



**20
24**
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	14
CHECKED BAGGAGE	
TRASPORTO BATTERIE AL LITIO A BORDO DEGLI AEROMOBILI	15
CARRYING LITHIUM BATTERIES ON BOARD AIRCRAFT	
BAGAGLI SPECIALI	16
SPECIAL BAGGAGE	
BAGAGLIO SMARRITO	16
LOST BAGGAGE	
BAGAGLIO DANNEGGIATO	17
DAMAGED BAGGAGE	
OGGETTI SMARRITI	17
LOST PROPERTY	
ALTRI SERVIZI	17
OTHER SERVICES	
CONTROLLI DI SICUREZZA	19
SECURITY CHECKS	
IMBARCO	20
BOARDING	
FORMALITÀ DOGANALI	21
CUSTOMS PROCEDURES	

TIONAL AIRPORT

DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS	22
SERVIZIO WI-FI WI-FI ZONE	23
BANCOMAT ATM	23
PASSEGGERI DISABILI O CON RIDOTTA MOBILITA' (PRM) DISABLED AND WITH REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)	24
DISABILITÀ INVISIBILI HIDDEN DISABILITIES	27
FAMIGLIE E MINORI FAMILIES AND MINORS	28
SERVIZIO MINORE NON ACCOMPAGNATO UNACCOMPANIED MINOR SERVICE	28
ANIMALI AL SEGUITO TRAVELLING ANIMALS	29
CANI DA ASSISTENZA ASSISTANCE DOGS	31
PARCHEGGIO PARKING	33
COME RAGGIUNGERCI GETTING TO THE AIRPORT	34
NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS	37
POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE ENVIROMENTAL POLICY	39
sez 02 TABELLE INDICATORI INDICATOR TABLES	41
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA PRM SERVICES OF ASSISTANCE TO PRM - QUALITY STANDARD & INDICATORS	46
sez 03 SUGGERIMENTI E RECLAMI SUGGESTIONS AND COMPLAINTS	49

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 il modulo alla Sez. 3 o seguendo le modalità descritte nel paragrafo stesso.

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 form in Sez. 3 or following the procedures described in the same paragraph.

Thanks for Your cooperation

ANCONA INTERNATIONAL AIRPORT spa

Ancona International Airport spa is the Airport Manager of Ancona-Falconara **Raffaello Sanzio** Airport. The concession has been granted in 2013 for 35 years. 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.

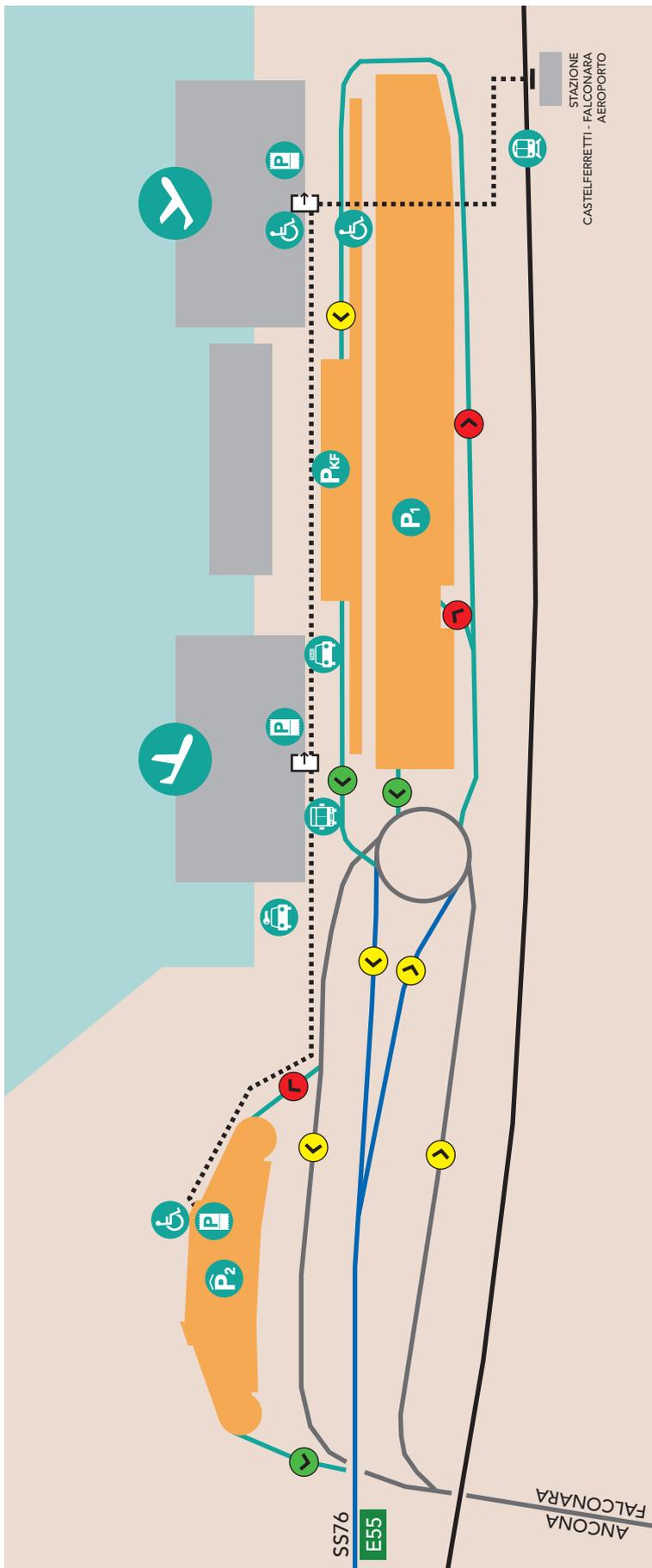
In addition **Ancona International Airport spa**, as Handling agent, provides Airlines operating in our airport with assistance to passenger flights, cargo and mail flights.



ARRIVI
ARRIVALS



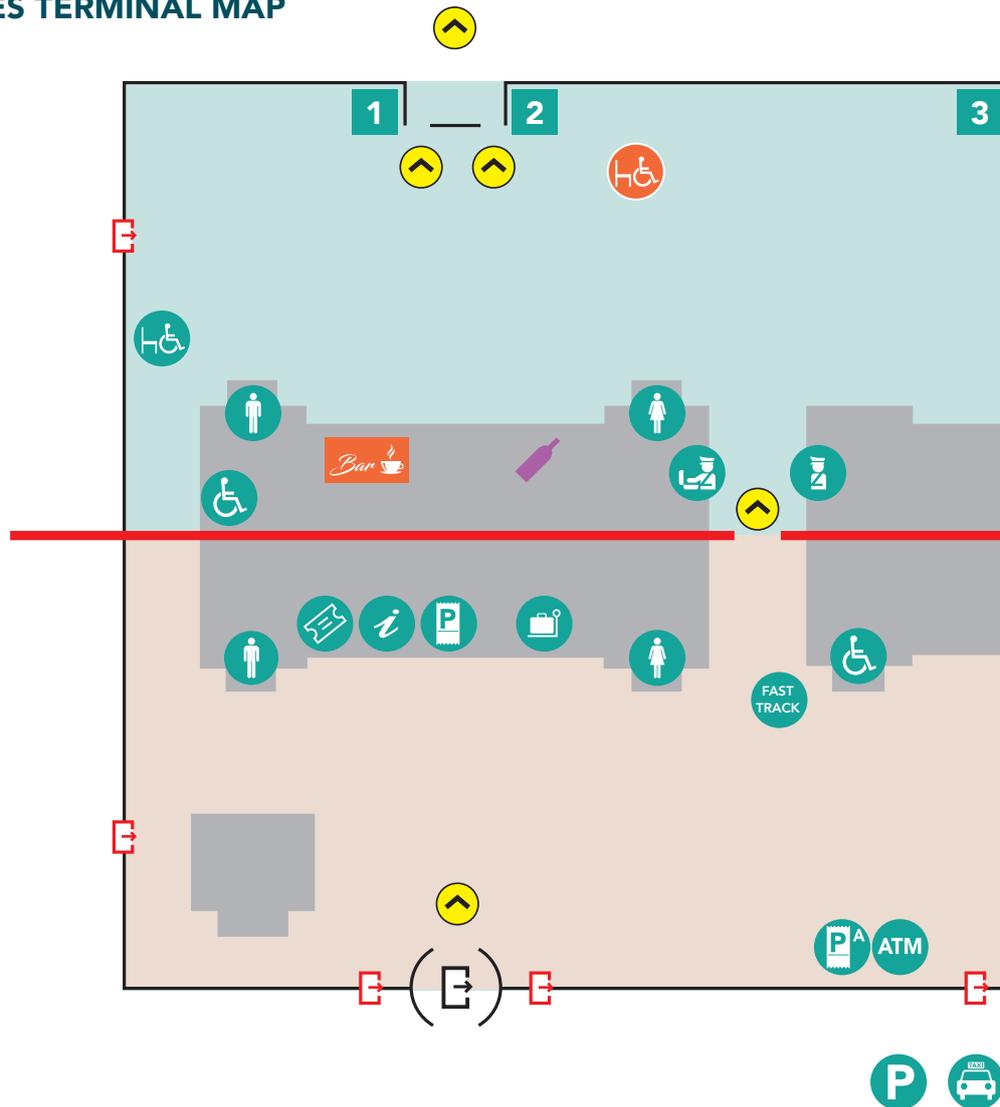
MAPPA AEROPORTO
AIRPORT MAP



TERMINAL TERMINAL	VIABILITÀ VIABILITY	CONNESSIONE SU GOMMA TRANSPORTATION	PARCHEGGI PARKING LOTS
Terminal arrivi Arrivals terminal	strada ferrata rail link	taxi taxi	parcheggio P ₁ (scoperto) parking P ₁ (outdoor)
Terminal partenze Departures terminal	strada comunale municipal road	noleggio auto car rental	parcheggio P ₂ (coperto) parking P ₂ (indoor)
Uscite / entrate Exit / entrance	strada statale highway	autobus bus	parcheggio Kiss & Fly Kiss & Fly parking
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
information
-  servizi uomini
male toilet
-  servizi donne
female toilet
-  fast track
fast track lane

-  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

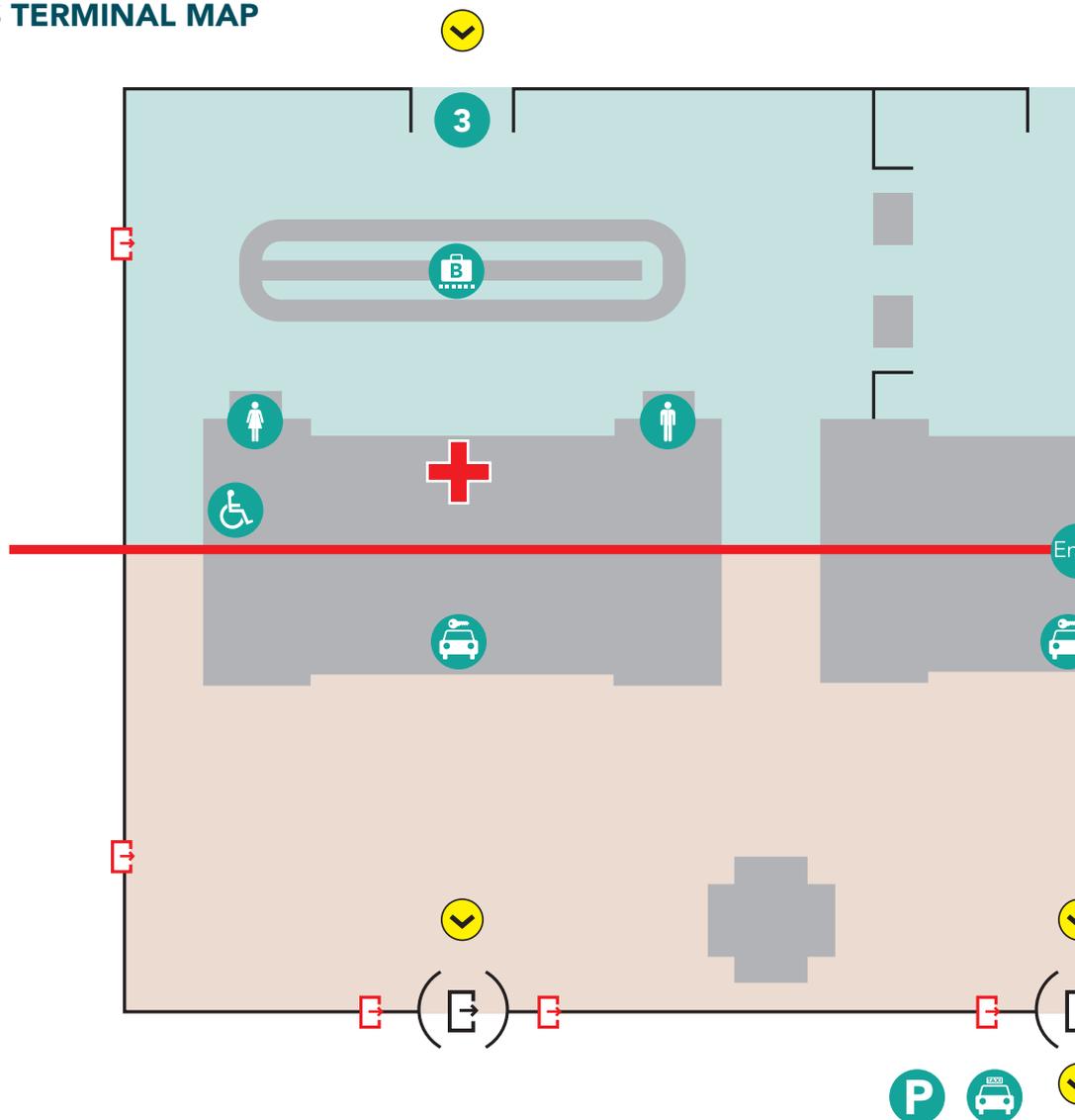
-  tax refund
tax refund

CONNESSIONE SU GOMMA TRANSPORTATION

-  taxis
taxis



MAPPA TERMINAL ARRIVI ARRIVALS TERMINAL MAP



ACCESSI ACCESSES

-  uscite
exits
-  direzione
direction

INGRESSI AIRSIDE AIRSIDE ENTRANCES

-  ingresso 1
entrance 1
-  ingresso 3
entrance 3

SERVIZI AI PASSEGGERI PASSENGER SERVICES

-  nastro riconsegna bagagli A
baggage claim belt A
-  nastro riconsegna bagagli B
baggage claim belt B
-  bagagli smarriti
lost luggage
-  informazioni
information
-  servizi uomini
male toilet
-  servizi donne
female toilet
-  punto ritiro bagagli PRM
PRM baggage claim point

-  accessibile servizi/ fasciatoio
accessible toilet/ changing table

-  sedute PRM
PRM chair

-  punti di accompagnamento PRM
PRM pick-up points

CONNESSIONE SU GOMMA TRANSPORTATION

-  taxis
taxis

-  noleggio auto
car rent
Autovia, Avis, Drivalia, A. Magel-
lano, Europcar, Hertz, SicilybyCar

-  autobus
bus

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 vi permetterà di espletare le operazioni necessarie in tutta tranquillità.

All'arrivo in aeroporto, è necessario procedere ai **banchi check-in** presso il terminal partenze quando:

- non si è effettuato il check-in online o non si ha stampata la carta d'imbarco: vi verrà richiesto di mostrare conferma della prenotazione o del biglietto insieme al proprio documento di identità e a tutti i bagagli al seguito;
- si è effettuato il check-in on-line, ma bisogna registrare uno o più bagagli in stiva ("drop off"): vi verrà richiesto di mostrare la carta d'imbarco insieme al proprio documento di identità, i bagagli che si desidera imbarcare e quelli che s'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 to arrive **two hours before** the scheduled departure time: this will enable you to properly carry out the necessary operations.

Upon arrival at the airport, it is required to proceed to the **check-in counters** at the departure terminal when:

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

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

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.

Articoli proibiti in cabina

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.

Articles prohibited in the cabin

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 i passeggeri **in transito** è possibile trasportare in cabina anche liquidi acquistati negli esercizi commerciali di altri aeroporti o a bordo di qualsiasi compagnia aerea, purché sigillati nell'apposito **sacchetto di sicurezza (STEB)** fornito al momento dell'acquisto e corredato di scontrino ben visibile all'interno del sacchetto stesso indicante emittente e data di emissione. Il sacchetto deve essere integro; qualora al controllo di sicurezza fosse necessario aprire il sacchetto il pas-

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 LAGs** 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 behind.

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

seggero che dovesse poi effettuare altri scali potrà segnalarlo all'agente in modo che venga apposto un nuovo sigillo.

Per maggiori informazioni si prega di consultare il sito:

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

Al fine di agevolare le operazioni al controllo di sicurezza al passeggero viene richiesto di **presentare a parte tutti i liquidi** contenuti nel bagaglio a mano.

BAGAGLIO IN STIVA

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**. Ove la franchigia consentita dal biglietto sia superiore occorrerà imbarcare 2 bagagli.

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.

Articoli proibiti in stiva

Per ragioni di sicurezza **non è consentito**

security checkpoint, passengers are asked to **produce all liquids contained in their hand luggage separately**.

CHECKED BAGGAGE

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.

Articles prohibited in the hold

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)

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

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

- explosives, fireworks and rockets
- 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.

SPECIAL BAGGAGE

For **special baggage, weapons and ammunition, sports equipment** and **musical instruments** please check with the air-

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.

BAGAGLI SPECIALI

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.

BAGAGLIO SMARRITO

In caso di mancata riconsegna del bagaglio registrato occorrerà rivolgersi all'**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>

lines for details.



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, **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

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.

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/ORG-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

OTHER SERVICES

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

Luggage storage is not available.



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 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 esem-

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.

pio 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.



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.

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.

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

There are no value or quantity limits for the export of goods following the traveler departing for a country not part of the European Union. However, there may be provisions established by the destination countries, therefore it is advisable to contact relevant diplomatic representations, before departure. 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 (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

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](http://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

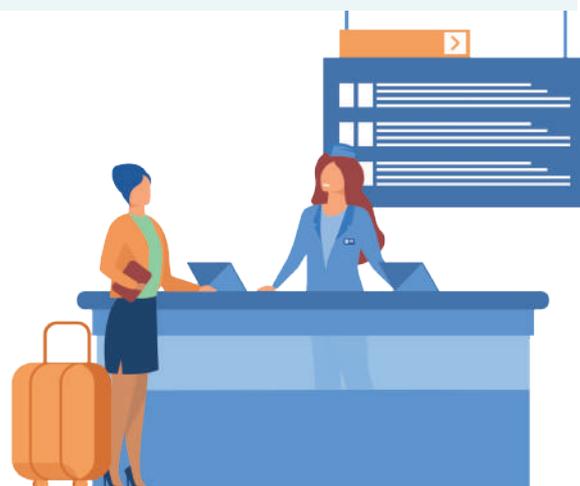
"endorsement of customs authorities";

- 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.

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 or its extracts are available at the airport information desk, ticket counter, check-in desks and Lost &

Compagnia Aerea.

In mancanza di adeguate risposte della 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. 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.



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 **tre ore**, senza registrazione.



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 **three hours**, without 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.

ATM ➔

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

PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PRM)

Per rispondere alle esigenze specifiche delle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, l'Unione Europea ha disposto in tutti gli aeroporti comunitari l'adozione del **Regolamento (CE) 1107/2006**, che prevede regole comuni per assistenza dedicata, al fine di garantire la libera circolazione anche tramite l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi.

Per garantire un servizio che corrisponda alle proprie esigenze nel rispetto dei requisiti di sicurezza del volo è **fondamentale** inoltrare le proprie richieste alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator **al momento della prenotazione o al più tardi entro 48 ore** dall'orario di partenza del volo.

La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha inoltre lo scopo di consentire, al vettore stesso, di monitorare il riempimento dei **posti a bordo**, individuati per la collocazione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che **non possono superare un numero stabilito** che varia in base al tipo ed alla configurazione dell'aeromobile. È importante inoltre segnalare in anticipo l'eventuale trasporto di **apparecchi medici o ausili per la mobilità**. È possibile trasportare gratuitamente fino a 2 ausili per la mobilità.



DISABLED AND WITH REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)

In order to meet the specific needs of people with disabilities, persons with reduced mobility or the elderly, the European Union has ordered the adoption of **Regulation (EC) 1107/2006** in all Community airports, which provides for common rules on dedicated assistance in order to ensure free movement by air without discrimination and without additional costs.

In order to provide a service that meets your needs and complies with flight safety requirements, you must submit your request to the Airline **at the time of booking or no later than 48 hours** before your flight.

The prior request for assistance made to the air carrier you are traveling with is intended to monitor the allocation of **seats on board** designated to passengers with disabilities or reduced mobility, which may **not exceed a set number** for it varies according to the type and design of the aircraft. Transport of **two mobility aids or medical devices** is free of charge, but it is advisable to check in advance for any special instructions from the Airline.

The Airline transmits the request to all the airports included in the travel itinerary. It is **advisable** to consult the company website to verify the times and documents needed according to your specific

La compagnia aerea trasmette la richiesta a tutti gli aeroporti previsti dall'itinerario del viaggio. È **consigliabile** consultare prima della partenza il sito web della compagnia aerea per verificare tempi e documenti necessari secondo le proprie esigenze specifiche.

In caso di mancata prenotazione, l'aeroporto farà del proprio meglio per assistere il passeggero nel minor tempo possibile, tuttavia potrebbero aumentare i tempi di attesa prima di ricevere assistenza da un nostro Operatore.

Assistenza in aeroporto

Tempi di presentazione

Per usufruire dell'assistenza richiesta in tutta tranquillità, ti raccomandiamo di arrivare in aeroporto con **sufficiente anticipo** rispetto all'orario previsto di partenza, secondo quanto **stabilito dalla Compagnia Aerea** e comunque **almeno 2 ore** prima dell'orario di partenza del volo.

Come chiedere l'assistenza

Coloro che necessitano di aiuto possono richiedere assistenza ai **punti di chiamata**, che sono contrassegnati dal logo della sedia a ruote 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.

In caso in cui non si abbia bisogno di aiu-

needs.

Without assistance' request, the airport will do its best to assist the passenger as quickly as possible, however waiting times may increase before receiving assistance from an Operator of ours.

Airport assistance

Timing

In order to be able to benefit from the assistance you require, we recommend you to arrive at the airport **sufficiently** in advance of the scheduled departure time, **as established by the Airline** and, in any case, **at least 2 hours before** the flight departure time.

How to get airport assistance

Passengers can request the assistance from 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.

If the assistance is not needed at the call points, departing passengers with reduced mobility, even with a boarding pass ready, should **go to the check-in desks**, where assistance will be arranged according to the user's needs. An Operator of ours will accompany the PRM to the security checkpoint and then to the board-

to ai punti di chiamata, il passeggero a mobilità ridotta in partenza, anche se già in possesso di carta d'imbarco, dovrà **ri-volgersi ai banchi check-in**, dove l'assistenza verrà predisposta in base alle necessità dell'utente. Un nostro operatore lo accompagnerà al controllo sicurezza e successivamente all'uscita per l'imbarco.

Servizi dedicati

Posti auto riservati: All'aeroporto di Ancona gli stalli dedicati ai passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità sono:

- 4 al parcheggio Kiss&Fly
- 13 al parcheggio P1
- 18 al parcheggio P2

I passeggeri a ridotta mobilità che viaggiano dal nostro aeroporto possono **parccheggiare gratuitamente** in tutti i parcheggi dedicati per la durata del viaggio e devono recarsi presso la biglietteria aeroportuale muniti dei seguenti documenti:

- Tagliando parcheggio
- Vetrofania disabili in originale a nome del viaggiatore
- Documento d'identità
- Titolo di viaggio

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

Sedie a ruote: a disposizione sia in arrivo che in partenza

Mezzi elevatori: disponibili per l'imbar-

ding gate.

Dedicated services

Reserved parking spaces: At Ancona airport the stalls dedicated to passengers with reduced mobility or disabilities are:

- 4 at Kiss&Fly
- 13 at car park P1
- 18 at car park P2

Passengers with reduced mobility departing from our airport can **park free of charge** in all car parks for the duration of their journey and must go to the airport ticket office with the following documents:

- Parking ticket
- Original copy of the disability sticker in the passenger's name
- Identity card or passport
- Travel ticket

Dedicated toilets: 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.

Wheelchairs: available for Passengers with Reduced Mobility who require assistance, both arriving and departing.

Ambulifts: available for boarding and disembarking passengers on/from the aircraft.

At arrival: passengers with reduced mobility in arrival will be escorted from the aircraft until the airport car parks, the taxi area and the city or tourist bus stop.

co e lo sbarco dei passeggeri sull'aeromobile

Passeggeri in arrivo: accompagnamento previsto dall'aeromobile fino ai parcheggi, all'area taxi e alla fermata degli autobus di linea o turistici.

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.

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 Security and Boarding fast track lane.

HIDDEN
disabilities 

FAMIGLIE E MINORI

All'interno dei padiglioni Partenze e Arrivi nelle aree aperte al pubblico sono presenti **servizi con fasciatoi** per coloro che hanno necessità di cambiare il proprio bebè. Mentre **non è disponibile un'area allattamento**.

Inoltre ai controlli di sicurezza **le famiglie con bambini fino a 6 anni di età** possono saltare la fila usufruendo della corsia preferenziale.

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**.

At security checks, **families with children up to 6 years of age** can skip the queue by taking advantage of the fast track lane.



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

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

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 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 obbligato-**

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, please refer to the institutional website of the State Police:

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

TRAVELLING ANIMALS

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**



ria 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

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 pressurised 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

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.

In caso di lunghi ritardi, cancellazioni o altre situazioni eccezionali, nel nostro aeroporto è prevista la consegna di un **kit di prima necessità** per tutti i cani di assistenza, i cani guida e i cani udenti. Il kit è provvisto di:

- Una bottiglia da 500 ml di acqua
- Due ciotoline di carta
- Una confezione di cibo secco per cani ipoallergenico gr 100
- Una confezione di salviette detergenti per la pulizia del viso alla camomilla.

of the container must comply with the Airline's specifications in terms of size and total weight.

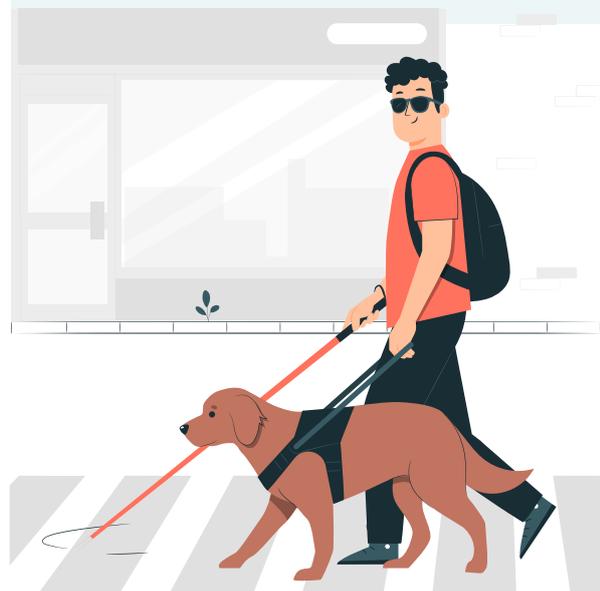
ASSISTANCE DOGS

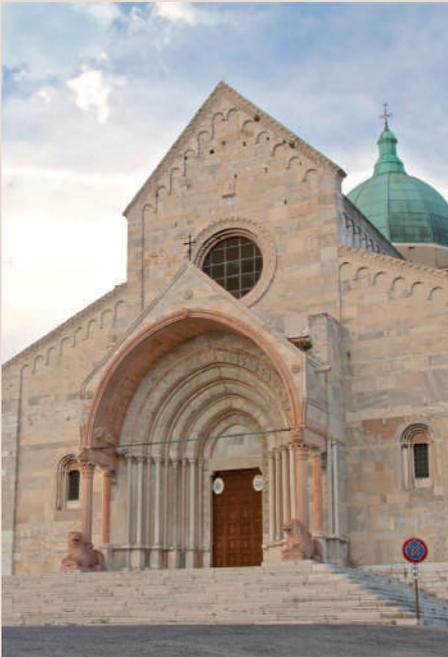
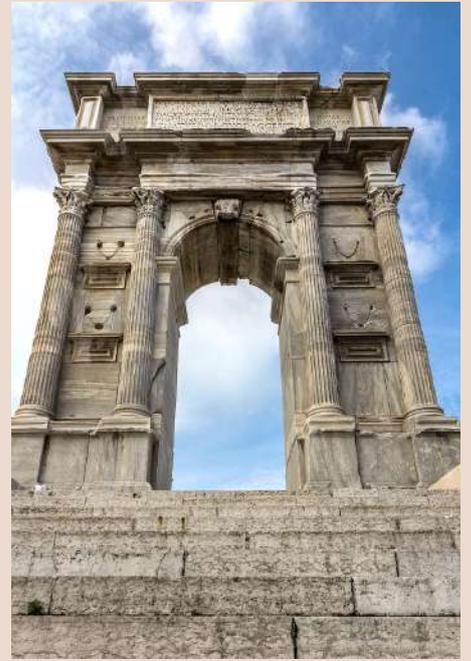
Assistance dogs are carried in the cabin with the passenger and sit at the passenger's feet during the flight. In order to use this service, the dog must be accompanied by general health documentation and an assistance dog card or an equivalent certification and must wear the appropriate collar, leash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

The transport of assistance dogs is subject to restrictions but is always free of charge.

In case of long delays, cancellations or other exceptional situations, our airport it will be given **a basic kit for all assistance**, guide and hearing dogs. In the kit you'll find:

- A 500ml bottle of water
- Two small paper bowls
- A 100g pack of hypoallergenic dry dog food
- A pack of chamomile facial cleansing wipes.





ANCONA
INTERNATIONAL
AIRPORT

Parcheeggio

Parking

L'Aeroporto dispone di:

- un parcheggio non coperto **"P1"** situato davanti l'aerostazione con 327 posti disponibili,
- un parcheggio coperto **"P2"** situato a fianco il padiglione Arrivi con 226 posti disponibili,
- di un'area **"Kiss & Fly"** con 72 posti per le attività di "drop off" e "pick up" passeggeri di fronte ad entrambi i padiglioni.

Per tutti e tre i parcheggi è prevista una **sosta gratuita** per un tempo limitato **di 10 minuti** per un massimo di 2 ingressi giornalieri. Al 3° ingresso giornaliero si applica la tariffa di €20,00. La sosta può essere pagata alla **cassa manuale** nel padiglione Partenze o alle **casce 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.

Ancona Falconara Airport has:

- one uncovered parking lot **"P1"** in front of the terminal with 327 available spaces,
- one covered lot **"P2"** located next to the Arrivals Hall with 226 available spaces,
- a **"Kiss&Fly"** area (72 spaces) for the "drop off" and "pick up" of passengers in front of both pavilions.

In all three lots **free parking** is granted for a limited time (**10 minutes**), maximum 2 daily entrances. At the 3rd daily entrance a fee of € 20.00 is applied.

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

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](tel:3358279072)



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 **dalle 7.00 alle 22.30**. Il biglietto è acquistabile direttamente a bordo al costo di:

€ 3,30 (solo andata) **da/per Falconara** e **€ 5,50** (solo andata) **da/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:

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. in conjunction with all arrival and departure flights and, in any case, in the time slot **from 7.00 to 22.30**.

Tickets are available on board and their cost is:

€ 3.30 (one way) **from/to Falconara** and **€ 5.50** (one way) **from/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.

Inside the **Arrivals Terminal** there is a **Trenitalia automatic cash point**.

For timetable and fares:

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

Mob. +39 334 1548899

www.ctftaxi.it

Oppure scarica l'app AppTaxi inquadrando il QR code



Ph. 89.20.21 www.trenitalia.com

By car

For those coming from the West the airport is located at **exit 21 of the SS 76**. 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.

By Taxi

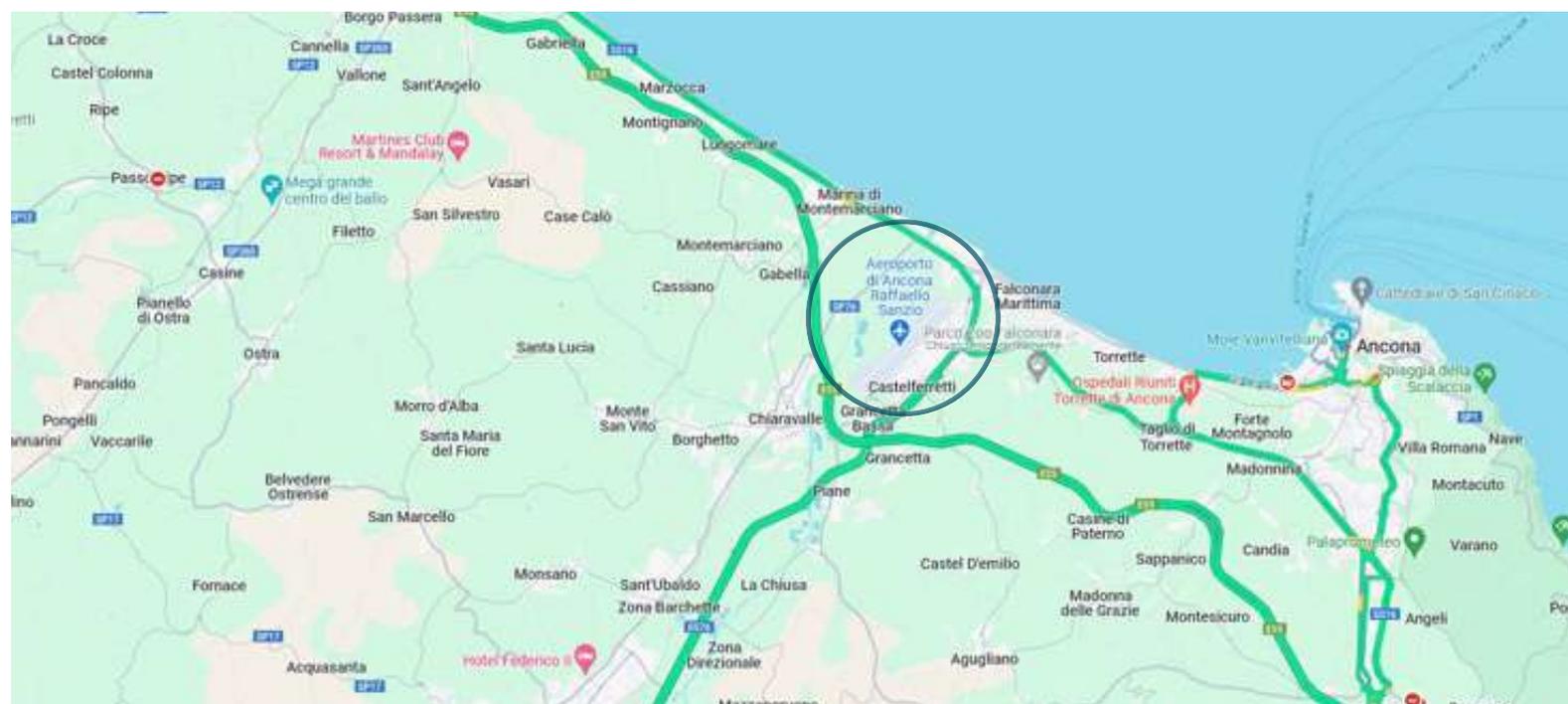
Taxicabs are located in front of the **arrival terminal**.

CTF Consorzio Taxi Falconara

Mob. +39 334 1548899

www.ctftaxi.it

You can also download AppTaxi with the QR code





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
Il Lanificio	(+39) 071 9161794	Not available

Autonoleggio Rent a car	T1	T2
Sicily by Car	(+39) 071 9157010	(+39) 091 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 apron, 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.





Tabelle indicatori

Indicator tables

Nelle tabelle che seguono sono raccolti gli indicatori di qualità previsti dalla circolare Enac Gen-06 e, perciò, comuni a tutti gli aeroporti italiani. In tutto, gli indicatori sono 34, raggruppati in 10 "fattori di qualità", ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta. Presso l'aeroporto di Ancona, le rilevazioni vengono svolte in due sessioni separate, una in "summer season" e l'altra in "winter season". I dati per l'anno 2023 sono stati raccolti dalla società Ipothesi srl – società certificata UNI EN ISO 9001:2015.

Le tabelle sottostanti sono divise in 5 colonne:

- descrizione dell'indicatore
- unità di misura
- obiettivi per il 2023
- risultati ottenuti nel 2023
- obiettivi per il 2024

The following tables contain the quality indicators as per Enac circular Gen-06 and they are common to all Italian airports. In all, there are 34 indicators, grouped into 10 "quality factors", to which are added 16 indicators dedicated to passengers with reduced mobility. At Ancona airport, the surveys are carried out in two separate sessions, one in the "summer season" and the other in the "winter season". The data for the year 2023 were collected by Ipothesi srl - a UNI EN ISO 9001:2015 certified company.

The tables below are divided into 5 columns:

- description of the indicator
- unit of measurement
- objectives for 2023
- results obtained in 2023
- objectives for 2024

SICUREZZA DEL VIAGGIO

TRAVEL SECURITY

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
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	98%	96%	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	99%	99%	99%
---	--------------------------------------	-----	-----	-----

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

Indicatore Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
Puntualità complessiva dei voli Overall flights punctuality	% di voli puntuali % flight in time	84%	76%	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° mishandled luggage/1.000 departing pax	0,005%	0,001%	0,001%
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a/m Luggage reclaim time of the 1 st 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	21:00	20:26	20:20
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	27:00	24:46	27:00
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 block-on nel 90% dei casi Waiting time in minutes from the block-on in 90% of cases	04:15	04:13	04:10
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services reliability and punctuality	% pax soddisfatti % satisfied pax	99%	94%	95%

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%
---	--------------------------------------	-----	-----	-----

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
-------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	-----------------------------

Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal tidiness	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	95%	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	94%	92%	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
---	--------------------------------------	-----------------	-----------------	-----------------

Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of air conditioning / heating efficiency	% pax soddisfatti % satisfied pax	94%	96%	96%
---	--------------------------------------	-----	-----	-----

Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of the overall terminal comfort	% pax soddisfatti % satisfied pax	94%	94%	95%
---	--------------------------------------	-----	-----	-----

SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES

Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	70%	85%
---	--------------------------------------	-----	-----	-----

Percezione sulla disponibilità di 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	100%	100%
---	--	-----------------	------	------

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
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
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	82%	85%
Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	81%	86%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack,ove presenti Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	85%	86%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION TO THE CUSTOMERS				
Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% pax soddisfatti % satisfied pax	95%	84%	92%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of airport information points effectiveness	% pax soddisfatti % satisfied pax	95%	89%	95%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness	% pax soddisfatti % satisfied pax	96%	93%	96%
Percezione sulla professionalità del personale (info-point, security) Perception of (infopoint, security) staff skills	% pax soddisfatti % satisfied pax	98%	95%	98%

SERVIZI SPORTELLI / VARCO DESKS / CHECKPOINT SERVICES

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter services	% pax soddisfatti % satisfied pax	97%	89%	94%
Tempo di attesa al check-in Check-in waiting time	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases	12:20	11:07	11:05
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of check-in waiting time	% pax soddisfatti % satisfied pax	98%	95%	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	11:15	09:15	09:10
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Waiting time at the passport 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	96%	94%	96%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the city centre/airport surface links	% pax soddisfatti % satisfied pax	88%	84%	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. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto Booked departing 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	13:00	12:32	12:25
PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto Not booked departing 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	19:30	16:55	16:50
PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Booked arriving PRM: waiting time on board for PRM 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	08:20	05:53	05:50
PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Not booked arriving PRM: waiting time on board for PRM 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	07:05	06:04	06:00

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	95%	100%	100%
---	--	-----	------	------

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception on personnel training level	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	96%	100%	100%

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

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS

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

Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Obiet. 2023 Targets 2023	Risultato 2023 Act. data 2023	Obiet. 2024 Targets 2024
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received in relation to the total PRM traffic	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % of complaints received in relation to the total PRM traffic	0%	0%	0%

COMFORT IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception on efficiency of PRM assistance	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	93%	96%	97%
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	95%	88%	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	100%	100%	100%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS

Percezione sulla cortesia del Personale (infopoint, 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	100%	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	97%	100%	100%

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.

ADR (Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma **ConciliaWeb** sul sito dell'**Autorità di Regolazione dei Trasporti**, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

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.

ADR (Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 in case of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and Reg. (EC) no. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility can attempt conciliation through the **ConciliaWeb** platform on the website of the **Autorità di Regolazione dei Trasporti**. Passengers may also send complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

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



 (+39) 071 28271 piazzale s. sordoni snc falconara marittima (AN) facebook.com/Anconainternationalairport instagram.com/aeroporto_delle_marche/ linkedin.com/company/marche-airport---aerdorica-spa

www.ancona-airport.com

