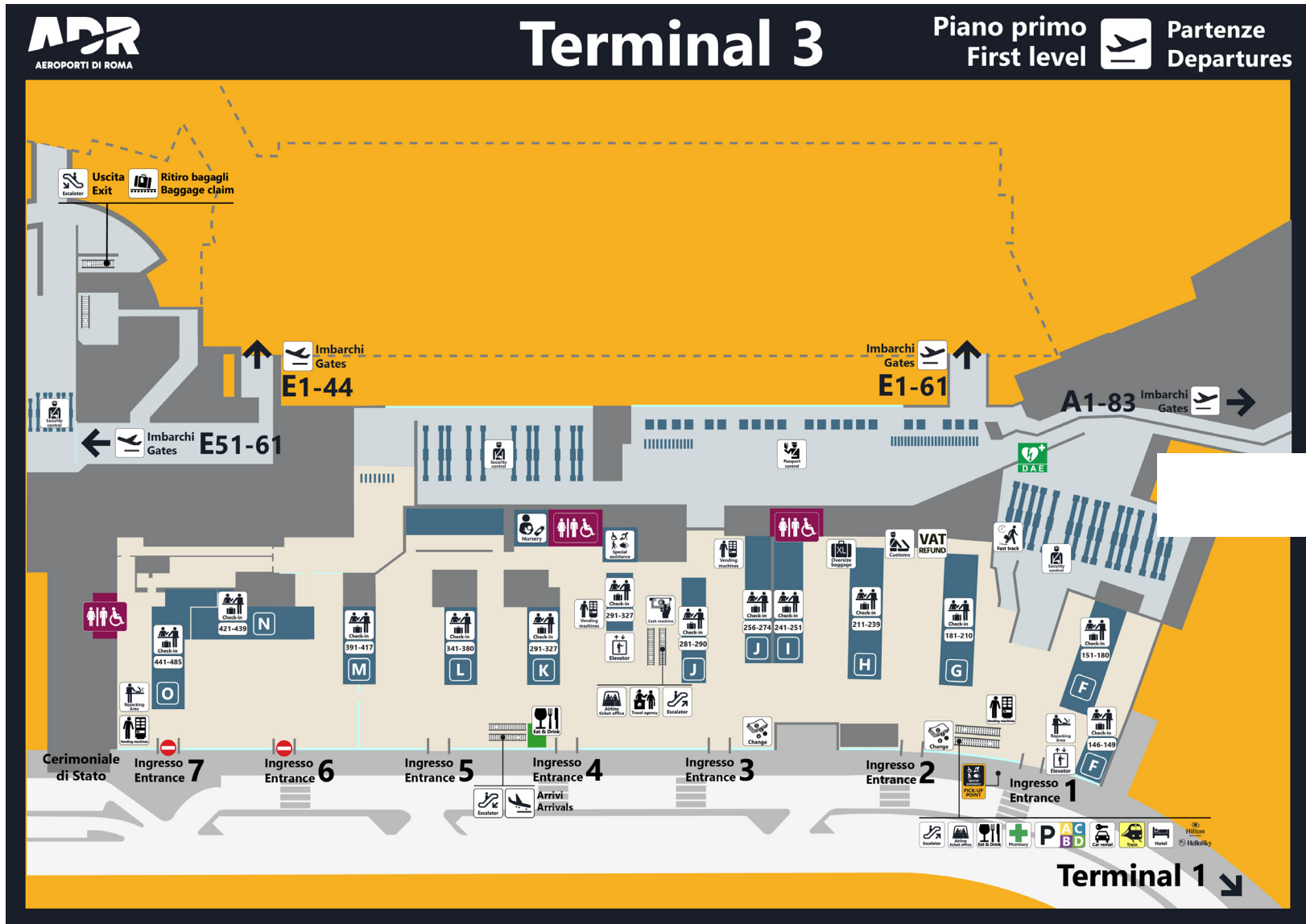


TERMINAL 1
ARRIVI
ARRIVALS



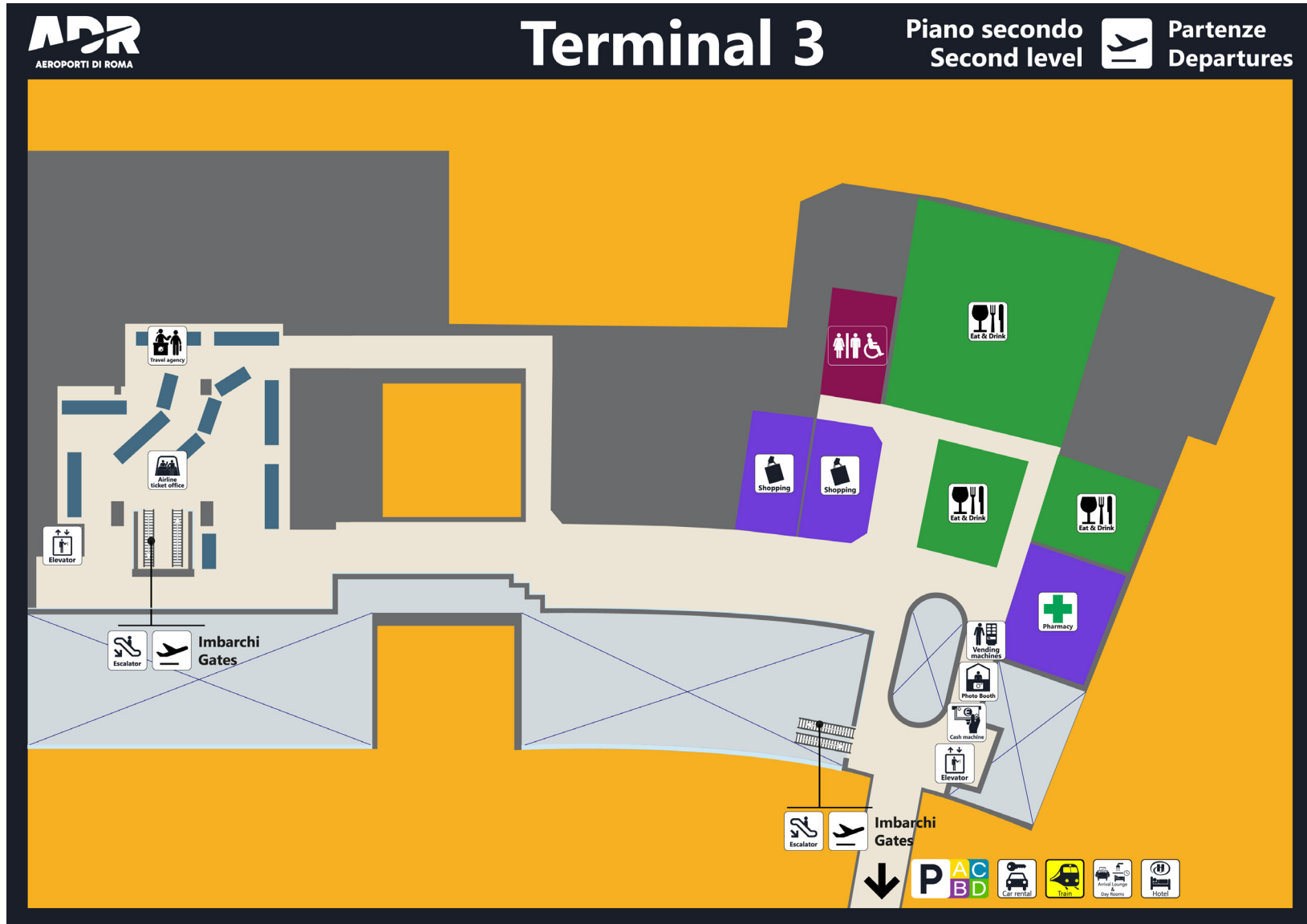
**TERMINAL 3
PARTENZE**

DEPARTURES

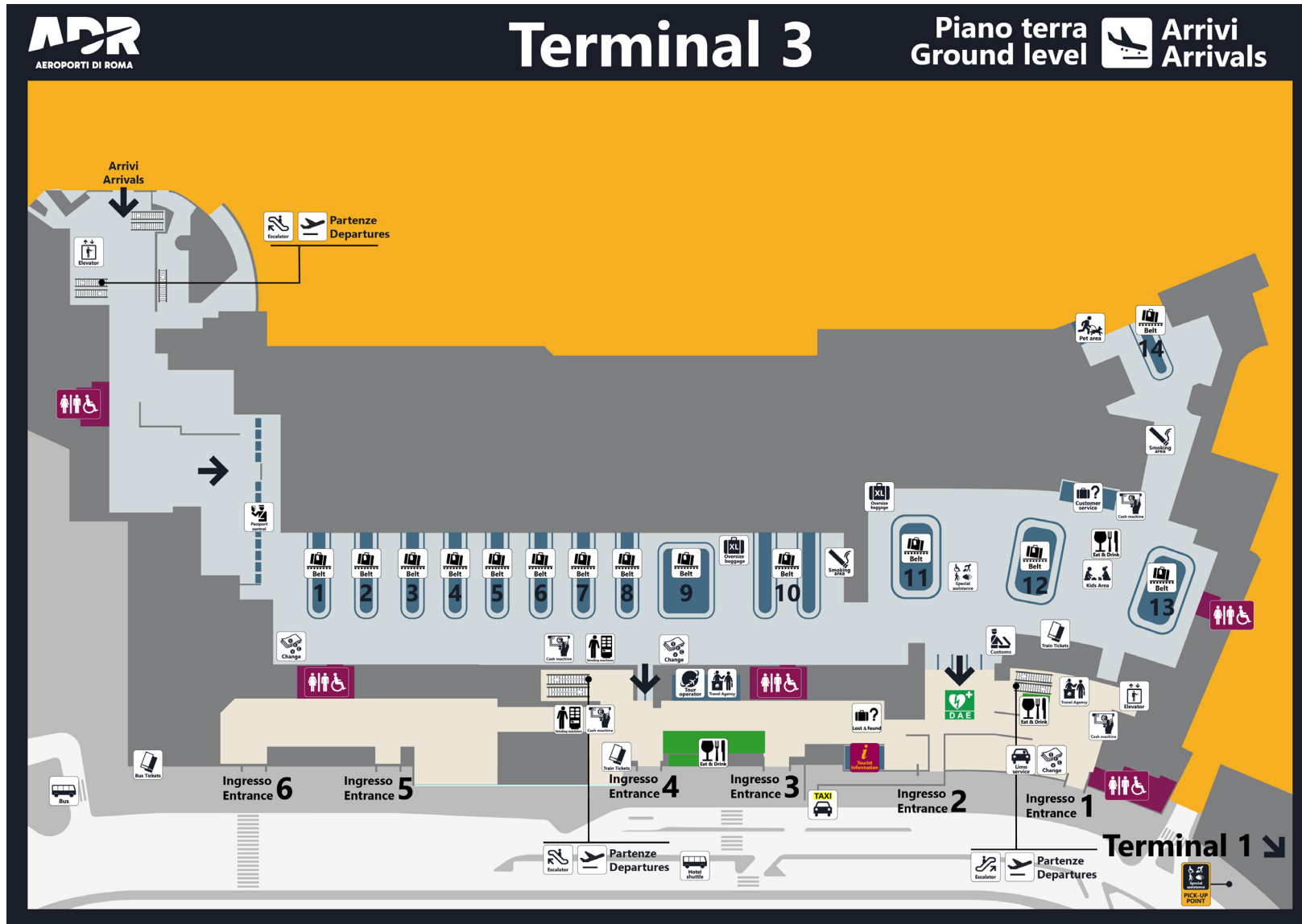


TERMINAL 3
PARTENZE PIANO SUPERIORE

DEPARTURES MEZZANINE



TERMINAL 3
ARRIVI
ARRIVALS



INFORMAZIONI GENERALI PER CHI PARTE

GENERAL INFORMATION FOR DEPARTING PASSENGERS

I passeggeri possono ottenere informazioni sullo status del proprio volo, sulla esatta ubicazione dei terminal e delle relative biglietterie attraverso i ventisette totem presenti in area partenze, transiti e arrivi dei Terminal 1 e 3. È presente anche un banco informazioni in area landside del Terminal 1, mentre in area airside è disponibile l'Airport Premium Services che offre supporto ai passeggeri con servizi come meet and greet, accesso alle lounge e stampa dei documenti.

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

Si possono trovare anche informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli

Passengers can obtain information on their flight status, the exact location of terminals and related ticket offices through the 27 totems present in the departures, transit, and arrivals areas of Terminals 1 and 3. There is also an information desk in the landside area of Terminal 1, whereas in the airside area 'Airport Premium Services' is available, offering support to passengers with services such as meet and greet, lounge access, and document printing. An information desk is also available at Roma Termini station, called 'Airport in the city', open from 8 am to 2 pm. In addition, information on the passenger rights (Regulation (EC) 261/2004 and Regulation (EC) 1107/2006) is available at the airport and can be found on brochures, signs, totems, and interactive posters in the various terminal areas in order to inform passengers on their protection in the event of disruption such as denied boarding, flight cancellation or long delay, delayed delivery, lost or damaged baggage and on the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.

You can also find information on the aircraft security control system, national legislation on strikes in the air transport

aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia natura e i recapiti dell'ENAC Direzione Territoriale. Sempre relativamente alla tutela dei 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.

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

TEMPI CONSIGLIATI PER CHI PARTE

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

sector, tips of various kinds and the contact details of ENAC's Territorial Directorate.

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

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

TIMES SUGGESTED FOR DEPARTING PASSENGERS

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

CHECK-IN

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

È operativo il nuovo servizio di check-in presso la stazione ferroviaria dell'aeroporto di Fiumicino chiamato "FCO Connect", che permette ai passeggeri in arrivo con un biglietto di Trenitalia e in prosecuzione con i voli del network internazionale ed intercontinentale operati da ITA Airways e non solo, di consegnare il bagaglio direttamente presso la stazione dell'aeroporto per poi ritirarlo presso la destinazione finale.

Il banco check-in dedicato è aperto tutti i giorni dalle ore 6:00 alle ore 12:00 anche in modalità "Drop-Off" per chi ha effettuato l'accettazione online.

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

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

CHECK - IN

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

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

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

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

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

USCITE D'IMBARCO

Dopo le formalità di accettazione, i controlli di sicurezza e l'eventuale controllo del passaporto, seguendo la segnaletica, si raggiunge facilmente il gate indicato sulla carta d'imbarco. Le uscite d'imbarco si trovano in aree contrassegnate dalle lettere A ed E. I gate da E31 a E44 sono raggiungibili mediante un servizio gratuito di trasporto di superficie (navetta).

BOARDING GATES

After check-in security and passport controls, passengers can easily reach the gate reported on the boarding pass by following the directional signs. The boarding gates are in the areas marked with letters: A, E. Gates from E31 to E44 can be reached by a free surface transport service (shuttle).



DOCUMENTI

A partire da luglio 2025, l'ENAC ha abolito, negli aeroporti italiani, l'obbligo di mostrare il documento d'identità al gate per i voli nazionali e per quelli diretti verso l'area Schengen. Per imbarcarsi è sufficiente la carta d'imbarco (anche digitale), ma resta obbligatorio esibire il documento di identità al check-in, ai controlli di sicurezza e in caso di eventuali controlli a campione. Per le destinazioni extra-Schengen è necessario il passaporto e, a seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente. I cittadini appartenenti alla UE, alla SEE (Spazio Economico Europeo) e alla Svizzera, in possesso di passaporto elettronico ed aventi età anagrafica uguale o superiore ai 12 anni, potranno fruire dei varchi elettronici. Inoltre, potranno usufruire dei portali e-Gates anche i passeggeri in partenza e in arrivo, in possesso di CIE italiane valide per l'espatrio e rilasciate in data successiva al 7 febbraio 2018 dalle competenti Autorità anagrafiche nazionali. L'utilizzo della CIE al varco elettronico è subordinato al compimento del 12° anno di età del passeggero e all'espatrio verso una delle seguenti destinazioni: Albania, Bosnia Erzegovina, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per motivi di turismo), Turchia.

DOCUMENTS

Starting from July 2025, ENAC has abolished, at Italian airports, the requirement to show an identity document at the boarding gate for domestic flights and for flights to destinations within the Schengen Area. To board the aircraft, it is sufficient to present a boarding pass (including a digital one); however, passengers are still required to show a valid identity document at check-in, during security checks, and in the event of random inspections. For extra-Schengen destinations, a passport is required and, depending on the destination, additional documentation may be requested in accordance with the applicable immigration regulations. Passengers are therefore advised to check the entry requirements in advance. Citizens belonging to the EU, the EEA (European Economic Area) and Switzerland, in possession of an e-passport and aged 12 years or over, will be able to use the electronic gates. Furthermore, departing and arriving passengers in possession of Italian CIEs valid for travel abroad and issued after 7 February 2018 by the competent national registry authorities will also be able to use the e-Gates portals. The use of the CIE at the electronic gate is permitted to passengers over the age of 12 years old and traveling abroad to one of the following destinations: Albania, Bosnia Herzegovina, Cyprus, Egypt (only organized trips for tourism reasons), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Serbia, Tunisia (only organized trips for tourism reasons), Turkey.

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

FAST LANE

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

BAGAGLI

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

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

FAST LANE

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

LUGGAGE

Both hand and hold luggage has some limits concerning size, weight and security measures. Passengers may not carry any items of unknown origin and contents. Moreover, passengers must never leave any of their luggage unattended. It is forbidden to carry in any luggage the following materials: explosives, weapons, ammunitions, fireworks, compressed gases, flammable liquids and solids, poisons and infectious substances, corrosive and oxidising materials, radioactive and magnetic materials, alarm devices, underwater torches with the battery inserted.

BAGAGLI A MANO

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

Sia le dimensioni sia il peso complessivo del bagaglio a mano variano a seconda del vettore, pertanto si consiglia di controllare le norme sul sito web della compagnia aerea con cui si viaggia. Qualora le dimensioni non fossero rispettate, la compagnia aerea provvede a etichettare il bagaglio e a collocarlo in stiva. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo) aventi dimensioni oltre i 6 cm. Tali oggetti, rilevati dai sistemi di controllo, vengono ritirati dagli addetti alla sicurezza.

LIQUIDI/FLUIDI

A partire dal 26 luglio 2025, in ottemperanza alle nuove disposizioni della Commissione Europea, il trasporto dei liquidi nel bagaglio a mano sarà consentito in contenitori di capacità fino a 2 litri.

I contenitori di liquidi di capacità superiore a 2L possono essere trasportati nel bagaglio a mano solo se vuoti, altrimenti devono essere imbarcati nel bagaglio da stiva al check-in.

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

HAND LUGGAGE

It is allowed to carry only one hand luggage in the cabin, adequately identified with a specific label reporting the owner's personal details.

Both dimensions and the total weight of hand luggage vary depending on the airline. Thus, it is recommended to check regulations on the airline's website. Should a hand luggage item fail to meet the size requirements, the airline will label it and place it in the hold. Objects that might be inappropriate weapons (e.g. scissors, knives, metal files) exceeding 6 cm on size are forbidden, to carry with or in the hand luggage.

These objects are detected by security systems during security checks.

LIQUIDS/FLUIDS

As of 26 July 2025, in accordance with new European Commission regulations, liquids may only be carried in hand luggage in containers of up to 2 litres.

Liquid containers exceeding 2 litres may be carried in hand luggage only if they are empty; otherwise they must be packed in the checked luggage.

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

For flights to the US or Israel, the security checks at Fiumicino Airport with traditional X-ray machines remain unchanged,

Rimangono invariate le modalità di controllo di sicurezza con macchine radiogene tradizionali impiegate a Fiumicino sui voli diretti in USA o in Israele che prevedono la separazione dal bagaglio a mano dei liquidi (max 100 ml in una bustina di plastica di max 1000 ml) e degli apparati elettrici ed elettronici.

BAGAGLI DA STIVA

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

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

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

QPASS

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

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

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

HOLD LUGGAGE

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

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

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

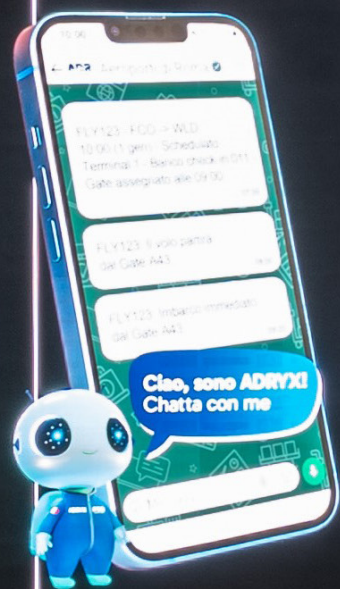
QPASS

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

The service can be accessed on the following page of the ADR website:

www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/qpass-reservation#adr-qpass-steps

WHAT'S NEW? WHATSAPP!



SMETTI DI GUARDARE I MONITOR!

Scansiona il QR code e ricevi
tutti gli aggiornamenti
sul tuo volo in tempo reale
via Whatsapp.



ADR
Airsiders in Italia

AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

DIGIPOINT

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

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

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

CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND

The offices of the Customs Agency for VAT refunds are located in the departures area of Terminals 1 and 3. From 27 June 2016, passengers with hold baggage resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a refund of the sales VAT of goods purchased in Europe by going directly to the VAT Refund offices. Departing passengers should go to the VAT refund desks, located in both Terminal 1 and Terminal 3, before checking in. Passengers with hand luggage only can use the offices located after the security checks.

DIGIPOINT

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

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

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

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

also recommendations on shops and restaurants and obtain immediate answers to questions without having to download any application. For more information you can visit the following page: <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/digital-airport>

ASSISTENZA PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

Per ricevere assistenza è opportuno richiedere il servizio alla compagnia con cui si è scelto di viaggiare entro 48 ore dalla partenza del volo. Si raccomanda di presentarsi in aeroporto con largo anticipo, almeno 2 ore prima dell'orario previsto per la partenza dei voli domestici o Schengen e almeno 3 ore per i voli intercontinentali. È importante che il passeggero disponga del tempo necessario per essere accompagnato all'interno dell'aeroporto senza stress o preoccupazioni. In assenza della prenotazione, l'aeroporto farà del proprio meglio per fornire il servizio di assistenza, tuttavia potrebbe essere necessario un tempo di attesa più lungo con anche il rischio di un negato imbarco, da parte della compagnia aerea, per eventuali limitazioni di posti a bordo o di ausili alla mobilità che potrebbero non rispondere ai requisiti di safety previsti dalla normativa.

Una volta giunti in aeroporto, il servizio di assistenza è attivabile direttamente dai banchi check in, dai Punti informazioni e dai Punti di richiesta Assistenza (totem gialli) presenti all'esterno dei Terminal, alla stazione ferroviaria e presso i parcheggi multipiano, in particolare in prossimità degli stalli dedicati ai possessori di contrassegno disabili.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY (PRM)

To receive assistance, it is best to request the service from the company you are flying with 48 hours before departure. Passengers are advised to arrive at the airport early, at least 2 hours before the scheduled flight for domestic or Schengen departures, and at least 3 hours before for intercontinental flights. It is important for the passenger to have sufficient time to be accompanied through the airport without stress or worry. If you have no reservation, the airport will do its best efforts to provide you with assistance; however, you may have to wait for longer and may be denied boarding by the airline company due to possible limitations of seats on board or due to mobility aids not meeting the regulatory safety requirements.

Once you get to the airport, you may activate the assistance service directly at the check-in desks, at the information points and assistance request points (yellow totems) located inside the Terminals, at the railway station or in the multilevel car parks. These are close to the bays reserved for disabled badge holders.



L'aerostazione è inoltre dotata di sale e aree presidiate da personale ADR Assistance per accogliere i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità presso i Terminal 1 e 3 e le principali aree di imbarco. È inoltre previsto un percorso dedicato per l'accesso ai controlli di sicurezza.

Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

PROGETTO AUTISMO

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

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

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

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

The airport also has lounges and areas supervised by ADR Assistance staff to welcome passengers with disabilities and reduced mobility in Terminals 1 and 3 and in the main boarding areas. A dedicated path is also provided for access to security checks.

For more information:
www.adrassistance.it

AUTISM PROJECT

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

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

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

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

PERCORSO E MAPPE TATTILI PER DISABILI VISIVI

ADR ha realizzato percorsi e mappe tattili per l'accesso ai principali servizi (servizi igienici, sale attrezzate, farmacia, stazione ferroviaria) situati ai livelli arrivi dei Terminal e a quelli partenze dei Terminal 1 e 3. Per maggiori informazioni:
www.adrassistance.it

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

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

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

ROUTE AND TACTILE MAPS FOR VISUALLY IMPAIRED CLIENTS

ADR has created itineraries and tactile maps to gain access to the main services (toilets, equipped rooms, chemist's, railway station) located at the arrivals level of each Terminal and at the departure levels of Terminals 1 and 3.

For more information:
www.adrassistance.it

NURSERY, AREE GIOCO E ALTRE FACILITY

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

LUOGHI STATICI SICURI

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

NURSERY, PLAY AREAS AND OTHER FACILITIES

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

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

REFUGE AREAS

Terminals include spaces that can be used in case of emergency, with intercom systems to reach rescue authorities. For further information: www.adrassistance.it

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

La Direzione della Sanità Aerea è ubicata in Via Mario Stoppani, 20, tel. (+39) 06 65954560. L'ambulatorio della Sanità aerea si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto dal lunedì al venerdì ore 9-18; sabato ore 9-14). Il personale medico è a disposizione del pubblico per fornire informazioni su eventuali epidemie in corso nei Paesi di destinazione sulla base delle informazioni ricevute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle direttive impartite dagli uffici centrali del Ministero. Negli stessi uffici si somministrano, previo appuntamento, vaccini contro le principali malattie infettive (febbre gialla, epatite A, epatite B etc.) e si forniscono consigli sull'eventuale necessità di profilassi farmacologica da iniziare prima di viaggi in zone a rischio per malaria. L'ambulatorio è, inoltre, autorizzato per le seguenti attività medico legali: il rilascio del certificato sanitario per il conseguimento o per il rinnovo dell'idoneità alla guida dei mezzi a motore (autoveicoli e natanti); il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione agli elenchi della Gente di mare; il rilascio del certificato sanitario per l'iscrizione/rinnovo alla categoria dei palombari e sommozzatori.

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

The Air Health Directorate is located at Via Mario Stoppani, 20, tel. (+39) 06 65954560. The Airport Health Clinic is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open Monday to Friday, 9am to 6pm and Saturday, 9am to 2pm). Medical staff are on hand to provide information about any epidemics occurring in destination countries based on information received from the World Health Organisation and directives issued by the Ministry's central offices. Subject to appointment, these Offices administer vaccines against the main infectious diseases (yellow fever, hepatitis A, hepatitis B, etc.) and offer advice on the potential need for preventive healthcare before travelling to areas at risk of malaria. The clinic is also authorised for the following health and legal activities: issuing health certificates to renew or obtain qualification to drive motor vehicles (road vehicles and boats); issuing health certificates to enrol in the Seafarers' Register; issuing health certificates for enrolment/renewal in the divers' category.

SANITÀ AEREA - SASN (SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA NAVIGANTI)

L'ambulatorio del Servizio di assistenza sanitaria ai naviganti si trova al 6° piano della Torre Uffici 1 (aperto lunedì - mercoledì - venerdì ore 8:00 - 14:00) e fornisce assistenza sanitaria al personale aeronavigante e marittimo.

PRONTO SOCCORSO ADR

Il Pronto Soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle emergenze e di fornire assistenza medica alla popolazione aeroportuale. In caso di necessità chiamare il Pronto Soccorso ai seguenti numeri: tel. 06.6595 3133-34

AIRPORT HEALTH CLINIC - SASN (MEDICAL ASSISTANCE SERVICE TO SEAFARER)

The clinic for medical assistance to seafarers is located on the 6th floor of Torre Uffici 1 (open monday - wednesday - friday 8 am - 2 pm) and provides medical assistance to air crew and maritime staff.

FIRST AID ADR

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

ANIMALI

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

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

Inoltre, è disponibile il Dog Relais, prima struttura di accoglienza per cani mai realizzata in un aeroporto italiano, pensata per offrire un soggiorno sia per una giornata che per un periodo più lungo.

La struttura offre diversi servizi e si può restare in contatto con il proprio animale ovunque ci si trovi grazie all'innovativa applicazione di videochiamata. Maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.adr.it/dog-relais>.

ANIMALS

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

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

In addition, the Dog Relais is available, the first dog-friendly facility ever built in an Italian airport, designed to offer accommodation for both single-day stays and longer periods.

The facility provides a range of services, and owners can stay connected with their pets wherever they are thanks to an innovative video call application. Further information is available at the following link: <https://www.adr.it/dog-relais>

AREE FUMATORI

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

SERVIZIO DI TELEFONIA

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

BANCA E SPORTELLI BANCOMAT

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

SMOKING AREAS

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

TELEPHONE SERVICES

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

BANK AND ATM

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

SERVIZIO PORTERAGGIO

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

E-mail: porteraggio@adr.it
Servizio prenotabile anche su sito www.adr.it

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

PORTER SERVICE

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

*E-mail: porteraggio@adr.it
Service can be booked also through web site www.adr.it*

LUGGAGE ROLLEYS

Luggage trolleys are free.

SERVIZI DIGITALI ED E-COMMERCE

DIGITAL SERVICE AND E-COMMERCE

INTERNET WI-FI

Il servizio di accesso a internet per i passeggeri è offerto da Aeroporti di Roma e in linea con le best practice internazionali. Gli utenti quindi possono accedere gratuitamente e illimitatamente alla rete senza fili e navigare comodamente da qualsiasi dispositivo, durante la loro permanenza in aeroporto. Per accedervi, è sufficiente selezionare la rete "Airport Free Wi-Fi" e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, si attiva il Free Wi-Fi veloce che consente di raggiungere la massima velocità di download fruibile senza l'installazione dell'app ufficiale e gratuita di Aeroporti di Roma "Rome Airports". I passeggeri possono dunque agganciarsi al Wi-Fi tramite computer portatile, tablet o smartphone, per navigare, scaricare la posta ed accedere rapidamente a ogni tipo di contenuti e servizi multimediali, streaming compreso, comodamente seduti in attesa del volo.

INTERNET WI-FI

Aeroporti di Roma offers internet access to passengers in accordance with international best practices. Users have free and unlimited access to the wireless network and can browse easily from any device during their stay in the airport. For access, simply select the 'Airport Free Wi-Fi' network and once the portal welcome page opens, fast Free Wi-Fi is activated. Fast Free Wi-Fi which allows you to reach the maximum download speed, accessed without installing the free official Aeroporti di Roma app, 'Rome Airports'. Passengers can connect to Wi-Fi with laptops, tablets and smartphones. To browse, download the mail for quick access to all kinds of multimedia content and services, including streaming, while waiting comfortably for your flight.

SERVIZI COMMERCIALI DIGITALI

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

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

DIGITAL SHOPPING SERVICES

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

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

POSTAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

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

FAST TRACK

Il canale dedicato fast track permette ai passeggeri un accesso facilitato e più rapido ai varchi di sicurezza. Il servizio è acquistabile online collegandosi a www.adr.it/servizi/fiumicino-fast-track o insieme al parcheggio in fase di prenotazione della sosta su www.adr.it/easyparking.

Il servizio fast track è gratuito per i minori di 12 anni accompagnati da un adulto.

EASY PARKING

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

ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATIONS

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

FAST TRACK

The dedicated Fast Track channel allows passengers easy, faster access through the security areas. The service can be purchased online by going to www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/servizi/fiumicino-fast-track or while booking your parking space at www.adr.it/easyparking. The Fast Track service is free of charge for children under 12 accompanied by an adult.

EASY PARKING

Easy Parking, in addition to the wide range of parking solutions, also gives you the option of purchasing the Fast Track service. The services can be purchased online: <https://easyparking.adr.it> or by going to www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/servizi/fiumicino-fast-track

VOUCHER SALA VIP

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

Le informazioni su orari e costi sono disponibili al seguente link: www.adr.it/vip-lounge

ALTRI SERVIZI

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

CARTA DI IDENTITÀ AL VOLO

Per risolvere l'impossibilità d'imbarco da parte di passeggeri italiani che, pur muniti di titolo di viaggio, non dispongono di un documento d'identità in corso di validità, il Comune di Fiumicino, attraverso lo sportello "Carte d'Identità al Volo", situato al secondo piano (Mezzanino) del Terminal 3 partenze, area biglietterie, può rilasciare, in via d'urgenza esclusivamente fogli sostitutivi della Carta di Identità Elettronica (CIE). Tali documenti hanno validità limitata ai soli viaggi sul territorio nazionale.

Per conoscere gli orari di apertura consultare il sito del Comune di Fiumicino www.comune.fiumicino.rm.it.

VIP LOUNGE VOUCHER

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

Information on times and costs can be found at the following link: www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/vip-lounge

OTHER SERVICES

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

FLIGHT IDENTITY CARD

To resolve the impossibility of boarding by Italian passengers who, despite having a travel document, do not have a valid identity document or valid for expatriation, the Municipality of Fiumicino, through the "Carte d'Identità al Volo" desk, located on the second floor (Mezzanine) of Terminal 3 Departures, ticketing area, may issue, on an urgent basis, only temporary replacement documents for the Electronic Identity Card (CIE).

These documents are valid exclusively for travel within the national territory. For information on opening hours, please consult the Municipality of Fiumicino's website: www.comune.fiumicino.rm.it

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI ARRIVA

GENERAL INFORMATION FOR ARRIVING PASSENGERS

RITIRO BAGAGLI

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

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

ASSISTENZA BAGAGLI

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

LUGGAGE CLAIM

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

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

LUGGAGE ASSISTANCE

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

CONTROLLO PASSAPORTI

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

Per maggiori informazioni:

www.poliziadistato.it

CONTROLLO DOGANALE

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

www.adm.gov.it/portale/

oppure scaricare l'app Carta Doganale del Viaggiatore.

PUNTO INFORMATIVO TURISTICO

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

PASSPORT CONTROL

Passport control is required for passengers arriving from non-Schengen countries in accordance with current regulations.

For further information:

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CHECKS

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

www.adm.gov.it/portale/

or download app Travellers' Customs Charter.

TOURIST INFORMATION POINT

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



DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli, dotato di avanzati sistemi di sicurezza, si trova presso il Terminal 3, al livello arrivi ed è aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00.
Tel. (+39) 06.65953541

ALTRI SERVIZI

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

LEFT LUGGAGE

*The left luggage service, equipped with advanced security systems, is located in Terminal 3, at the arrivals level and is open every day from 7:00 am to 11:00 pm.
Ph. (+39) 06.65953541*

OTHER SERVICES

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

INFORMAZIONI GENERALI PER CHI TRANSITA

GENERAL INFORMATION FOR PASSENGERS IN TRANSIT

Chi è in transito può seguire le indicazioni sui totem informativi per individuare i Terminal e le uscite d'imbarco, oppure rivolgersi ai banchi informazioni presidiati dagli operatori ADR. Qualora sia necessario effettuare il check-in per la nuova destinazione rivolgersi al banco transiti indicato dalla propria compagnia aerea. I passeggeri che desiderano lasciare il proprio bagaglio in un luogo custodito, in attesa del volo, possono usufruire del servizio deposito bagagli ADR, aperto tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:00 ubicato al livello arrivi del Terminal 3. Per maggiori informazioni: www.adr.it/pax-fco-transiti

Passengers in transit can follow signs on information totems in order to find Terminals and boarding gates, or ask info desks managed by ADR staff. In the event that a check-in for a new destination must be performed, ask the transit desk of your airline. Passengers who want to leave their luggage in a safe place, while waiting for their flight, can use ADR left luggage service, operating every day from 7:00 am to 11:00 pm located on the arrivals level of Terminal 3.

*For further information:
www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en-/pax-fco-flight-connections*

CONTROLLO PASSAPORTI

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

CONTROLLO DOGANALE

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

PASSPORT CONTROL

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

www.poliziadistato.it

CUSTOMS CONTROL

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










PUNTI RISTORO

RESTAURANTS/BARS

TERMINAL 1









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



TERMINAL 1


Arrivi/ Arrivals	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Vergnano 180°	Arrivi landside	h 5-23	  
Kikki	Arrivi landside	h 24	  
Genuino	Arrivi landside	h 5-23	  

IMBARCHI DA A61 AD A83

BOARDING AREA FROM A61 TO A83







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

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

 Vegano / *Vegan*



IMBARCHI DA A31 AD A59


BOARDING AREA FROM A31 AD A59

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Panella"		h24	 
Natoo		4:00 - 22:30	  
Bar/Pasticceria "Rinaldini"	Piano inferiore Lower level	6:00 - 22:00	

TERMINAL 3

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

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

 Vegano / *Vegan*

TERMINAL 3

Partenze/ Departures	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Women in Coffee	Partenze landside	h 5-22	 
Bistrot Fiumicino	Partenze landside piano superiore Departure landside upper level	9:00 - 22:30 Bar h 24	 
Caffè Napoli/Amorino	Piano superiore Upper level	h 24	
Pizzeria Bonci	Piano superiore Upper level	6:00 - 23:00	  
Exky	Landside	h24	  
All'Antico Vinaio	Landside	5:00 - 23:00	
Lievito	Landside	5:00 - 23:00	







IMBARCHI DA E1 A E8



BOARDING AREA FROM E1 TO E8

Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Bar/Snack "Costa Coffee"	Piano superiore Upper level	5:00 - 23:00	  
Pizzeria "Farinella"	Piano superiore Upper level	3:00 - 23:30	  
Hamburgeria gourmet "Beer Code"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	  
Free Flow "Chef Market"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	  
Ristorante asiatico "Ajisen Ramen"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	
Bistrot "La Fucina"	Piano superiore Upper level	7:00 - 23:00	 
Bar/Snack "Kimbo"	Piano superiore Upper level	h24	 
Cioccolateria/ Gelateria "Venchi"	Piano terra Ground level	8:00 - 23:00	  

IMBARCHI DA E11 A E24

BOARDING AREA FROM E11 TO E24










Imbarchi/ Boarding area	Ubicazione/ Location	Orario/ Time	Particolarità*/ Particularities
Caffè Vergnano		4:00 - 24:00	  
Illy Caffè		7:00 - 21:00	  

*  Senza glutine / Gluten free
 Vegetariani / Vegetarian

 Vegano / Vegan

IMBARCHI DA E31 A E44

BOARDING AREA FROM E31 TO E44

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



NUMERI UTILI

USEFUL NUMBERS

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

(+39) 06.65951 / (24h)

**ENAC – DIREZIONE
TERRITORIALE**
*ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY
TERRITORIAL DIRECTORATE*

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

ASSISTENZA BAGAGLI
LOST & FOUND

Aviapartner Handling S.p.A.

(+39) 06.65957249 / (+39) 06.65953545
(15:00 - 21:00)

fco.handling.bag@aviapartner.aero

Per American Airlines

For American Airlines

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

Aeroitalia

(9:00-12:00 / 16:00-19:00)

fcoz.baggagehandling@aeroitalia.com

AVIATION SERVICES S.P.A.

(+39) 06.83394444 / (24h)
infobagfco@as-airport.it

DNATA S.P.A.

(+39) 06.659560428
(9:00-12:00 / 16:00-19:00)
fco.ll425@airporthandling.it

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

(+39) 06.87723519
(lun.- ven./mon.-fri. (8:00 - 14:00)
Mail: dogane.roma2.urp@adm.gov.it

CARABINIERI

(+39) 06.65954040 / (24h)

GUARDIA DI FINANZA

(+39) 06.65954848 / (24h)

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA
POLICE

(+39) 06.65953595 / (24h)

POLIZIA MUNICIPALE
CITY POLICE

(+39) 06.65210790 / (24h)

VIGILI DEL FUOCO
FIRE BRIGADE

(+39) 06.65954444 / (24h)

DEPOSITO AUTO RIMOSSE
TOWED VEHICLES PARK

(+39) 06.65955175 / (24h)

PRONTO SOCCORSO
FIRST AID

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

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

(+39) 06.65953251

SANITÀ AEREA SASN
AIRPORT MEDICAL OFFICE SASN

(+39) 06.65952087

FARMACIA
CHEMIST'S

Terminal 3
(+39) 06.65955550 / (6:00 - 21:00)

Terminal 1
(+39) 06.65955551 / (5:00 - 21:00)

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

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

OGGETTI SMARRITI

Per gli oggetti smarriti in aeroporto o dimenticati a bordo è possibile effettuare la ricerca attraverso la pagina dedicata del sito disponibile al seguente link:

<https://www.adr.it/oggetti-smarriti>

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

DEPOSITO BAGAGLI

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

PORTERAGGIO (PRENOTAZIONE)

porteraggio@adr.it (24h)

INFORMAZIONI FERROVIARIE

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

SALA OPERATIVA PARCHEGGI ADR MOBILITY

(+39) 06.65953558 (24h) Parcheggio multipiano P-Terminal

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

LOST PROPERTY

For items lost at the airport or forgotten on board, you can search through the dedicated page of the site available at the following link: <https://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en/lost-items>

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

LEFT LUGGAGE

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

PORTER SERVICE (BOOKING)

porteraggio@adr.it (24h)

RAILWAY INFORMATION

Trenitalia 892.021 (24h), call charges inclusive of VAT: - fixed - line calls: 54.9 eurocent/minute + 30.5 eurocent/minimum call charge - mobile calls: rates according to calling plan.

To contact the call centre from abroad, you can use no. (+39) 06.68475475, operating every day from 7:00 am to 11:59 pm.

ADR MOBILITY PARKING INFORMATION

(+39) 06.65953558 (24h) Multilevel P-Terminal car park

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

AUTONOLEGGI

RENT A CAR

AUTOVIA

(+39) 06.65954103

AVIS - BUDGET - MAGGIORE

(+39) 06.65011531 / 06.65010678

EUROPCAR

(+39) 06.65761211

GOLDCAR

(+39) 06.65048104

HERTZ - THRIFTY - DOLLAR

(+39) 06.65955842 / (+39) 06.65011404

ITALY CAR RENT

(+39) 091.7773536

DRIVALIA

(+39) 06.65953547

DIFFERENTIAL-AUTOUNION

(+39) 02.66665562

VIAGGIARE

(+39) 331.1457441

LOCAUTO - ENTERPRISE NATIONAL - ALAMO

(+39) 06.65953615

NOLEGGIARE

(+39) 345.1181209

OK MOBILITY

(+39) 342.7904313

RENT4U

(+39) 06.659570613

RENTALPLUS

(+39) 06.56558028

SICILY BY CAR AUTOEUROPA

(+39) 06.65017450

SIXT

(+39) 06.659560780

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

CONSUMER ASSOCIATIONS

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

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

ACU

associazione@acu.it

ADOC

(+39) 06.45420928

ALTROCONSUMO

(+39) 02.6961500

ASSOUTENTI

(+39) 06.6833617

ADICONSUM

(+39) 06.4417021

ADUSBEF

(+39) 06.4818632/3

ASSOCONSUM

(+39) 379.1382126

ASSOCIAZIONI UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

info@assourt.it

CITTADINANZATTIVA

(+39) 06.367181

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.it

CTCU

(+39) 0471.975597

FEDERCONSUMATORI

(+39) 06.42020755

CASA DEL CONSUMATORE

(+39) 02.76316809

LEGA CONSUMATORI

(+39) 02.48303659

CODACONS

893.49955

(Costi:

Da rete fissa: 0,5200 €/min;

TIM 0,1291€ + 0,7747 €/min;

VODAFONE 0,1291 € + 0,7747 €/min;

WIND 0,1250 € + 0,8000 €/min;

H3G 0,1291 € + 0,7747 €/min)

CODICI

(+39) 06.55301808

MOVIMENTO CONSUMATORI

(+39) 06.94807041

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

800.161647

UNIONE DIFESA CONSUMATORI

(+39) 06.77250783

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

(+39) 06.32600239

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

COMPAGNIE AEREE

AIRLINES



AEGEAN AIRLINES

www.aegeanair.com

AER LINGUS

www.aerlingus.com

AEROITALIA

www.aeroitalia.com

AEROLINEAS ARGENTINAS

www.aerolineas.com.ar

AEROMEXICO

www.aeromexico.com

AIR ALGERIE

www.airalgerie.dz

AIR ARABIA MAROC

www.airarabia.com

AIR BALTIC

www.airbaltic.com

AIR CANADA

www.aircanada.com

AIR CHINA

www.airchina.com

AIR CORSICA

www.aircorsica.com

AIR EUROPA

www.aireuropa.com

AIR FRANCE

www.airfrance.com

AIR INDIA

www.airindia.com

AIR MONTENEGRO

<https://airmontenegro.com>

AIR SERBIA

www.airserbia.com

AIR TRANSAT

www.airtransat.com

AJET

<https://ajet.com>

ALASKA AIRWAYS

<https://www.alaskaair.com>

ALBASTAR

www.albatar.es

AMERICAN AIRLINES

www.aa.com

ARKIA ISRAELI AIRLINES

www.arkia.com

ASIANA AIRLINES

www.flyasiana.com

AUSTRIAN AIRLINES

www.austrian.com

BIMAN BANGLADESH AIRLINES

www.biman-airlines.com

BRITISH AIRWAYS

www.britishairways.com

BRUSSELS AIRLINES

www.brusselsairlines.com

BULGARIA AIR

www.air.bg/en

CATHAY PACIFIC

<https://flights.cathaypacific.com>

CHINA AIRLINES

www.china-airlines.com

CHINA EASTERN AIRLINES

www.it.ceair.com

CONDOR FLUGDIENST

www.condor.com

CROATIA AIRLINES

www.croatiaairlines.com

DAT

<https://dat.dk/it>

DELTA AIRLINES

www.delta.com

EASYJET

www.easyjet.com

EGYPTAIR

www.egyptair.com

EL AL ISRAEL AIRLINES

www.elal.com

EMIRATES

www.emirates.com

ETIHAD AIRWAYS

www.etihad.com

ETHIOPIAN AIRLINES

www.ethiopianairlines.com/AA/EN

EUROWINGS

www.eurowings.com

FINNAIR

www.finnair.com

FLYONE

www.flyone.eu

GEORGIAN AIRWAYS

<https://georgian-airways.com/en>

GULF AIR

www.gulfair.com

HAINAN

www.hainanairlines.com

**IBERIA**

www.iberia.com

ICELANDAIR

www.icelander.com

ISRAIR

www.israir.co.il

ITA AIRWAYS

www.italpa.com

JET2

www.jet2.com

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

www.klm.com

KM MALTA AIRLINES

<https://kmmaltairlines.com/en>

KOREAN AIR

www.koreanair.com

KUWAIT AIRWAYS

www.kuwaitairways.com

LATAM

www.latamairlines.com

LOT POLISH AIRLINES

www.lot.com

LUFTHANSA

www.lufthansa.com

LUXAIR

www.luxair.lu

MIDDLE EAST AIRLINES

www.meal.com.lb

MEDSKY

<https://medsky.aero/>

NEOS

www.neosair.it

NORSE ATLANTIC

www.flynorse.com

NORWEGIAN

www.norwegian.com

OMAN AIR

www.omanair.com

PEGASUS AIRLINES

www.flypgs.com

QANTAS

www.qantas.com

QATAR AIRWAYS

www.qatarairways.com

ROYAL AIR MAROC

www.royalairmaroc.com

ROYAL JORDANIAN

www.rj.com

RYANAIR

www.ryanair.com

SAS

www.flysas.com

SAUDIA

www.saudiairlines.com

SICHUAN

www.sichuanair.com

SINGAPORE AIRLINES

www.singaporeair.com

SKY ALPS

www.skyalps.com

SKY EXPRESS

www.skyexpress.gr

SMARTWINGS

www.smartwings.com

SUNEXPRESS

www.sunexpress.com/en-gb

SWISS

www.swiss.com

T'WAY AIR

www.twayair.com

TAP AIR PORTUGAL

www.flytap.com

TAROM

www.tarom.ro

TRANSAVIA

www.transavia.com

TUNISAIR

www.tunisair.com

TURKISH AIRLINES

www.turkishairlines.com

TUS AIR

www.tusairways.com

UNITED AIRLINES

www.united.com

UZBEKISTAN AIRWAYS

www.uzairways.com/en

VOLOTEA

www.volotea.com

VUELING AIRLINES

www.vueling.com

WESTJET

www.westjet.com

WIZZ AIR

www.wizzair.com

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER

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

Potete inviare le vostre comunicazioni:

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

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

You can send your messages:

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

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

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

