

CARTA DEI SERVIZI 2022

Piazzale Sandro Sordoni snc
Falconara Marittima AN
www.ancona-airport.com



Sommario

Carta dei servizi e società di gestione	5
Terminal Partenze	6
Terminal Arrivi	7
Planimetria Generale	8
Informazioni di viaggio	9
Check-in	9
Il bagaglio	9
Bagaglio a mano.....	9
Trasporto di liquidi nel bagaglio a mano.....	10
Bagaglio in stiva	11
Trasporto batterie al litio a bordo degli aeromobili.....	12
Irregolarità bagagli	12
Bagaglio smarrito.....	13
Bagaglio danneggiato	13
Oggetti smarriti in aeroporto	13
Controlli di Sicurezza	15
Imbarco	15
Formalità doganali	16
Diritti del Passeggero	17
Continuità ed informazione al pubblico	17
Servizio Wi-Fi	17
Bancomat.....	18
Disabilità invisibili	20
Famiglie e minori	21
Servizio Minore non accompagnato	21
Animali domestici al seguito	22
Parcheggio.....	23
Come raggiungerci.....	23
Numeri utili	25
Politica di attenzione all'Ambiente	26
Misure a contrasto della pandemia	28
Suggerimenti e reclami	29





Carta dei servizi e società di gestione

Caro Passeggero,

l'Aeroporto "Raffaello Sanzio" Ancona-Falconara Le dà il benvenuto!

In ottemperanza al DPCM del 30 dicembre 1998 e alle circolari ENAC in materia, il passeggero viene messo a conoscenza delle caratteristiche strutturali dell'aeroporto, delle tipologie e della qualità dei servizi offerti. L'obiettivo principale è quello di rendere tutte le informazioni utili al viaggiatore disponibili e facilmente accessibili. Gli standard qualitativi di tutti i servizi offerti nello scalo sono continuamente monitorati attraverso sondaggi di *customer satisfaction* e la rilevazione a campione dei tempi di attesa i cui risultati sono da stimolo ad un continuo miglioramento.

Nell'augurarci che questa pubblicazione Le sia utile, La invitiamo a dialogare con la Società di Gestione inviando la cartolina o seguendo le modalità descritte nel paragrafo conclusivo.

Grazie per la collaborazione.

Ancona International Airport spa

Ancona International Airport spa è la società di gestione dell'Aeroporto delle Marche "Raffaello Sanzio" ed è titolare dal 2013 della concessione trenta quinquennale per la gestione dell'aeroporto. La società, in qualità di gestore, cura in particolare:

- la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo, la manutenzione e l'uso delle infrastrutture, degli impianti e delle aree aeroportuali;
- la gestione e lo sviluppo delle attività aeroportuali nel suo complesso;
- la gestione dei controlli di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli e delle merci;
- la gestione delle emergenze aeroportuali, per le parti di propria competenza;
- l'erogazione diretta dei servizi centralizzati;
- il controllo ed il coordinamento delle attività dei vari operatori privati presenti in Aeroporto;
- l'assistenza a passeggeri a mobilità ridotta;
- la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali;
- la redazione della Carta dei Servizi;
- il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

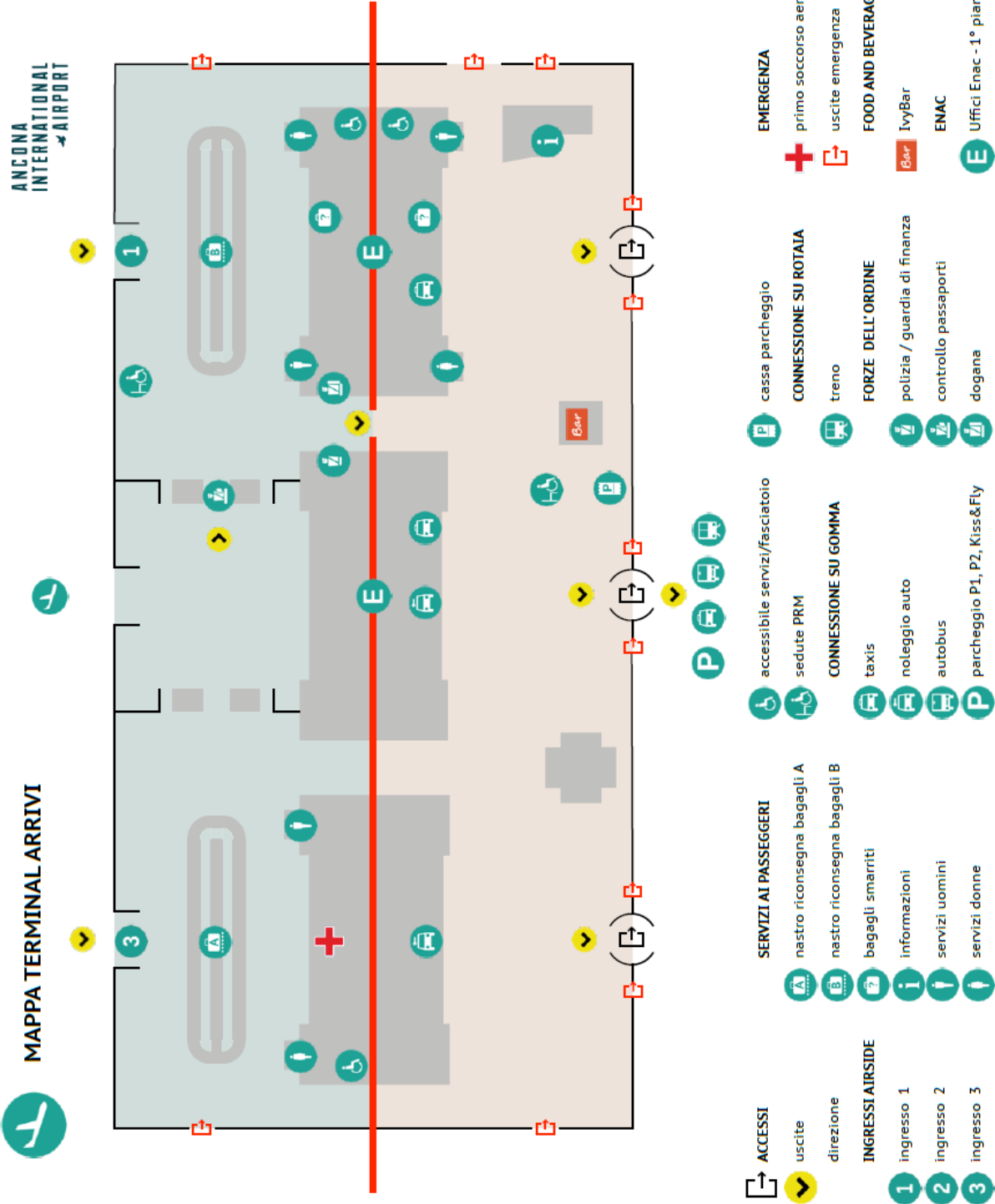
Allo stesso modo, come società di handling, Ancona International Airport spa fornisce anche tutti i servizi di assistenza a terra per passeggeri, merci ed aeromobili alle varie compagnie aeree che operano sullo scalo.

**ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT**

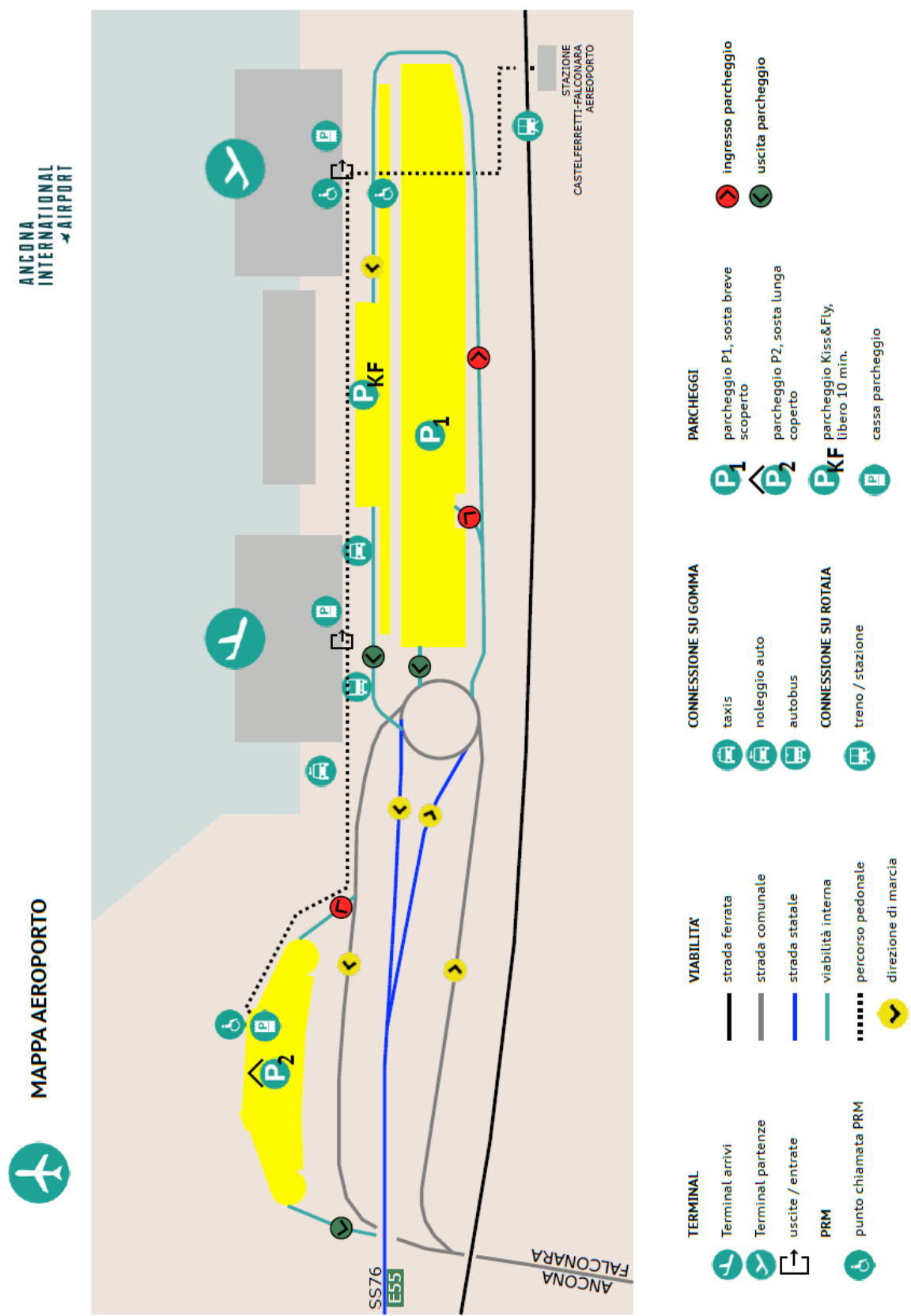
Terminal Partenze



Terminal Arrivi



Planimetria Generale





Informazioni di viaggio

Check-in

Per il comfort e la sicurezza del viaggio raccomandiamo di seguire alcune semplici regole. Presentarsi in aeroporto nei termini indicati dal Vettore; in assenza di indicazioni, si raccomanda di presentarsi con un anticipo di due ore rispetto all'orario di partenza programmato: questo permetterà al passeggero di espletare le operazioni necessarie in tutta tranquillità.

All'arrivo in aeroporto, il passeggero è tenuto a procedere ai banchi check-in presso il terminal partenze quando:

- non ha effettuato il check-in online o non ha stampato la carta d'imbarco: gli verrà richiesto di mostrare conferma della prenotazione o biglietto insieme al proprio documento di identità e a tutti i bagagli al seguito;
- ha effettuato il check-in on-line, ma deve registrare uno o più bagagli in stiva ("drop off"): gli verrà richiesto di mostrare la carta d'imbarco insieme al proprio documento di identità, i bagagli che desidera imbarcare e quelli che intende portare con sé in cabina.

Si ricorda che tutte le operazioni ai banchi accettazione vanno effettuate di persona, per cui non è possibile ritirare la carta d'imbarco o imbarcare il bagaglio a favore di un passeggero fisicamente non presente.

Le Compagnie stabiliscono un tempo limite, oltre il quale non è consentito effettuare il check-in o registrare il bagaglio in stiva, in genere 30-45 minuti prima del decollo previsto. Per informazioni, consultare le Condizioni di trasporto della propria Compagnia.

Il bagaglio

Il bagaglio è costituito dagli effetti personali che il passeggero intende portare con sé durante il viaggio. Per motivi di sicurezza è assolutamente vietato lasciare il bagaglio incustodito durante la permanenza in aeroporto; è altresì vietato il trasporto di bagagli o plichi per conto di altre persone.

Bagaglio a mano

Il bagaglio a mano è costituito da quegli effetti personali che il passeggero trasporta con sé in cabina sotto la propria responsabilità.

A bordo dell'aereo il bagaglio a mano andrà posizionato nella cappelliera o sotto il sedile di fronte al passeggero, a seconda delle disposizioni della compagnia aerea con la quale si viaggia; anche

numero, peso e dimensioni del bagaglio a mano consentito possono variare, è conseguentemente opportuno verificare le indicazioni della compagnia aerea prima di organizzare il proprio bagaglio a mano.

È utile ricordare che ove la quantità di bagaglio a mano ecceda il consentito verrà richiesto al passeggero di imbarcare lo stesso in stiva, in alcuni casi dietro pagamento di un supplemento per il trasporto.

Salvo diversa indicazione **è comunque sempre consentito** avere con sé, oltre al bagaglio a mano previsto, anche i seguenti articoli:

- una borsetta o una borsa porta documenti o un personal computer portatile
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD
- un soprabito o impermeabile
- un ombrello o bastone da passeggio
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare
- culla portatile e cibo per neonati
- articoli da lettura per il viaggio
- articoli acquistati al "Duty Free" e negli esercizi commerciali dell'aeroporto

Attenzione: alcune compagnie aeree richiedono che tali articoli siano inseriti dentro il bagaglio a mano, per cui è sempre bene verificare le condizioni di trasporto incluse nel biglietto acquistato.

Per ragioni di sicurezza **non è consentito** trasportare in cabina alcuni articoli. Di seguito una lista esemplificativa:

- armi (anche giocattolo)
- dispositivi per stordire
- oggetti appuntiti e/o taglienti (es, posate, forbici)
- utensili da lavoro
- corpi contundenti (es mazze, manganelli)
- esplosivi e sostanze infiammabili
- Sostanze chimiche e tossiche

Per una lista completa degli articoli non consentiti consultare il sito della compagnia aerea o le indicazioni di ENAC

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-cabina>.

Trasporto di liquidi nel bagaglio a mano

Il trasporto di LAG (liquidi, aerosol e gel) nel bagaglio a mano è strettamente regolamentato.





In questa categoria rientrano tutte quelle sostanze che per consistenza sono assimilabili a liquidi, aerosol, creme, gel, indipendentemente dalla loro natura (alimenti, articoli da toilette, bevande).

Ogni passeggero può avere con sé un massimo complessivo di 1 litro di LAG, trasportati in contenitori della capacità massima di 100ml o 100gr ciascuno a loro volta inseriti in un sacchetto di plastica trasparente richiudibile di capacità non superiore a 1 litro.

Eventuali quantità superiori o trasportate in contenitori di capacità superiore non saranno consentite in cabina e dovranno essere inserite nel bagaglio in stiva se possibile, o lasciate a terra.

È prevista una deroga per i liquidi necessari durante il viaggio per scopi medici (necessario presentare la prescrizione medica) o per un regime dietetico speciale (inclusi alimenti per bambini).

Per maggiori informazioni si prega di consultare il sito:

https://www.enac.gov.it/ContentManagement/information/N1423113948/Flyer_LAGs_2014_small.pdf

Bagaglio in stiva

Il bagaglio in stiva è costituito dagli effetti personali che il passeggero affida alla compagnia aerea per essere trasportato nella stiva dell'aereo e al quale non avrà accesso durante il viaggio.

Peso, numero e dimensioni del bagaglio compreso nel biglietto aereo possono variare, e sono parte integrante del biglietto stesso. Prima di organizzare il proprio bagaglio in stiva è necessario quindi verificare le condizioni di trasporto allegate al biglietto, oltre agli eventuali supplementi che la compagnia dovesse prevedere ove si superi la franchigia prevista.

Indipendentemente dalle condizioni previste dal contratto di viaggio per motivi di sicurezza il peso di un singolo bagaglio non può superare i 32 kg.

Il bagaglio imbarcato deve sempre riportare **un'etichetta con nome e contatto del proprietario**; deve inoltre costituire un'adeguata protezione per il contenuto, in modo da garantire la movimentazione ed il trasporto in sicurezza.

Per ragioni di sicurezza non è consentito trasportare in stiva alcuni articoli. Di seguito una lista esemplificativa:

- Gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti e velenosi) come i gas da campeggio e le bombolette spray per difesa personale
- corrosivi (acidi, soluzioni alcaline/basi, batterie ad acido)
- liquidi e solidi infiammabili (benzina per accendini, colori, vernici, detergenti)
- Esplosivi, fuochi artificiali e razzi

- Veleni e sostanze infettive (mercurio, colture di batteri e virus)
- Sostanze ossidanti
- Sostanze magnetizzanti
- Fiammiferi, accendini
- Materiali radioattivi
- Torcia subacquea con batterie inserite
- Valigette portadocumenti con impianto d'allarme incorporato

Per una lista completa degli articoli non consentiti consultare il sito della compagnia aerea o le indicazioni di ENAC.

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-stiva>.

Trasporto batterie al litio a bordo degli aeromobili

Particolare attenzione va riservata al trasporto di batterie al litio, utilizzate per l'alimentazione di moltissimi dispositivi elettronici oltre che di mobilità.

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/trasporto-di-batterie-al-litio>

Per motivi di sicurezza il trasporto di tali batterie è rigidamente regolamentato, sia che si tratti di batterie di ricambio che inserite nei dispositivi che alimentano; si raccomanda di verificare con la compagnia aerea in caso di dubbio riguardo alle modalità di trasporto.



Attenzione: i dispositivi di mobilità utilizzati in caso di difficoltà motorie possono essere alimentati da batterie al litio di potenza normalmente non consentita per il trasporto aereo. È obbligatorio comunicare alla compagnia aerea in maniera dettagliata il tipo di dispositivo e della relativa alimentazione, in modo da avere la garanzia che gli stessi vengano accettati a bordo.

Per bagagli speciali, trasporto di armi e munizioni, attrezzature sportive e strumenti musicali siete invitati a consultare le pagine dedicate nei siti delle singole compagnie.

Irregolarità bagagli

Qualora all'arrivo a destinazione si dovessero riscontrare problemi relativamente al bagaglio affidato alla compagnia aerea il passeggero deve contattare l'Ufficio Assistenza Bagagli (Lost and Found) dell'aeroporto di destinazione.

Si ricorda che una volta lasciato l'aeroporto lo scalo potrebbe non essere più in grado di fornire assistenza, per cui il passeggero dovrà contattare direttamente la compagnia aerea per una valutazione della sua situazione.



Bagaglio smarrito

In caso di mancata riconsegna del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento del check-in e per il quale viene emesso il talloncino di identificazione bagaglio) occorrerà rivolgersi dell'ufficio Lost and Found dell'aeroporto di destinazione, dove verrà compilato il modulo PIR (Property Irregularity Report).

Se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, il bagaglio si considera smarrito. In questo caso è necessario inviare tutta la documentazione per l'avvio della pratica di risarcimento.

Mentre in caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna è possibile ottenere il risarcimento delle eventuali spese sostenute.

In entrambi i casi l'elenco completo della documentazione necessaria per l'avvio delle pratiche da inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagaglio della compagnia aerea con la quale si è viaggiato è reperibile al seguente link:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/bagagli/mancata-riconsegna>

Bagaglio danneggiato

In caso di danneggiamento del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento del check-in e per il quale viene emesso il talloncino di identificazione bagaglio), prima di lasciare l'area di riconsegna bagagli, occorrerà rivolgersi all'ufficio Lost and Found dell'aeroporto di destinazione, dove verrà compilato un rapporto di danneggiamento bagaglio il modulo PIR (Property Irregularity Report).

Per ottenere il risarcimento è necessario, entro 7 giorni dalla compilazione del PIR, inviare tutta la documentazione necessaria all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagaglio della compagnia aerea con la quale si è viaggiato. L'elenco completo della documentazione è reperibile al seguente link:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/bagagli/danneggiamento>

Oggetti smarriti in aeroporto

In caso di oggetti o bagagli smarriti in aeroporto (quindi non più sotto la responsabilità della compagnia aerea) si prega di contattare l'ufficio Lost and Found con quanti più dettagli possibili riguardo all'oggetto mancante (marca, colore, data e ora approssimativa di smarrimento, luogo).

Per l'Aeroporto di Ancona **l'Ufficio Lost and Found** si trova in area arrivi, di **fronte al nastro riconsegna bagagli**; i contatti dell'ufficio sono:

e-mail: lost-found@ancona-airport.com

telefono: 071 2827 296 - 071 2827 511

ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT





Controlli di Sicurezza

Tutto ciò che viene imbarcato su un aeromobile è soggetto al controllo di sicurezza.

Certi oggetti, sostanze e dispositivi anche di uso comune non sono consentiti a bordo in quanto per loro natura sono considerati potenzialmente pericolosi per la sicurezza del volo o per l'incolumità dei passeggeri. In altri casi, il loro accesso è consentito in quantità ristrette o con modalità particolari.

È essenziale comprendere che i controlli e in alcuni casi le proibizioni da parte dello staff della sicurezza aeroportuale hanno l'unica finalità di garantire un volo sicuro.

I passeggeri e i loro bagagli a mano procedono necessariamente attraverso il varco di Controlli di Sicurezza, situato presso il terminal Partenze.

Ai passeggeri viene richiesto di prepararsi attivamente al controllo:

- esibire la carta d'imbarco;
- posizionare tutti i bagagli a mano sul rullo (inclusi marsupi, bustine, borsette);
- separare dai bagagli computer, tablet o dispositivi elettronici e posizionarli in una vaschetta a parte;
- estrarre dai bagagli eventuali buste contenenti liquidi, creme o gel e posizionarli in una vaschetta a parte;
- riporre in una vaschetta giacche, sciarpe, cappelli e tutti gli oggetti presenti addosso alla persona;
- attraversare il portale evitando di urtarlo;
- collaborare con eventuali richieste aggiuntive da parte dello staff (ad esempio togliere le scarpe e posizionarle sul nastro, aprire il bagaglio per un ulteriore controllo);
- in caso di protesi o pace-maker informare preventivamente il personale dedicato.

Nel caso in cui dovessero essere rilevati oggetti non consentiti in cabina, al passeggero può essere proposto di imbarcare il bagaglio nella stiva dell'aereo, a condizione che il check-in sia ancora aperto e che il trasporto di tali oggetti in stiva sia consentito. Per questo motivo si raccomanda sempre di presentarsi in aeroporto e ai controlli di sicurezza con largo anticipo, anche se si viaggia con solo bagaglio a mano.

Imbarco

Una volta effettuati i controlli di sicurezza, il passeggero può procedere verso l'uscita per l'imbarco. Al gate il passeggero dovrà esibire la carta d'imbarco, il documento di identità e il bagaglio che intende portare con sé in cabina. Si prega di attenersi alle indicazioni della Compagnia in merito a priorità o sequenze di imbarco e di utilizzare le corsie separate ove previste. L'orario di chiusura del gate d'imbarco è stabilito dalla Compagnia Aerea, per consentire al volo di decollare con puntualità.

L'imbarco potrà essere negato ai passeggeri che si dovessero presentarsi oltre il limite indicato sulla carta d'imbarco.

Formalità doganali

Importazione:

Il passeggero in arrivo da un paese che non fa parte dell'UE può portare con sé nel bagaglio personale ed in esenzione dai diritti doganali, acquisti di valore complessivo non superiore a 430,00 € purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale.

Esportazione:

Non sono previsti limiti di valore o quantitativi per le esportazioni di beni a seguito del viaggiatore in partenza per un Paese non facente parte dell'Unione Europea. Possono, comunque, esistere disposizioni limitative stabilite dai Paesi di destinazione, per cui si consiglia di rivolgersi alle relative Rappresentanze diplomatiche, prima della partenza.

I viaggiatori residenti o domiciliati fuori dell'Unione Europea possono ottenere lo sgravio diretto o il rimborso successivo dell'IVA gravante sui beni acquistati sul territorio nazionale. Tale beneficio può essere concesso a condizione che:

- il valore dei beni acquistati, per ogni fattura, sia superiore ai 154,94 € (IVA inclusa);
- la merce sia destinata all'uso personale o familiare e sia trasportata nei bagagli personali;
- sulla fattura siano riportati la descrizione della merce, i dati anagrafici del viaggiatore stesso, gli estremi del passaporto o altro documento equipollente per comprovare che il viaggiatore è residente o domiciliato fuori dall'UE;
- l'uscita dei beni dal territorio UE avvenga entro il terzo mese successivo alla data di emissione della fattura ed è comprovata dal "visto doganale";
- la fattura così convalidata venga restituita al venditore italiano entro i quattro mesi successivi al mese di acquisto, quando l'uscita del viaggiatore dall'Unione Europea avviene da uno Stato Membro diverso dall'Italia.

Il servizio di Tax Free, è operativo presso il **Terminal Partenze** dell'aeroporto di Ancona - zona land side ed è aperto tutti i giorni dalle ore 07:05 fino alla partenza dell'ultimo volo.

Per maggiori informazioni si consiglia di visitare il sito:

https://www.adm.gov.it/portale/documents/20182/909438/20210308_ADM_Carta_viaggiatore_ITA_Digitale_v.1.6.pdf/





Diritti del Passeggero

L'Unione Europea ha emanato Regolamenti finalizzati a istituire norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. In particolare la materia è disciplinata dal Regolamento CE N.261/2004, consultabile sul sito www.enac.gov.it.

Per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri e la corretta informazione, ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) ha favorito la diffusione della **Carta dei Diritti del Passeggero** che contiene utili informazioni sulle normative a tutela dei viaggiatori.

La Carta o i suoi estratti sono disponibili in aeroporto:

Presso l'ufficio informazioni, la biglietteria, il check-in e l'ufficio "Lost & Found".

In caso di non applicazione delle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla **Compagnia Aerea**.

In mancanza di adeguate risposte della compagnia aerea entro sei settimane, il passeggero può presentare formale reclamo all'**ENAC** utilizzando il modello disponibile sul sito www.enac.gov.it.

Sia il rimborso che la compensazione pecuniaria saranno gestiti dal Vettore Aereo a seguito di valutazione, nei casi di:

- Negato imbarco;
- Cancellazione del volo;
- Ritardo prolungato.

Continuità ed informazione al pubblico

Ancona International Airport spa garantisce la continuità di erogazione dei servizi di cui è responsabile e si impegna a dare tempestiva comunicazione esterna dei servizi minimi erogati in caso di sciopero o di altre cause di forza maggiore. Le informazioni che la nostra società rende disponibili al pubblico seguono le indicazioni ricevute dalle compagnie o dagli enti di controllo.

Arrivi e partenze in tempo reale sono disponibili sul sito: www.ancona-airport.com.

Servizio Wi-Fi

L'aeroporto è dotato di rete WIFI pubblica (**ANCONA AIRPORT - FREE WIFI**) e tutti gli utenti possono collegarsi **gratuitamente** per **due ore**, previa registrazione.

Bancomat

All'interno del padiglione partenze a fianco dei banchi check-in (7-12) è presente uno sportello bancomat a disposizione di tutti i passeggeri.

Passeggeri disabili o con ridotta mobilità (P.R.M.)

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari.

Tutti i servizi svolti da Ancona International Airport S.p.A. in ottemperanza al suddetto Regolamento (CE), rivolti ai passeggeri con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

È raccomandato effettuare la richiesta dell'assistenza al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto in quanto, per ragioni di sicurezza aeronautica, il numero dei posti dedicati a bordo è limitato. In ogni caso la richiesta deve essere fatta almeno 48 ore prima della partenza.

È consigliabile consultare prima della partenza il sito web della compagnia aerea per verificare tempi e documenti necessari secondo le proprie esigenze specifiche.



In aeroporto:

È necessario arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea o, qualora non fosse stato comunicato un orario, occorre presentarsi almeno 2 ore prima dell'ora di partenza prevista, oppure un'ora prima se ci si presenta direttamente ai banchi check-in, come indicato dal Regolamento (CE) 1107/2006.

Una volta arrivati in aeroporto, i P.R.M. hanno a disposizione 11 posti auto ubicati nel parcheggio a raso di fronte ai terminal arrivi e partenze e 18 posti auto ubicati presso il parcheggio multipiano, situato a fianco del terminal arrivi. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali o all'ascensore nel caso del multipiano e sono contrassegnati da apposito simbolo. Gli utenti sono comunque invitati ad esporre sulla propria auto l'apposito cartello di disabilità.

I P.R.M. possono arrivare direttamente davanti all'aerostazione per salire o scendere dagli automezzi e hanno **diritto alla sosta gratuita**: è necessario ritirare il ticket per l'uscita gratuita all'atto della partenza presso la biglietteria aeroportuale all'interno del terminal partenze.

Una volta all'interno dell'aerostazione, il P.R.M. riceverà assistenza durante il check-in e le operazioni di controllo e qualora necessario, un addetto lo accompagnerà all'imbarco per assisterlo nelle procedure di controllo. L'assistenza aeroportuale sarà adattata al grado di mobilità del passeggero.



Il P.R.M. ha diritto ad un imbarco con assistenza adeguata alle proprie necessità (è necessario richiedere al momento della prenotazione o dell'accettazione l'assistenza all'imbarco). Il gestore aeroportuale dispone di mezzi elevatori per consentire e facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili.

Per il P.R.M. in arrivo, è previsto l'accompagnamento allo sbarco dell'aeromobile fino ai punti di rilascio.

All'interno dei padiglioni Partenze e Arrivi sono disponibili servizi igienici dedicati a persone con disabilità nelle aree aperte al pubblico, nelle sale di imbarco e nell'area di ritiro bagagli.

Punti di chiamata per PRM

I passeggeri che ne abbiano la necessità può richiedere l'assistenza di un nostro addetto da uno dei punti di chiamata che sono contrassegnati dal logo della sedia a rotelle e che si trovano:

- all'interno del parcheggio P1 di fronte il padiglione Partenze affianco l'uscita lato padiglione;
- all'esterno del padiglione Partenze all'altezza della porta centrale;
- all'interno del piano terra del parcheggio P2 (Multipiano).

Disabilità invisibili



L'aeroporto di Ancona è lieto di essere entrato a far parte del network di aeroporti e compagnie aeree che offrono ai passeggeri affetti da "disabilità nascoste" l'opportunità di viaggiare con maggiore tranquillità. Anche da noi chiunque ne abbia bisogno può richiedere il "Sunflower lanyard," il laccetto con i girasoli, presso i banchi check-in del proprio volo e il nostro staff insieme a tutti gli stakeholders saranno pronti ad avere un occhio di riguardo o a concedere un po' più di tempo a chi lo indossa e ai suoi accompagnatori.

Per avere il laccetto non è necessario aver prenotato l'Assistenza Speciale in ottemperanza del regolamento (CE) n. 1107/2006. Il laccetto non concede il diritto alla priorità né ai controlli di sicurezza né all'imbarco del volo.





Famiglie e minori

Presso i controlli di sicurezza dell'aeroporto di Ancona, i bambini fino a 6 anni d'età, i loro accompagnatori e le donne in stato di gravidanza possono usufruire di un percorso dedicato/fast-track.

Inoltre all'interno dei padiglioni Partenze e Arrivi nelle aree aperte al pubblico, nelle sale di imbarco e nell'area di ritiro bagagli sono presenti servizi con fasciatoi per coloro che hanno necessità di cambiare il proprio bebè.

Servizio Minore non accompagnato

Alcuni Vettori offrono un servizio di accompagnamento del minore che viaggia da solo, in genere di età compresa tra i 5 e i 12 anni. Il servizio è a pagamento, e la fascia d'età per la quale il servizio può essere attivato varia a seconda della Compagnia e dei requisiti di legge, pertanto deve essere richiesto al momento della prenotazione. Un addetto si prenderà cura del minore dall'imbarco e lo affiderà al responsabile di cabina per la durata del volo. L'accompagnatore adulto deve rimanere in aeroporto circa 20 minuti dopo il decollo. All'aeroporto di destinazione, un addetto di scalo prenderà in custodia il minore per poi affidarlo alla persona designata.

Si ricorda che in caso di espatrio, oltre ai documenti di identità personale, i cittadini italiani minori di 14 anni, che non viaggiano accompagnati da un genitore o tutore legale, devono presentare il modulo "Dichiarazione di accompagnamento", rilasciato dalla Questura. Qualora il passeggero fosse di altra nazionalità, si dovrà rispettare la normativa del Paese di appartenenza.

In caso di dubbi in merito alla normativa italiana sui documenti necessari per l'espatrio di minori, si rimanda al sito istituzionale della Polizia di Stato: <https://www.poliziadistato.it/articolo/191>

Animali domestici al seguito

Il trasporto di animali a seguito del passeggero non viene offerto da tutti i Vettori, pertanto per un viaggio in tutta tranquillità con il proprio animale domestico è essenziale contattare preventivamente la Compagnia Aerea e seguire gli utili consigli dispensati dal Ministero della salute.

Il servizio è contingentato, sempre a pagamento; la prenotazione è obbligatoria e soggetta a conferma. Non tutti i tipi di animali sono accettati per il trasporto al seguito del passeggero ed è necessario verificare le restrizioni stabilite dai Paesi presenti nell'itinerario e dai Vettori coinvolti in termini di documentazione sanitaria richiesta e modalità di trasporto.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare in cabina, in un contenitore chiuso, dotato di un fondo impermeabile e assorbente, che consenta all'animale di girarsi comodamente. Il contenitore deve essere conforme alle indicazioni della Compagnia in merito alla struttura rigida o morbida, alle misure e al peso massimo complessivo.

Mentre per gli animali di grossa taglia è obbligatorio il trasporto in stiva pressurizzata. Il contenitore deve essere omologato per il trasporto aereo, adeguato alle dimensioni e al peso dell'animale, consentendogli di stare in piedi e girare su se stesso. Le caratteristiche del contenitore devono rispettare le indicazioni della Compagnia in termini di misure e peso complessivo.

Il cane da assistenza viene imbarcato in cabina con il passeggero e rimane seduto ai suoi piedi durante il volo. Per usufruire di tale servizio, il cane deve essere accompagnato dalla documentazione sanitaria generica e dal tesserino di cane di assistenza o da una certificazione di pari valore e deve indossare l'apposito collare, guinzaglio e/o museruola. Il trasporto dei cani da assistenza è soggetto a contingentamento, ma sempre a titolo gratuito.





Parcheggio

L'Aeroporto "Raffaello Sanzio" dispone di un parcheggio non coperto per soste brevi (P1 Premium) situato davanti l'aerostazione con 290 posti disponibili, e uno coperto a lunga sosta (P2 Multipiano) situato a fianco il padiglione Arrivi con 250 posti disponibili.

Inoltre di fronte ad entrambi i padiglioni è presente l'area "Kiss & Fly" con 94 posti per le attività di "drop off" e "pick up" passeggeri. Per tutti e tre i parcheggi è prevista una sosta gratuita per un tempo limitato di 10 minuti.

I nostri parcheggi possono essere pagati sia alle **casche automatiche** situate all'interno di entrambi i terminal e al piano terra del parcheggio coperto, sia direttamente alle **colonnine** di uscita con Carta di Credito in modalità Contacless che con il servizio **Telepass**.

In tutti e tre i parcheggi, per i **passeggeri in partenza con ridotta mobilità**, sono previsti posti auto dedicati, contrassegnati con l'apposita segnaletica e **gratuiti**: è necessario ritirare il ticket per l'uscita gratuita al momento della partenza presso la biglietteria aeroportuale all'interno del Terminal Partenze.

Per tariffe e convenzioni consultare la pagina dedicata del sito web dell'aeroporto: www.ancona-airport.com. Nel caso si volesse comunicare con il responsabile del parcheggio siete pregati di scrivere a: parking@ancona-airport.com oppure inviare un **whatsapp** al numero 335 8279072.

Come raggiungerci

Aerobus da/per Ancona

Servizio di bus navetta da/per Ancona (Piazza Cavour e Piazza Kennedy, Stazione Centrale e Torrette) e Falconara M.ma (Stazione) in concomitanza con tutti gli arrivi e le partenze dei voli e comunque nella fascia oraria dalla 7.00 alle 22.30.

Il biglietto è acquistabile direttamente a bordo al costo di € 3,30 per Falconara e € 5,50 per Ancona. Per maggiori informazioni si prega di consultare:

www.conerobus.it

Tel 800 218 820 - +39 (0)71 2837411

Collegamento ferroviario

L'Aeroporto delle Marche è collegato da un servizio ferroviario diretto con partenza da Castelferretti ed arrivo alla Stazione Ferroviaria di Ancona dalla quale è possibile raggiungere le varie destinazioni nazionali.

All'interno del **Padiglione Arrivi** è presente la **cassa automatica di Trenitalia** per l'acquisto dei biglietti.

Per informazioni ed orari:

Tel. 89.20.21 - www.trenitalia.com

In auto

La strada statale 76 collega direttamente l'aeroporto con la rete autostradale e con le maggiori arterie stradali. In particolare, per chi proviene da Ovest l'aeroporto si trova all'uscita 21 della SS 76; per chi invece proviene dall'autostrada adriatica A14, uscita Ancona Nord e poi da qui basta seguire le indicazioni in pochi minuti che conducono all'Aeroporto.

In taxi

I taxi sono in corrispondenza delle uscite al **Terminal Arrivi**.

CTF Consorzio Taxi Falconara

Tel +39 (0)71 9189531

Mob +39 334 1548899

www.ctftaxi.it

TAXI Falconara

Mob +39 328 1171175

www.taxifalconara.it





Numeri utili

Ancona International Airport

Centralino	+39 (0)71 28271
Lost & Found	+39 (0)71 2827296 - 2827511
Parcheggio	+39 (0)71 2827 509 - 335 8279072 (whatsapp)
Cargo	+39 (0)71 2827 508

Enti Pubblici Aeroportuali

Agenzia delle Dogane	+39 (0)71 2827282/283/243
ENAC / D.A. Regioni Centro	+39 (0)71 9156083
ENAV - Direzione	+39 (0)71 5901901
Guardia di Finanza	+39 (0)71 2827 241/229/258
Polizia di Frontiera	+39 (0)71 2827 222/226 - 9188058
Primo Soccorso Aeroportuale	+39 (0)71 2827 228 - 380 6839098
Vigili del fuoco	+39 (0)71 2827251/247

Spedizionieri

DHL	199 199 345
UPS	+39 (0)2 30 30 30 39

Attività/Negozi - F&B

Ivybar	+39 (0)71 2827287
Enoteca Essentia	+39 338 4820241
Le Corone Show Room	+39 (0)71 949250

Autonoleggio

Sicily by Car	+39 (0)71 9157010 - 6390111
Autonoleggio Magellano	+39 (0)71 9157086
Avis	+39 (0)71 52222
Europcar	+39 (0)71 9162240
Hertz	+39 (0)71 2073798
Leasys	+39 (0)71 9716163
Autovia	+39 (0)71 9188038





Politica di attenzione all'Ambiente

Consapevole del proprio ruolo nello scenario di riferimento, Ancona International Airport spa desidera essere parte attiva nel sostenere sia la cultura del rispetto per l'ambiente che il principio dello sviluppo sostenibile ponendosi l'obiettivo di "Green Airport".

In quest'ottica si è proceduto alla riqualificazione degli impianti di illuminazione del piazzale aeromobili, dei terminals e di entrambi i parcheggi con faretti al led a basso consumo energetico.

Inoltre in occasione dei recenti interventi di adeguamento della viabilità si è rinnovato il sistema di controllo degli accessi compreso il sistema di pagamento utilizzando soluzioni tecnologiche ad alta efficienza energetica.

Infine in tutta l'aerostazione è attiva la raccolta differenziata.

Misure a contrasto della pandemia

Nel nostro aeroporto si è continuato ad osservare tutte le misure di contenimento della diffusione della pandemia quali sanificazione degli ambienti, uso della mascherina, distanziamento fisico, presenza di erogatori per sanificanti per le mani. Per informazioni più puntuali si consiglia di visitare il nostro sito www.ancona-airport.com.

Infine al **Terminal Partenze**, proprio davanti la biglietteria, è presente un checkpoint gestito da KOS dove è possibile, anche senza prenotazione, effettuare sia **tamponi antigenici** che **molecolari** oltre che a **test sierologici**. Al momento della pubblicazione il servizio **è stato momentaneamente sospeso** tenuto conto dell'abolizione dell'obbligo del tampone per viaggi in aereo.

Per maggiori informazioni si consiglia di visitare il sito:

<https://polodiagnostico.it/>





Suggerimenti e reclami

Il miglioramento continuo dei servizi che offriamo ai nostri passeggeri è senza dubbio una nostra priorità. E per questo che prendiamo in grande considerazione i vostri suggerimenti.

Per inviare suggerimenti, reclami o anche per avere richieste di informazione è possibile:

- compilare il modulo on-line disponibile sul nostro sito www.ancona-airport.com;
- inviare una mail all'indirizzo: info@ancona-airport.com;
- compilare il modulo allegato e inviarlo a:
-

Ancona International Airport spa - Customer Service

Aeroporto Raffaello Sanzio

Piazzale S. Sordani snc

60015 Falconara Marittima AN

Ancona International Airport spa si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dando notizia circa gli accertamenti compiuti, lo stato di avanzamento dell'indagine e i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità o al ristoro del pregiudizio arrecato



I suoi suggerimenti e reclami sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Your comments are important to us. We are continuously looking for ways in which to improve the quality of our services offered to our clients, we would like to know what you think.

.....
.....
.....

Volo n. / Flight nr data

Nome e cognome

Indirizzo/ Address

.....
.....
.....

Telefono /Phone. E-mail.....

Data/date

Firma/ Signature

Informativa D.Lgs 196/2003

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali da Lei volontariamente conferiti sono trattati con adeguate garanzie di riservatezza al solo scopo di fornire una risposta a suggerimenti/segnalazioni/reclami e saranno trattenuti solo per il tempo necessario a tale operazione.

L'interessato potrà, in qualsiasi momento, richiedere gratuitamente ad Aerdorica la rettifica o la cancellazione dei propri dati.

Law nr /196/2003

Protection of persons with regard to treatment of personal data. The personal data you provide are treated with adequate privacy guarantees. They are utilized only for providing a reply to suggestions/warning/complaints and they will be held only for the time necessary for such procedures. Any interested party can request that Aerdorica amend or cancel data at anytime and free of charge.

Ancona International Airport spa

Piazzale Sandro Sordani snc
60015 Falconara M.ma AN
www.ancona-airport.com