



**20
23**
ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER

ANCONA INTERNA

sez 01

CARTA DEI SERVIZI E SOCIETÀ DI GESTIONE	02
THE SERVICE CHARTER AND COMPANY MANAGEMENT	
PLANIMETRIA GENERALE	05
GENERAL PLAN	
TERMINAL PARTENZE	06
DEPARTURES TERMINAL	
TERMINAL ARRIVI	08
ARRIVALS TERMINAL	
INFORMAZIONI DI VIAGGIO	10
TRAVEL TIPS	
CHECK-IN	10
CHECK-IN	
IL BAGAGLIO	11
LUGGAGE	
BAGAGLIO A MANO	11
HAND BAGGAGE	
TRASPORTO DI LIQUIDI NEL BAGAGLIO A MANO	13
CARRYING LIQUIDS IN HAND LUGGAGE	
BAGAGLIO IN STIVA	13
CHECKED BAGGAGE	
TRASPORTO BATTERIE AL LITIO A BORDO DEGLI AEROMOBILI	15
CARRYING LITHIUM BATTERIES ON BOARD AIRCRAFT	
IRREGOLARITÀ BAGAGLI	16
BAGGAGE IRREGULARITIES	
BAGAGLIO SMARRITO	16
LOST BAGGAGE	
BAGAGLIO DANNEGGIATO	17
DAMAGED BAGGAGE	
OGGETTI SMARRITI	17
LOST PROPERTY	
CONTROLLI DI SICUREZZA	19
SECURITY CHECKS	
IMBARCO	20
BOARDING	
FORMALITÀ DOGANALI	21
CUSTOMER PROCEDURES	
DIRITTI DEL PASSEGGERO	22
PASSENGER RIGHTS	

TIONAL AIRPORT

CONTINUITÀ ED INFORMAZIONE AL PUBBLICO	23
SERVICE CONTINUITY AND FLIGHT INFORMATION	
SERVIZIO WI-FI	23
WI-FI ZONE	
BANCOMAT	24
ATM	
PASSEGGERI DISABILI O CON RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)	24
DISABLED AND WITH REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)	
DISABILITÀ INVISIBILI	26
HIDDEN DISABILITIES	
FAMIGLIE E MINORI	27
FAMILIES AND MINORS	
SERVIZIO MINORE NON ACCOMPAGNATO	27
UNACCOMPANIED MINOR SERVICE	
ALTRI SERVIZI	28
OTHER SERVICES	
ANIMALI DOMESTICI AL SEGUITO	28
ANIMALS IN TOWS	
CANI DA ASSISTENZA	29
ASSISTANCE DOGS	
PARCHEGGIO	31
PARKING	
COME RAGGIUNGERCI	32
GETTING TO THE AIRPORT	
NUMERI UTILI	35
USEFUL PHONE NUMBERS	
POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	37
ENVIROMENTAL POLICY	
MISURE A CONTRASTO DELLA PANDEMIA	39
ANTI-PANDEMIC MEASURES	
sez 02 TABELLE INDICATORI	40
INDICATOR TABLES	
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PRM	45
SERVICES OF ASSISTANCE TO PRM - QUALITY STANDARD & INDICATORS	

sez 03 SUGGERIMENTI E RECLAMI	48
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS	

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 di Ancona-Falconara **Raffaello Sanzio** ed è titolare dal 2013 della concessione trentacinquennale 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.

The Service Charter and Company Management

Dear Passenger,

welcome to **Ancona International Airport Raffaello Sanzio!**

In compliance with the Prime Minister's Decree of 30 December 1998 and the ENAC circulars on the subject, the passenger is made aware of the structural characteristics of the airport, the types and quality of the services offered. The main goal is to make all information useful to the traveler available and easily accessible.

The quality standards of all the services offered at the airport are continuously monitored through **customer satisfaction** surveys and the sampling of waiting times, the results of which stimulate continuous improvement.

Hoping that this publication will be useful to you, we invite you to dialogue with the Management Company by sending the attached postcard or following the procedures described in the final paragraph.

Thanks for Your cooperation

ANCONA INTERNATIONAL AIRPORT spa

According to Italian Regulation (705 Codice della Navigazione) Ancona International Airport spa as Airport Manager, guarantees:

- planning, development, management and maintenance of the whole airport infrastructures;
- overall management and development of airport activities;
- handling of airport emergencies;
- management of security checks for passengers, cargo and mail;
- the direct supply of centralized services;
- coordination of private operators;
- assistance to passengers with reduced mobility;
- management and development of commercial activities;
- the drafting of the **Service Charter**;
- the set of information for the public.

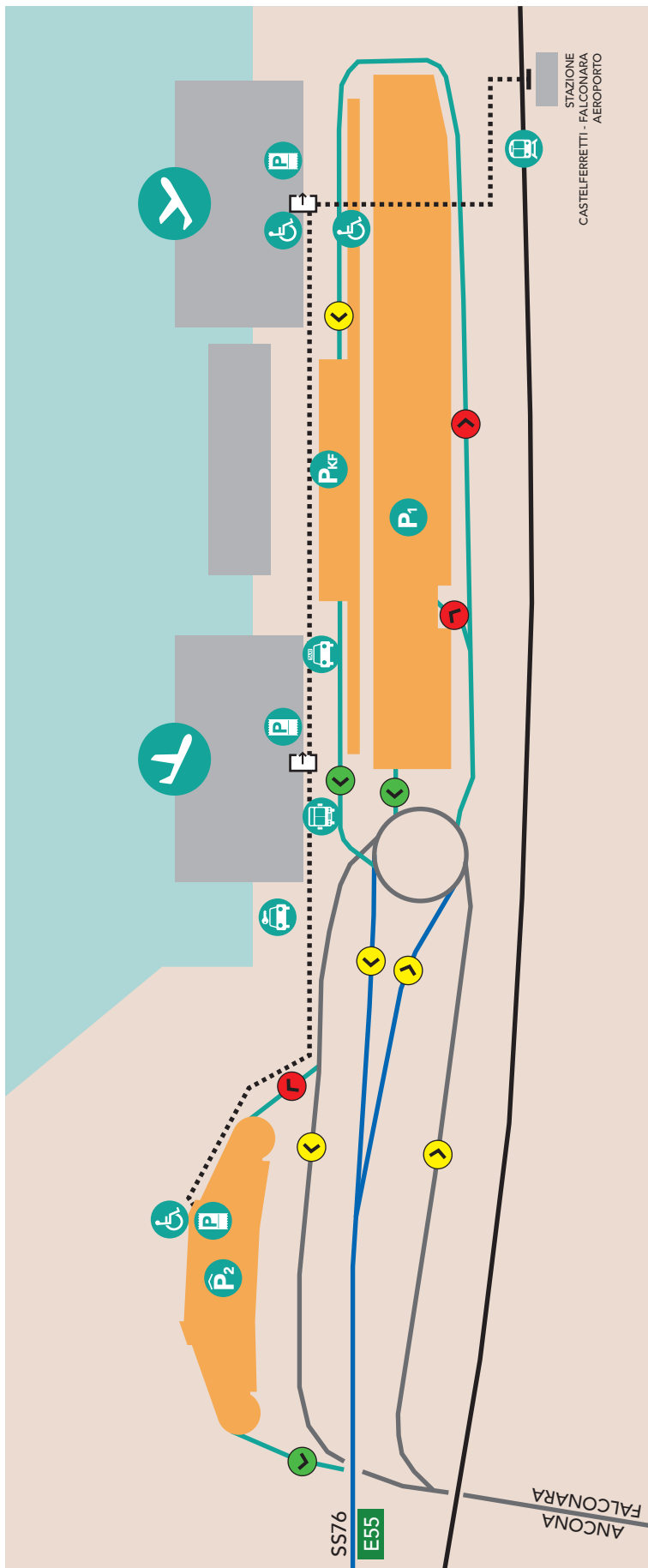
In addition **Ancona International Airport spa**, as Handling agent, provides Airlines with assistance to passenger flights, cargo and mail flights.



ARRIVI
ARRIVALS



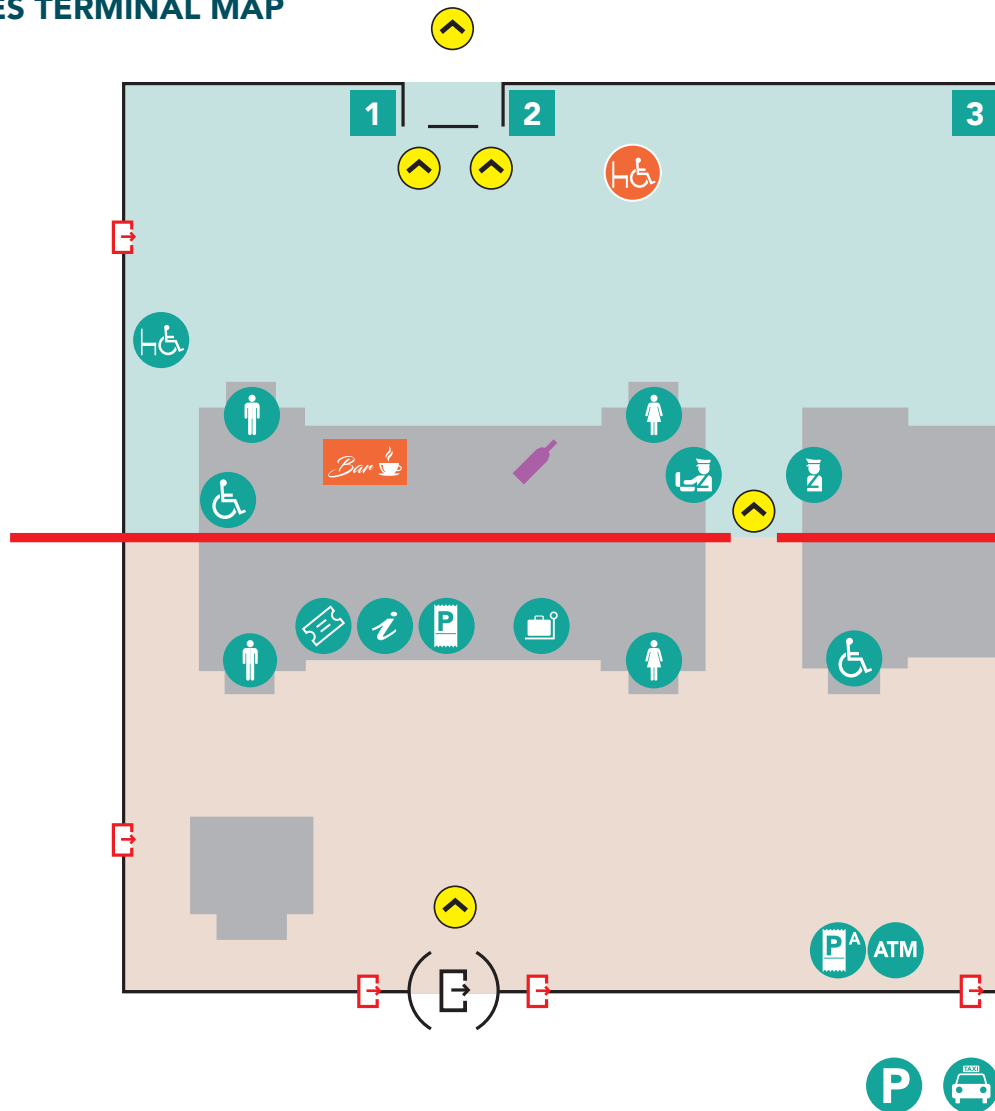
MAPPA AEROPORTO
AIRPORT MAP



TERMINAL TERMINAL	VIABILITÀ VIABILITY	CONNESSIONE SU GOMMA TRANSPORTATION	PARCHEGGI PARKING LOTS
Terminal arrivi Arrivals terminal	strada ferrata rail link	taxi taxi	parcheggio P1, sosta breve scoperto parking P1, short stay
Terminal partenze Departures terminal	strada comunale municipal road	noleggio auto car rental	parcheggio P2, sosta lunga coperto parking P2, long stay
Uscite / entrate Exit / entrance	strada statale highway	autobus bus	parcheggio Kiss & Fly, libero 10 min. parking Kiss & Fly parking, free 10 min.
PRM PRM	viabilità interna internal road	CONNESSIONE SU ROTAIA RAIL CONNECTION	cassa parcheggio parking cash desk
Punto chiamata PRM PRM call point	percorso pedonale pedestrian path	treno / stazione train / station	ingresso parcheggio parking entrance
	direzione di marcia direction		uscita parcheggio parking exit



MAPPA TERMINAL PARTENZE DEPARTURES TERMINAL MAP



ACCESSI ACCESSES

- entrate
enter
- direzione
direction

USCITE AIRSIDE AIRSIDE EXIT

- 1** gate 1
gate 1
- 2** gate 2
gate 2
- 3** gate 3
gate 3

- 4** gate 4
gate 4

- 5** gate 5
gate 5

- 6** gate 6
gate 6

SERVIZI AI PASSEGGERI PASSENGER SERVICES

- informazioni
gate 1
- servizi uomini
male toilet
- servizi donne
female toilet

- accessibile servizi/ fasciatoio
accessible toilet/ changing table

- sedute PRM
PRM chair

- punti di attesa PRM
PRM waiting points

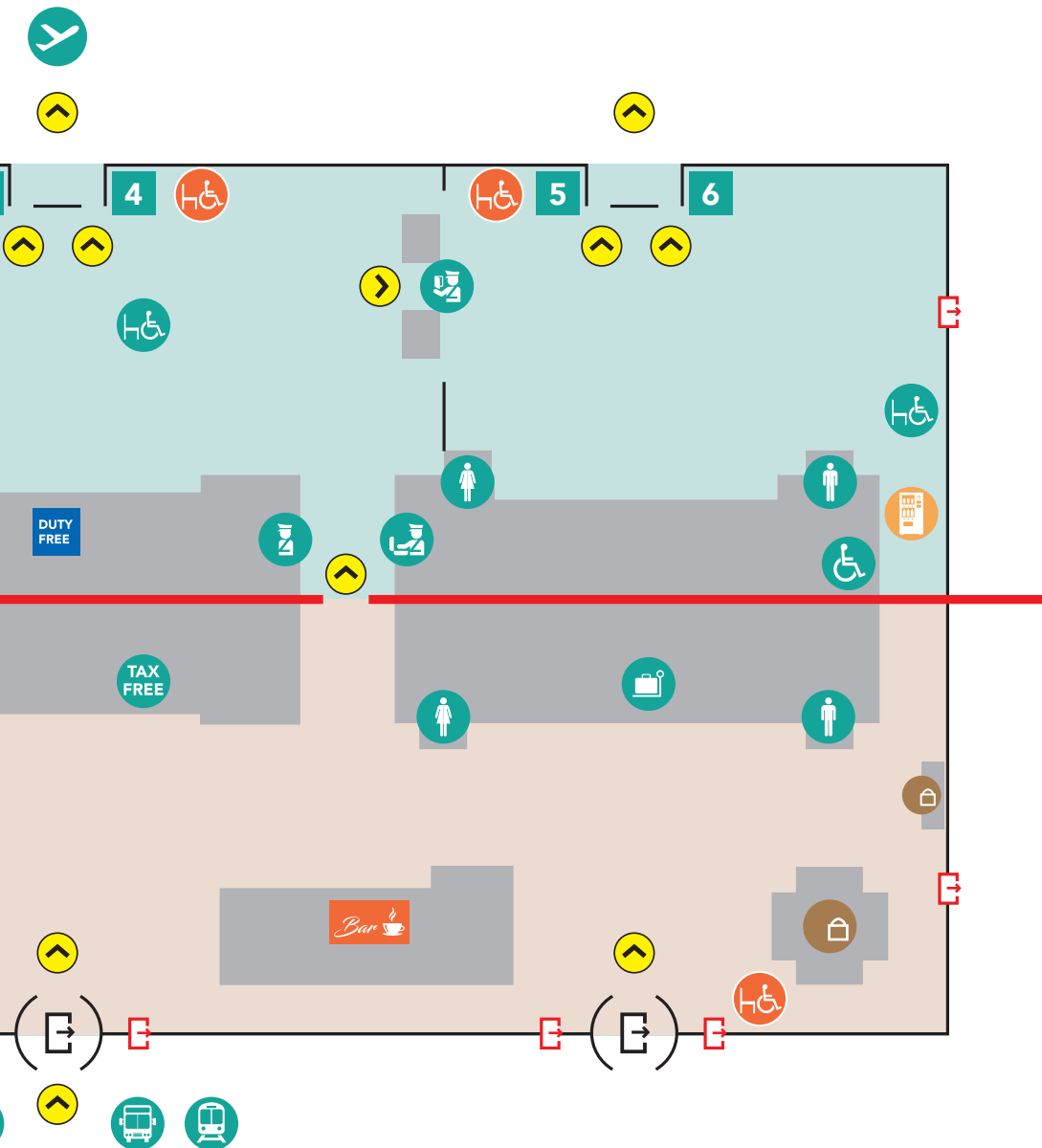
- check-in
check-in

- biglietteria
ticket office

- tax refund
tax refund

CONNESSIONE SU GOMMA TRANSPORTATION

- taxis
taxis



autobus
bus



parcheggio P1, P2, Kiss&Fly
P1, P2, Kiss&Fly parking



cassa parcheggio sportello
parking cash desk



cassa parcheggio automatica
automatic parking cash desk



ATM
ATM

CONNESSIONE SU ROTAIA
RAIL CONNECTION



treno
train

FORZE DELL'ORDINE POLICE



polizia/ guardia di finanza
police



controllo passaporti
passport control



controlli sicurezza
security check

EMERGENZA EMERGENCY



uscite emergenza
emergency exit

FOOD AND BEVERAGE FOOD AND BEVERAGE



IvyBar
IvyBar



distributori bibite/snack
drink/snack vending machines

RETAIL RETAIL



Le Corone
Le Corone



Enoteca Essentia
Enoteca Essentia



Duty Free Shop
Duty Free Shop

Informazioni di viaggio

Travel Tips

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.

CHECK-IN

For your comfort and safety, we recommend you to follow some simple rules.

Arrive at the check in desk in due time in accordance with carrier instructions. If no instructions are given, it is recommended that passengers arrive two hours before the scheduled departure time: this will enable them to properly carry out the necessary operations.

Upon arrival at the airport, passengers are required to proceed to the check in counters at the departure terminal when:

- They have not checked in online or printed their boarding pass: they will be asked to show confirmation of their booking or ticket along with their ID and all of their baggage;
- They have checked in online but need to check one or more pieces of baggage in the hold ("drop off"): they will be asked to show their boarding pass along with their ID, the baggage they wish to check in and the baggage they wish to take with them in the cabin.

Please note that all operations at the check in desks must be carried out in person, so it is not possible to collect a boarding pass or check in baggage for a passenger who is not physically present. Airlines set a time limit beyond which it is not possible to check in baggage, usually 30-45 minutes before the scheduled

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

departure time. For more information, please refer to your Airline's Conditions of Carriage.

LUGGAGE

Baggage consists of the personal belongings that the passenger intends to take with them during their flight.

For safety reasons, it is strictly forbidden to leave baggage unattended while at the airport; it is also forbidden to transport baggage or packages on behalf of other people.

HAND BAGGAGE

Hand baggage consists of the personal belongings that the passenger takes with them into the cabin at their own responsibility.

On board the aircraft, hand baggage should be placed in the overhead compartment or under the seat in front of the passenger, depending on the regulations of the airline you are travelling with; the amount, weight and size of hand baggage allowed may also vary, so it is advisable to check the airline's instructions before packing.

Please note that if the amount of hand baggage exceeds the allowed limit, the passenger will be required to check it in, in some cases for an additional fee.

Unless otherwise stated, the following items are always allowed in addition to the permitted hand baggage:

- a handbag or briefcase or a laptop
- a camera, video camera or CD player
- an overcoat or a waterproof coat
- an umbrella or a walking stick
- a pair of crutches or other walking aid

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>

- a portable cot and baby food
- reading material for the journey
- items purchased from Duty Free and airport shops

Please note that some airlines require these items to be carried in your hand baggage, so please always check the conditions of carriage included in your ticket.

For safety reasons, certain items are not allowed in the cabin. Below is a sample list:

- weapons (including toy weapons)
- stun devices
- pointed and/or sharp objects (e.g., cutlery, scissors)
- work tools
- blunt objects (e.g., clubs, batons)
- explosives and flammable substances
- chemical and toxic substances

For a full list of prohibited items, please consult the airline's website or ENAC's guidelines at

<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

CARRYING LIQUIDS IN HAND LUGGAGE

The carrying of LAGs (liquids, aerosols and gels) in hand luggage is strictly regulated.

This category includes all substances that are similar in consistency to liquids, aerosols, creams, gels, regardless of their nature (food, toiletries, drinks).

Each passenger may carry a maximum total of 1 litre of LAG s in containers with a maximum capacity of 100ml or 100gr each, which in turn are to be placed in a transparent re sealable plastic bag with a capacity not exceeding 1 litre.

Any quantities that are greater or carried in larger containers will not be allowed in the cabin and must be placed in your checked baggage, if possible, or left on the ground. An exception is made for liquids needed during the trip for medical purposes (prescription required) or for a special diet (including baby food).

For passengers in transit, liquids purchased in shops at other airports or on board any airline may also be carried in the cabin, as long as they are sealed in the special security bag (STEB) provided at the time of purchase and accompanied by a clearly visible receipt inside the bag indicating the issuer and date of issue. The bag must be intact; if it is necessary to open the bag at the security checkpoint, passengers making other stopovers may notify the agent so that a new seal can be applied.

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

In order to facilitate operations at the security checkpoint, passengers are asked to produce all liquids contained in their hand luggage separately.

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 bombole 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

CHECKED BAGGAGE

Checked baggage consists of personal belongings that the passenger entrusts to the airline to be transported in the aircraft hold and to which they will not have access during the journey.

The amount, weight and size of baggage included in your ticket may vary and is an integral part of your ticket. Therefore, before packing your checked baggage, you should check the conditions of carriage attached to your ticket, as well as any supplements that the airline may provide for if you exceed your baggage allowance.

Regardless of the conditions of the travel contract, for safety reasons, the weight of a single piece of baggage may not exceed 32 kg; if the allowance permitted by the ticket is higher, 2 pieces of baggage must be checked in.

Checked baggage must always bear a label with the name and contact details of the owner; it must also provide adequate protection for its contents to ensure safe handling and transport.

For safety reasons, certain items may not be transported in the hold. Below is a sample list:

- compressed gases (whether flammable, non flammable, refrigerant and poisonous) such as camping gas and personal defence sprays
- corrosives (alkaline/base solutions, acid batteries)
- flammable liquids and solids (petrol for lighters, paints, varnishes, detergents)
- explosives, fireworks and rockets

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: 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 relativamen-

- poisons and infectious substances (bacterial and virus cultures)
- oxidising substances
- magnetising substances
- matches, lighters
- radioactive materials
- underwater torches with inserted batteries
- briefcases with a built in alarm system

For a full list of prohibited items, please consult the airline's website or ENAC's guidelines at

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

CARRYING LITHIUM BATTERIES ON BOARD AIRCRAFT

Particular attention needs to be paid to lithium batteries, which are used to power many electronic and mobility devices.

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

For safety reasons, the carrying of such batteries is strictly regulated, whether they are spare batteries or inserted into the devices they power; please check with your airline in case of doubt about how to carry them. Please note that it is mandatory to inform the airline in detail about the type of device and its power supply in order to ensure that it is accepted on board. For special baggage, weapons and ammunition, sports equipment and musical instruments please check with the airlines for details.

BAGGAGE IRREGULARITIES

If problems should arise with the baggage entrusted to the airline upon arrival at

te 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>

the destination, the passenger should contact the Lost and Found office at the destination airport.

Please note that once you leave the airport, this latter may no longer be able to provide assistance, so you should contact the airline directly for an assessment of your situation situation.

LOST BAGGAGE

Should your baggage not arrive, you will need to go to the airport Baggage Services office before leaving the airport in order to report the event. The report should be filed using the appropriate PIR (Property Irregularity Report).

If the baggage not been found within 21 days of the PIR Report been filed, the baggage is considered lost and you should send all the documentation to begin the compensation procedures.

While in case of retrieved baggage, within 21 days from its actual return, it is possible to get the refund of any costs sustained.

In both cases the complete list of the necessary documentation to send to the Office of Customer Services and/or Baggage Assistance of the airline that operate the flight is reported at

https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2021-Sep/QRG-Passengers_rights_charter_210928_2.pdf

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 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 2827296 – 071 2827511

DAMAGED BAGGAGE

Should your baggage arrive damaged, you will need to make a damaged baggage claim in order to report the event, at the airport Baggage Services office, before leaving the baggage claim area.

The report should be filed using the appropriate PIR (Property Irregularity report form).

Within 7 days you should send all the necessary documentation to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office to begin the compensation procedure.

For the complete list of the necessary documentation please visit:

https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2021-Sep/QRG-Passengers_rights_charter_210928_2.pdf

LOST PROPERTY

Should you lose items or baggage at the airport (namely not under the airline's responsibility), please contact the Lost and Found office and provide as many details as possible about the missing item (brand, colour, approximate date and time of loss, location).

At Ancona Airport, the **Lost and Found office** is located in the Arrivals area, in **front of the baggage claim belt**; the office contact details are:

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

telefono: 071 2827296 – 071 2827511



ARRIVI
ARRIVALS



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

SECURITY CHECKS

Everything that is taken on board an aircraft is subject to security checks.

Certain objects, substances and devices, even those of common use, are not allowed on board because, by their nature, they are deemed potentially dangerous for the flight and the passengers. In other cases, they are allowed in restricted quantities or under special conditions.

It is essential to understand that checks and in some cases prohibitions by airport security staff are intended solely to ensure a safe flight.

Passengers and their hand baggage must pass through the Security Checkpoint located in the Departure terminal.

Passengers are asked to actively prepare for the check by:

- producing their boarding pass;
- placing all hand baggage on the belt (including fanny packs, pouches, purses);
- separating laptops, tablets or electronic devices from their baggage and placing them in a separate tray;
- removing any bags containing liquids, creams or gels from their baggage and placing them in a separate tray;
- placing jackets, scarves, hats and any other items they are carrying in a tray;
- crossing the portal and avoiding bumping into it;
- complying with any additional requests from staff (e.g., taking off shoes and placing them on the belt, opening the baggage for further inspection);
- in case of prostheses or pacemakers, informing the dedicated staff in advance.

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.

Should objects not allowed in the cabin be detected, the passenger may be offered the option of checking the baggage into the aircraft's hold, provided that check in is still open and the transport of such objects in the hold is permitted.

For this reason, it is always recommended that you arrive at the airport and at the security checkpoint well in advance, even if you are travelling with hand luggage only.

BOARDING

Once the security checks have been completed, the passenger can proceed to the gate for boarding. At the gate, they must produce their boarding pass, ID and the baggage they wish to take with them into the cabin. Please follow the Airline's instructions regarding boarding priority or sequence and use the separate lanes where provided. The boarding gate closing time is determined by the Airline in order to enable the flight to take off on time. Passengers who arrive later than the time limit indicated on the boarding pass may be denied boarding.

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

CUSTOMER PROCEDURES

Import

A traveller arriving from countries not included in the EU may carry, within his personal baggage, tax exempt goods purchased for a total amount of € 430;00, the goods, however, must not be imported for commercial reasons.

Export

Traveller resident or domiciled outside the European Union can obtain direct relief or refund of VAT charged on goods purchased on the national territory VAT refund is granted provided that:

- the value of purchased goods, (for each invoice) exceeds 154,94 euros (VAT included);
- the goods are intended for personal or familiar use and are carried in the personal luggage;
- the purchase is certified by an invoice containing the description of goods, the personal data of the traveller, the details of his passport or of any equivalent document proving that the traveller is resident or domiciled outside the EU;
- the goods leave the EU territory within three months following the date of issue of the invoice proved by the "endorsement of customs authorities";
- the invoice thus endorsed is returned to the Italian seller within the four months following the purchase, when the traveller leaves the EU from a Member State other than Italy

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/passeggeri/diritti_dei_passeggeri.

Il Regolamento o i suoi estratti sono disponibili in aeroporto: presso l'ufficio informazioni, la biglietteria, il check-in e l'ufficio "Lost & Found".

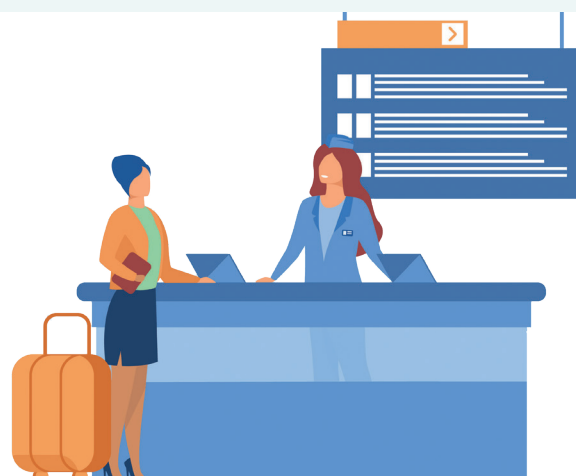
In caso di non applicazione delle tutele previste, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla **Compagnia Aerea**.

In mancanza di adeguate risposte della

The **Tax Free** service is operational at the Ancona Airport **Departure Terminal** land side area. The office is open daily from 7:05 am until the departure of the last flight.

For further information, please visit:

https://www.adm.gov.it/portale/documents/20182/909438/20220203_ADM_Carta_viaggiatore_EN_Digitale_v.1.5_.pdf



PASSENGER RIGHTS

The European Union has issued regulations on passengers' compensation and assistance in case of flight cancellation, denied boarding or long delays.

For more detailed information you can download the Regulation (EC) no. 261/2004 on www.enac.gov.it/en/passengers/passengers-rights.

The Regulation is available at the airport information desk, ticket counter, check-in desks and Lost & Found office.

In case of its non application, the passenger must address his/her claim to the Air-line Company. Furthermore, if satisfactory answers are not obtained, the passenger can submit a formal claim to the Civil Aviation Authority, filling the form on website www.enac.gov.it The Authority ascer-

compagnia aerea entro sei settimane, il passeggero può presentare formale reclamo all'**ENAC** utilizzando il modulo on-line dedicato sul sito www.enac.gov.it. Il reclamo attiva le verifiche dell'Ente per l'accertamento di possibili violazioni dei diritti dei passeggeri con l'obiettivo di contribuire al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza anche al fine di prevenire futuri disservizi. L'attività dell'ENAC, infatti, non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. 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 Wi-Fi pubblica (**ANCONA AIRPORT - FREE WI-FI**) e tutti gli utenti possono collegarsi **gratuitamente** per **due ore**, previa registrazione.



tains possible violations of passenger rights in order to contribute to monitor the quality of the services offered to passengers, and to prevent future disruptions. In fact, ENAC's activity is not aimed in any way at satisfying passengers' requests for compensation, nor at providing legal assistance or consultancy services.

In any case, refund and money compensation will be managed by the Airline Company for:

- denied embarkation;
- cancellation of flight;
- delays.



Service continuity and flight information

Ancona International Airport spa grants the continuity in providing its services and assure appropriate communication of basic minimum services in case of strike or cause of force majeure.

Any information that Aerdorica makes available to the travelling public is based on the indications directly received from the airline companies or from the aviation control bodies.

All kind of live flight information on website www.ancona-airport.com

Wi-Fi ZONE

At the airport you will find a public WIFI network (**ANCONA AIRPORT - FREE WI-FI**) and all users can connect **for free** for **two hours**, upon registration.

BANCOMAT ➤

A disposizione di tutti i passeggeri sono presenti due sportelli bancomat. Uno all'interno del padiglione Partenze di fronte ai controlli di sicurezza e l'altro al padiglione Arrivi a fianco la porta centrale.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi aggiuntivi 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

ATM ➤

There are two ATM: one is in the Departure pavilion in front the security-checks, and the other one inside the Arrival pavilion next to the central door.

DISABLED AND WITH REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)

The European Union, in order to ensure the use of aerial means without discrimination and additional costs for passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, provided for by the Regulation (EC) 1107/2006 is implemented in all Community airports.

All services provided by Ancona International Airport spa in accordance with the aforementioned Regulation (EC) addressed to passengers with disabilities or seniors with reduced mobility, are provided free of charge and include full assistance at the airport.

How to request special assistance: the request for assistance the passenger with disabilities or reduced mobility should be notified at the time of departure to the airline, travel agent or tour operator at least 48 hours before the scheduled time of flight departure. We advise you to consult the web site of the airline to check time and documents required according to their specific needs before leaving.

At the airport

It's necessary to arrive at the airport early suggested by the airline or, if not disclosed a timetable, must arrive at least two hours before the scheduled departure or one hour before if there is presented directly to the check in desks in, as indi-

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.

L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali: presso i punti di chiamata oppure presso i banchi check-in. 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

cated by the Regulation (EC) 1107/2006. Once at the airport, P.R.M. have access to 11 parking spaces located in the parking lot in front of satin to arrival and departure and 18 parking spaces located at the parking garage, located next to the terminal Arrivals. All parking spaces are adjacent to the pedestrian exits the elevator or in the case of multi storey and are marked with the appropriate symbol. Users are also invited to exhibit their cars on the visible sign of disability.

P.R.M. may arrive directly in front of the terminal building to go up or down by vehicles and are entitled to free parking: it is necessary to pick up your ticket for free exit on departure at the airport ticket office inside the departure terminal.

The assistance service by specialized personnel can take place through the following channels: at the call points or at the check-in desks.

The P.R.M. has the right to be boarded with appropriate assistance (he/she must request it when booking or at the check in counters). The airport has elevators to allow and facilitate boarding and disembarking from aircraft.

For the arriving P.R.M. it is provided the assistance from the airplane to the release points.

Inside the Departures and Arrivals halls, toilets are available for people with disabilities in the areas open to the public, in the boarding halls and in the baggage claim area.

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



Call points for PRM

Passengers can request the assistance of one of our staff from one of the call points marked with the wheelchair logo.

They are located:

- inside the **car park P1** in front of the Departures side;
- outside the Departures side in front of the central door;
- inside the ground floor of the **car park P2** (Multipiano).

HIDDEN DISABILITIES

Ancona Airport is pleased to become part of the network of international airports and flight companies offering to their passengers with hidden disabilities the opportunity to travel at their ease. Everyone who needs it can request the "Sunflower lanyard," at the check in desk of their flight and our staff, together with all the stakeholders operating in our airport, will be ready to grant passengers wearing it and their companions a little extra help or time.

You do not need to have booked Special Assistance in compliance with the regulation (EC) 1107/2006 to request a lanyard and it doesn't grant access to the



diritto alla priorità né ai controlli di sicurezza né all'imbarco del volo.

FAMIGLIE E MINORI

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. Mentre non è disponibile un'area allattamento.

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

Security and Boarding fast track lane.

FAMILIES AND MINORS

Should you need to change your little one you can find nurseries in both departures' and arrivals' sides. In our airport there's no lactation room.

UNACCOMPANIED MINOR SERVICE

Some Airlines offer an unaccompanied minor service for minors travelling alone, generally between 5 and 12 years of age. This service is subject to a fee, and the age range for which the service can be activated varies depending on the airline and applicable legal requirements, so it must be requested at the time of booking. An attendant will take care of the child upon boarding and will entrust him/her to the cabin attendant for the duration of the flight. The accompanying adult must remain at the airport approximately 20 minutes after take off. At the destination airport, an airport attendant will take custody of the child and hand him/her over to the designated person.

Please note that in case of expatriation, in addition to personal identity documents, Italian citizens under 14 years of age travelling without a parent or a legal guardian must present the 'Declaration of accompaniment' form issued by the Police Headquarters. If the passenger is of another nationality, the regulations of the country of origin apply.

If you have any doubts regarding the Italian regulations on the documents required for the expatriation of minors,

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>

ALTRI SERVIZI

Sono disponibili **carrelli portabagagli** il cui utilizzo è di tipo cauzionale con l'uso di monete da € 0,50, 1,00 o 2,00. Mentre il servizio **deposito bagagli** non è disponibile.

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

please refer to the institutional website of the State Police:

<https://www.poliziadistato.it/articolo/191>

OTHER SERVICES

Luggage trolleys are available - € 0,50, 1,00 or 2,00 deposits required.

Luggage storage is not available.

ANIMALS IN TOW

Not all Airlines provide for the transport of pets, so, in order to have a safe journey with your pet, it is essential to contact the Airline in advance and follow the relevant advice provided by the Italian Ministry of Health.

The service is limited and always subject to payment; booking is compulsory and subject to confirmation. Not all types of pets are accepted for transport with the passenger, and it is necessary to check the restrictions established by the countries included in the itinerary and by the Airlines involved in terms of health documentation required and the transport procedures.

Small pets may travel in the cabin in a closed container with a waterproof, absorbent bottom enabling the pet to turn around comfortably. The container must comply with the Airline's instructions regarding the rigidity or softness of the structure, as well as its size and maximum total weight.

While transport of large pets in a pres-

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.

CANI DA ASSISTENZA

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.

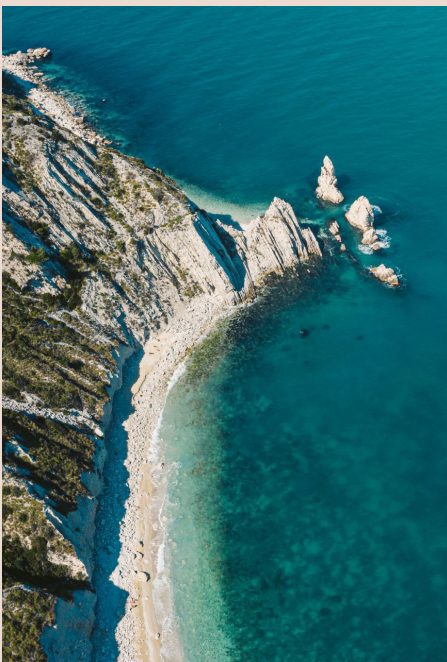
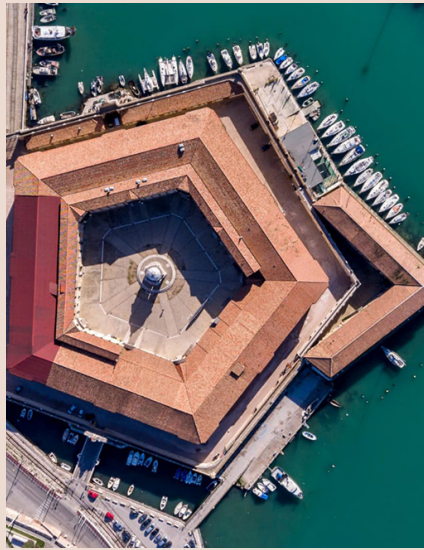
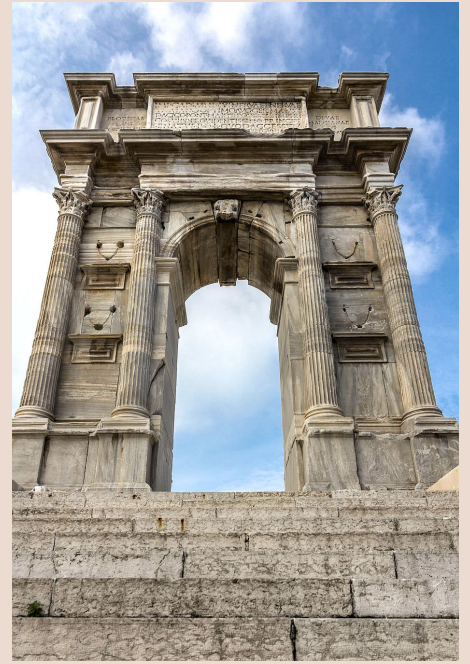
Il trasporto dei cani da assistenza è soggetto a contingentamento, ma sempre a titolo gratuito.

surised hold is mandatory. The container must be approved for air transport and adequate for the size and weight of the pet, which must be able to stand and turn around. The characteristics of the container must comply with the Airline's specifications in terms of size and total weight.

ASSISTANCE DOGS

Assistance dogs are carried in the cabin with the passenger and sit at the passenger's feet during the flight. In order to use this service, the dog must be accompanied by general health documentation and an assistance dog card or an equivalent certification and must wear the appropriate collar, leash and/or muzzle. The transport of assistance dogs is subject to restrictions but is always free of charge.





ANCONA
INTERNATIONAL
 **AIRPORT**

Parcheeggio

Parking

L'Aeroporto 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.

La sosta può essere pagata alla **cassa manuale** nel padiglione partenze o alle **casse automatiche**, le quali sono situate all'interno di entrambi i terminal e al piano terra del parcheggio coperto, e accettano pagamenti in contanti, bancomat, carte di credito o Paypal. E' possibile inoltre, utilizzando le corsie di entrata e di uscita dedicate, pagare con il **Telepass** o con **Unipolmove**.

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 messaggio **WhatsApp** al numero **335 8279072**

Ancona Falconara Airport has one short term uncovered parking lot (**P1 Premium**) in front of the terminal with 290 available spaces and one long term covered lot (**P2 Multipiano**) located next to the Arrivals Hall with 250 available spaces. In addition, in front of both pavilions there is the "Kiss Fly" area (94 spaces) for the "drop off" and "pick up" of passengers.

In all three lots free parking is granted for a limited time (10 minutes).

Car parks can be paid for either at the manual desk in the departure hall or at the automatic tills cash, by credit card or Paypal. You can use the **Telepass** or **Unipolmove** service if available in your car.

In all three car parks, dedicated parking spaces are provided for departing passengers with reduced mobility and marked with appropriate signs.

For rates and agreements, see the dedicated page of the airport website: www.ancona-airport.com. Should you contact the parking office, please send an e-mail to:

parking@ancona-airport.com

or send a **WhatsApp** to **335 8279072**



Come raggiungerci

Getting to the Airport



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 / +39 071 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.

Bus connection from/to Ancona

Bus service which connects the city of Ancona (Piazza Cavour and Piazza Kennedy, Main Railway Station and Torrette) and Falconara M.ma Railway Station to the Airport.

Tickets are available on board and their cost is 3.30 to Falconara M.ma and 5,50 to Ancona.

For more information please visit:

www.conerobus.it

Tel. 800 218 820 / +39 071 2837411

Train Link

Ancona Airport offers a direct railway service between Castelferretti Railway Station (in front of departure terminal) and Ancona Station.

From Ancona it is possible to reach various domestic destinations.

For timetable and fares:

Ph. 89.20.21 www.trenitalia.com

By car

Ancona airport is directly connected to the A14 Bologna Taranto motorway, via 'Ancona Nord' toll point. Clear directions take you to the Airport in just a few minutes, only 2 km away from "Ancona Nord" toll point.



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

By Taxi

Taxicabs are located in front of the arrival terminal.

CTF Consorzio Taxi Falconara

Tel. +39 071 9189531

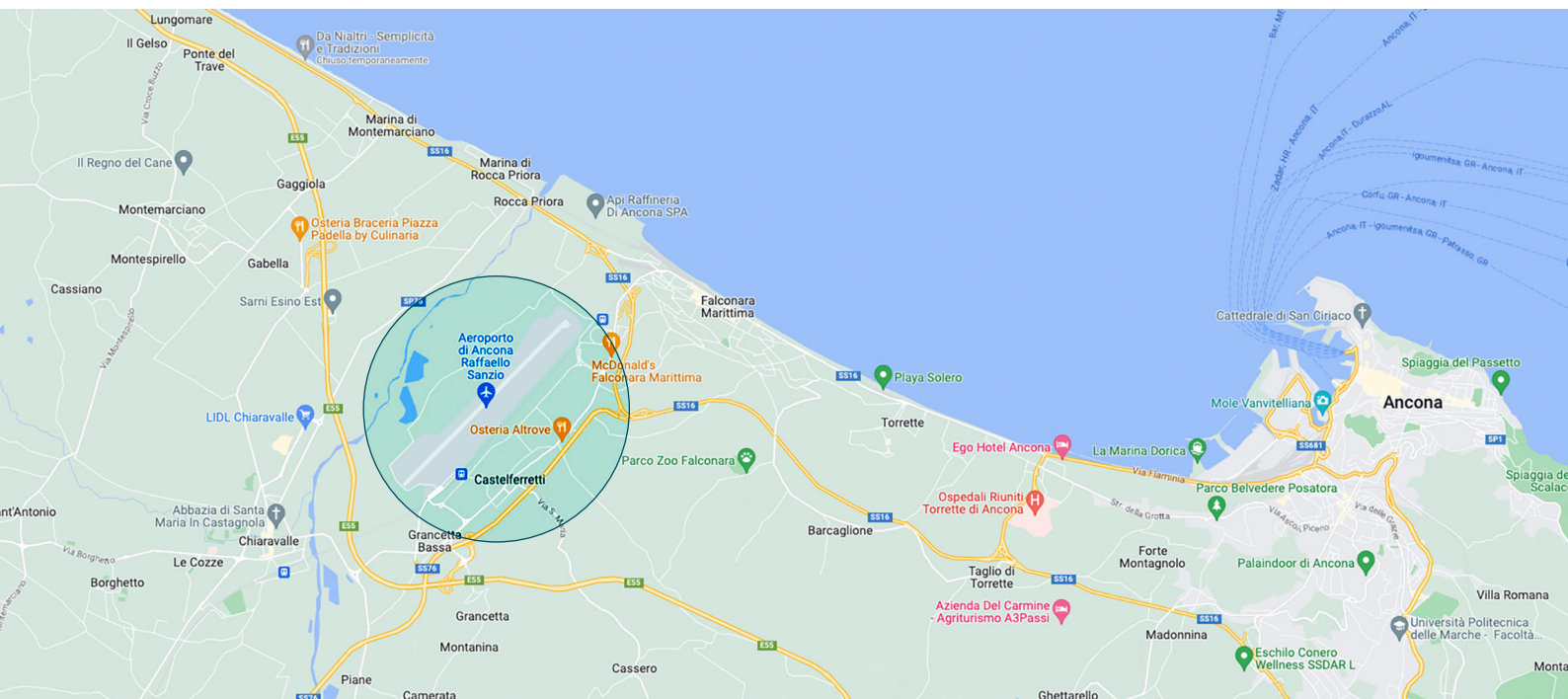
Mob. +39 334 1548899

www.ctftaxi.it

TAXI Falconara

Mob. +39 328 1171175

www.taxifalconara.it





ANCONA INTERNATIONAL AIRPORT



ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT

Numeri utili

Useful phone numbers

Ancona International Airport	T1	T2
Centralino/ Switchboard	(+39) 071 28271	Not available
Lost & Found/ Lost and Found Office	(+39) 071 2827296	(+39) 071 2827511
Parcheggio/ Parking	(+39) 071 2827509	(+39) 335 8279072 (whatsapp)
Cargo/ Cargo	(+39) 071 2827508	Not available

Enti Pubblici Aeroportuali Public Airport Authorities	T1	T2
Agenzia delle Dogane/ Customs	(+39) 071 2827282	(+39) 071 2827283/ 243
ENAC/D.A. Regioni Centro/ Central Regions Airports Dept.	(+39) 071 9156083	Not available
ENAV – Direzione/ ENAV	(+39) 071 5901901	Not available
Guardia di Finanza/ Customs Officer	(+39) 071 2827241	(+39) 071 2827229/ 258
Polizia di Frontiera/ Border Police	(+39) 071 2827222/ 226	(+39) 071 9188058
Primo Soccorso Aeroportuale/ First Aid	(+39) 071 2827228	(+39) 380 6839098
Vigili del fuoco/ Fire Brigades	(+39) 071 2827251	(+39) 071 2827247

Spedizionieri Forwarding companies	T1	T2
DHL	199 199 345	Not available
UPS	(+39) 02 30 30 30 39	Not available

Attività/Negozi - F&B Shops F&B	T1	T2
Ivybar	(+39) 071 2827287	Not available
Enoteca Essentia	(+39) 338 4820241	Not available
Le Corone Show Room	(+39) 071 949250	Not available

Autonoleggio Rent a car	T1	T2
Sicily by Car	(+39) 071 9157010	(+39) 071 6390111
Autonoleggio Magellano	(+39) 071 9157086	Not available
Avis	(+39) 071 52222	Not available
Europcar	(+39) 071 9162240	Not available
Hertz	(+39) 071 2073798	Not available
Drivalia	(+39) 071 9716163	Not available
Autovia	(+39) 071 9188038	Not available



ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT

Politica di attenzione all'Ambiente

Enviromental Policy

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.

Aware of its role in the reference scenario, Aerdorica wishes to be an active part in supporting both the culture of respect for the environment and the principle of sustainable development by setting itself the goal of "Green Airport".

With this in mind, the lighting systems of the aircraft forecourt, the terminals and both car parks were redeveloped with low-energy LED spotlight.

In addition, during the recent road improvements, the access control system including the payment system was renewed using energy-efficient technological solutions.

Separate waste collection is active throughout the airport.





Misure a contrasto della pandemia

Anti-Covid Measures

Benchè l'emergenza pandemica è considerata ormai superata, il nostro aeroporto continua a mettere in atto misure e comportamenti volti alla salvaguardia della salute dei passeggeri e di tutti i lavoratori che operano nello scalo.

In entrambi i terminal sono presenti erogatori di gel igienizzante per le mani e, sui banchi della biglietteria/ufficio informazioni, dei check-in e dei gates sono installati pannelli in plexiglass.

Per maggiori informazione si prega di consultare il sito:

www.ancona-airport.com

Although the pandemic emergency is now considered outdated, our airport continues to implement measures and behaviors aimed at safeguarding the health of passengers and all workers working at the airport.

In both terminals there are hand sanitizing gel dispensers and plexiglass panels are installed on the ticket office/information office, check-in and gate counters.

For more information, please visit:

www.ancona-airport.com



Tabelle indicatori

Indicator tables

SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SECURITY

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	98%	98%

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL SECURITY AND SECURITY OF PERSONAL BELONGINGS

Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of personal safety and security	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	99%	99%
---	--	-----------------	-----	-----

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY

Puntualità complessiva dei voli Overall flights punctuality	% di voli puntuali % Flight in time	Non disponibile	83%	84%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza n° mishandeed luggage/1.000 departing pax	Non disponibile	0,06	0,05
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes of redelivery of first luggage on 90% of cases	Non disponibile	21:41:00	21:00 :00

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes of redelivery of last luggage on 90% of cases	Non disponibile	28:20:00	27:00:00
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi Waiting time in 90% of cases	Non disponibile	04:21:00	04:15:00
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services reliability and punctuality	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	99%	99%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Perception of toilet tidiness and services	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	96%	97%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal tidiness	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	96%	97%

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING TIME AT AIRPORT

Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of luggage trolley availability	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	93%	94%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of air conditioning / heating efficiency	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	94%	94%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of the overall terminal comfort	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	94%	94%
SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES				
Percezione sulla disponibilità di wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	81%	85%
Postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Bar opening times convenience	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree % passenger flights departing/arriving compatible with bar's opening	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception on the adequacy of smoking rooms, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception on the availability of providers of free drinking water, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	82%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	84%	85%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack,ove presenti Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	84%	85%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS				
Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% pax soddisfatti % satisfied pax	92%	92%	95%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of airport information points effectiveness	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	91%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	95%	96%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security) Perception of (infopoint, security) staff skills	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	98%	98%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci,segnaletica interna, ecc.) Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	93%	94%

SERVIZI SPORTELLI / VARCO
DESKS / CHECKPOINT SERVICES

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter services	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	97%	97%
Tempo di attesa al check-in Check-in waiting times	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	12:56:00	12:20:00
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of Check-in waiting times	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	98%	98%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security check point	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	11:45:00	11:15:00
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Waiting times at the security check-point	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non applicabile (Pax annui <500'000)	Non applicabile (Pax annui <500'000)	Non applicabile (Pax annui <500'000)

INTEGRAZIONE MODALE
INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	96%	96%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the city centre/airport surface links	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	87%	88%

Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza PRM

Services of assistance to PRM - quality standard & indicators

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE SERVICES EFFICIENCY

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
PRM prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto Booked PRM: waiting time to receive assistance, from one of the designated points in the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	13:45:00	13:00:00
PRM non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto Not booked PRM: waiting time to receive assistance, from one of the designated points in the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	19:55:00	19:30:00
PRM prenotati: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Booked PRM: Waiting time on board for PRMs to disembark after the last passenger has disembarked	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	08:24:00	08:20:00
PRM non prenotati: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Not booked PRM: Waiting time on board for PRMs to disembark after the last passenger has disembarked	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	Non disponibile	07:09:00	07:05:00

SICUREZZA PER LA PERSONA PERSONAL SAFETY

Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Perception on state and efficiency of supplied equipment	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	Non disponibile	95%	95%
---	--	-----------------	-----	-----

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception on personnel training level</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	Non disponibile	95%	96%

INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT

Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: quantity of essential information accessible to sight, ear and mobility-impaired passengers in relation with the total of the essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul totale delle informazioni essenziali <i>% of essential information accessible to sight, ear and mobility-impaired passengers in relation with the total of the essential information</i>	Non disponibile	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Completeness: number of directions and information of the offered services, available in accessible format, in relation to the total number</i>	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale informazioni/istruzioni <i>% of information/directions and information on the offered services, available in accessible format, in relation to the total number</i>	Non disponibile	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on the effectiveness and availability of the information, communication and indoor signage</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	Non disponibile	94%	95%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of replies supplied within the set times in relation to the total of the requests received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of supplied replies in the set times on the total of requests</i>	Non disponibile	100%	100%
---	--	-----------------	------	------

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2022 Targets 2022	Risultato 2022 Act. data 2022	Obiet. 2023 Targets 2023
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received in relation to the total ùprm traffic	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % of complaints received in relation to the total PRM traffic	Non disponibile	0%	0%

COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception on efficacy of PRM assistance	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	Non disponibile	90%	93%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. Perception on availability and accessibility of airport infrastructures: car parks, interphones, dedicated areas, toilets, etc.	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100%	89%	95%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception on dedicated areas for PRM (like Sala Amica)	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	Non disponibile	100%	100%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS

Percezione sulla cortesia del Personale (info-point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception on politeness of staff (info-points, security checkpoints, staff dedicated to the special assistance)	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	Non disponibile	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception on professionalism level of staff dedicated to delivering special assistance to PRM	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	Non disponibile	95%	97%

Suggerimenti e reclami

Suggestions and complaints

Il miglioramento continuo dei servizi che offriamo ai nostri passeggeri è senza dubbio una nostra priorità. È 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 scaricabile 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
Piazzale S. Sordoni 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.

The continuous improvement of the services we offer to our passengers is undoubtedly our priority. This is why we take your suggestions very seriously. To send suggestions, complaints or even to request information, you can:

- fill in the on-line form available on our website www.ancona-airport.com
- send an email to the address: info@ancona-airport.com
- fill in the attached form and send it to:

Ancona International Airport spa
Customer Service
Piazzale S. Sordoni snc
60015 Falconara Marittima (AN)

Ancona International Airport spa undertakes to respond within 30 working days by giving notice of the investigations carried out, the progress of the investigation and the time within which it will remove the irregularities or restore the damage caused.

Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri suggerimenti. Grazie per l'attenzione.

Kindly let us know if you have any complaints or suggestions about our services by taking a minute to fill in the form. Thank you for your contribution.

RECLAMO/COMPLAINT

data/date _____

SUGGERIMENTO/SUGGESTION

Volo n./Flight nr. _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Oggetto: Bagagli Parcheggio Servizi Ritardi/Cancellazioni Altro
Object: Baggage Parking Services Delays/Cancellations Others

TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO/TOPIC OF COMPLAINT OR SUGGESTION

Descrivete le circostanze dei fatti ed eventuali altre informazioni:

Please give a detailed description:

Con la firma esprimo il mio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del codice in materia di Protezione dei Dati Personali (Regolamento UE 2016/679).

By signing I express my consent to the processing of data pursuant to art. 13 of the Personal Data Protection Code (EU Regulation 2016/679).

Firma/Signature _____

Ancona International Airport spa

Piazzale Sandro Sordani snc


60015 Falconara M.ma AN


www.ancona-airport.com


ANCONA INTERNATIONAL ✈️ AIRPORT



Centralino (+39) 071 28271

 facebook.com/Anconainternationalairport

 instagram.com/aeroporto_delle_marche/

 linkedin.com/company/marche-airport---aerdorica-spa

www.ancona-airport.com

