



CARTA DEI SERVIZI
2025

INDICE

INTRODUZIONE	3
IL MONDO ITA AIRWAYS	4
Profilo della compagnia	5
Logo	6
Flotta	7
Divise	17
Sostenibilità	18
Il nostro impegno	22
Il network	23
Premi e riconoscimenti	23

I NOSTRI SERVIZI	24
Servizi digitali	25
Customer center	26
Classi di viaggio	27
Intrattenimento di bordo e connectivity ...	32
Edicola digitale	35
Altri servizi in volo	36
Tariffe	37
Programma Volare	38
Bagagli	39
Lost & Found	41
Raggiungere l'aeroporto	43
Check-in	44
Priority	45
Lounge ITA Airways	46
Imbarchi	48
Altri servizi in aeroporto	49
Intermodalità	50

ASSISTENZE E PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ	51
Assistenze per passeggeri a mobilità ridotta	52
Assegnazione posto gratuito per accompagnatori	52
Animali da assistenza	53
Ausili alla mobilità	53
Gestione delle batterie	54
Future mamme	55
Bambini	55
Animali	58
One click away	59
Programma autismo	59
Breifing card ipovedenti	60
QUALITÀ	62
La politica della gestione della qualità	63
La misurazione della qualità	63
Gli indicatori della qualità	64
RECLAMI	68

INTRODUZIONE

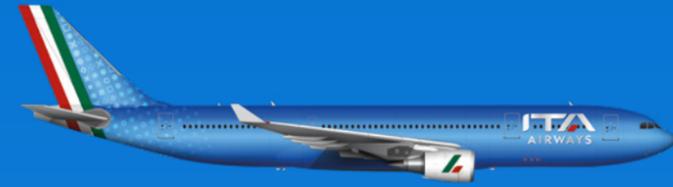
Gentile Cliente,

ITA Airways ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi 2025, uno strumento che intende offrire al passeggero una informazione trasparente sui livelli di qualità dei servizi forniti e di consentire alla Compagnia di attuare un miglioramento continuo e progressivo degli stessi.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella c.d. Carta della Mobilità e nelle direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri quali l'eguaglianza e l'imparzialità, la continuità nell'erogazione del servizio, l'informazione all'utenza anche in formato accessibile, il diritto di scelta tra più soluzioni di trasporto, la partecipazione dell'utenza alla soluzione delle problematiche del servizio, l'efficienza e l'efficacia operativa.

La Carta dei Servizi è redatta secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla normativa ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e propone indicatori di qualità del servizio anche in relazione alle specifiche esigenze dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di qualità raggiunto.





IL MONDO ITA AIRWAYS

PROFILO DELLA COMPAGNIA

ITA Airways è la Compagnia aerea italiana di riferimento. Partecipata al 59% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e al 41% da Deutsche Lufthansa AG, opera servizi di trasporto aereo passeggeri e merci e garantisce all'Italia una connettività di qualità sia con destinazioni internazionali, a sostegno del turismo e del commercio con l'estero, sia all'interno del Paese, sfruttando anche la mobilità integrata.

La Compagnia attraverso una forte digitalizzazione di processi che assicurino la migliore esperienza possibile e servizi personalizzati, pone al centro della propria strategia il servizio ai Clienti coniugato alla Sostenibilità, declinata nel suo aspetto Ambientale (flotta giovane, tecnologicamente avanzata per ridurre l'impatto ambientale), Sociale (attenzione alle proprie persone e alle collettività nei territori in cui opera) e di governance (integrazione della sostenibilità nelle strategie e nei processi interni).



LOGO

Il nostro nome è composto dalle prime 3 lettere del nome del nostro Paese. Semplice e memorabile, definisce sin dall'inizio la nostra identità e la nostra essenza. «ITA» è accompagnato da «Airways», che racconta l'ambizione internazionale e gli orizzonti globali della nostra compagnia.

Siamo fieri della nostra bandiera e dei valori che evoca. Per questo l'abbiamo issata sulla coda dei nostri aerei e rappresentata all'interno del nostro marchio, che riproduce i suoi colori insieme alle curve tipiche delle ali e del timone degli aerei. Ma oltre al verde, al bianco e al rosso, c'è un altro colore che ha conquistato il nostro cuore.

L'azzurro Savoia non è solo il nostro colore: è anche quello della squadra nazionale. Abbiamo scelto questo pantone, in una vibrante versione metallizzata, come tributo al talento, alla passione e alla tenacia dei grandi campioni dello sport che per noi rappresentano una continua fonte d'esempio e di ispirazione.



FLOTTA



LA FLOTTA DI ITA AIRWAYS È MODERNA ED ENVIRONMENTAL-FRIENDLY E INCLUDE TECNOLOGIE ALL'AVANGUARDIA PER OTTIMIZZARE EFFICIENZA E QUALITÀ DELL'OFFERTA E RIDURRE SIGNIFICATIVAMENTE L'IMPATTO AMBIENTALE. A FEBBRAIO 2025 È COMPOSTA DA 96 AEREI DI CUI 22 WIDE BODY E 74 NARROW BODY. IL 67% DELLA FLOTTA È DI NUOVA GENERAZIONE.

A220-100

 **Posti a sedere** 125

 **Autonomia** 1.700 km

 **Lunghezza** 35 m

 **Apertura alare** 35,1 m

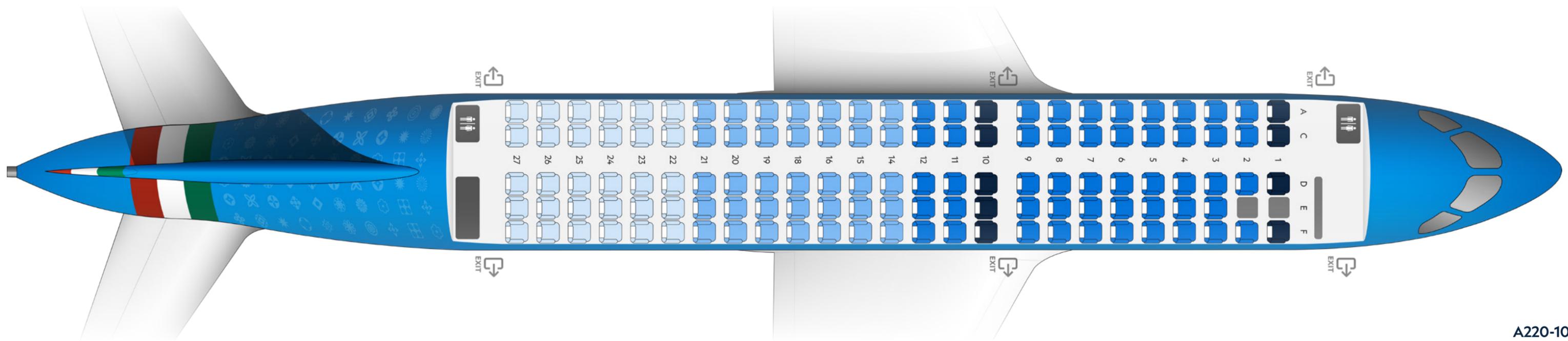
Motori:
Pratt & Whitney PW1521G

Max peso al decollo:
54,9 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30"
Economy: 29-30"
(più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A220-100

A220-300

	Posti a sedere	148/149
	Autonomia	1.800 km
	Lunghezza	38,7 m
	Apertura alare	35,1 m

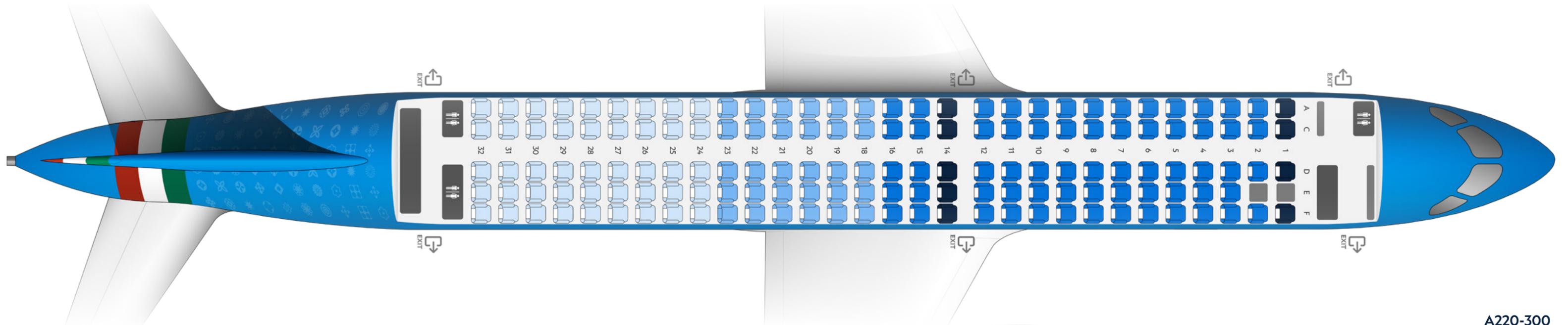
Motori:
Pratt & Whitney PW1521G

Max peso al decollo:
59,9 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30"
Economy: 28-30"
(più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A220-300

A319-100

	Posti a sedere	144
	Autonomia	1.960 km
	Lunghezza	33,8 m
	Apertura alare	34 m

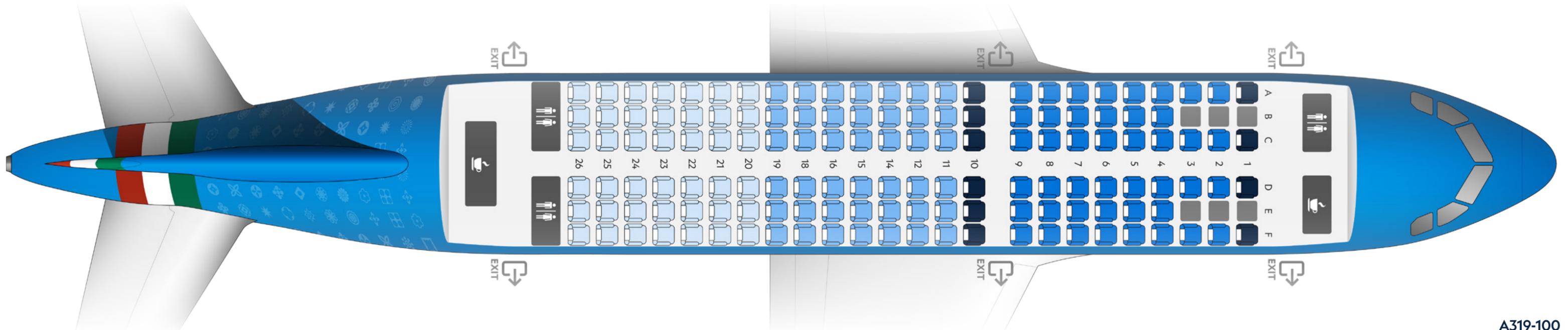
Motori:
CFM56-5B6

Max peso al decollo:
64 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 31-33"
Economy: 28-33"
(tenda mobile) (più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



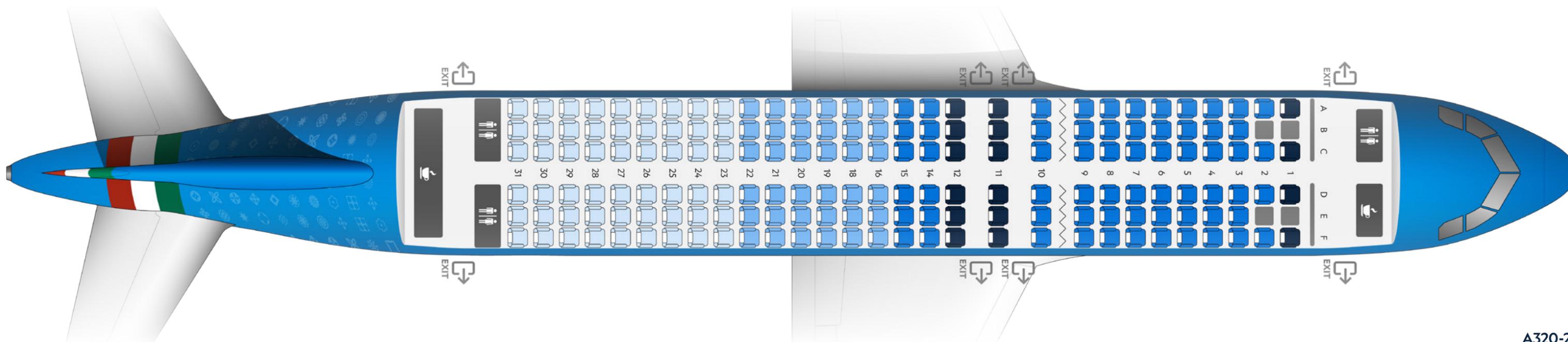
A319-100

A320-200

	Posti a sedere	174/180	Motori: CFM56-5B6
	Autonomia	3.590 km	Max peso al decollo: 73,5 tonnellate
	Lunghezza	37,6 m	Pitch dei sedili: Business: 32" <small>(29" sulla sottoflotta AZ 32A)</small> Economy: 28-32" <small>(tenda mobile) (più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)</small>
	Apertura alare	34,1 m	



Nota: posto centrale in Business non occupato



A320-200

A320neo

	Posti a sedere	180
	Autonomia	2.500 km
	Lunghezza	37,6 m
	Apertura alare	34,1 m

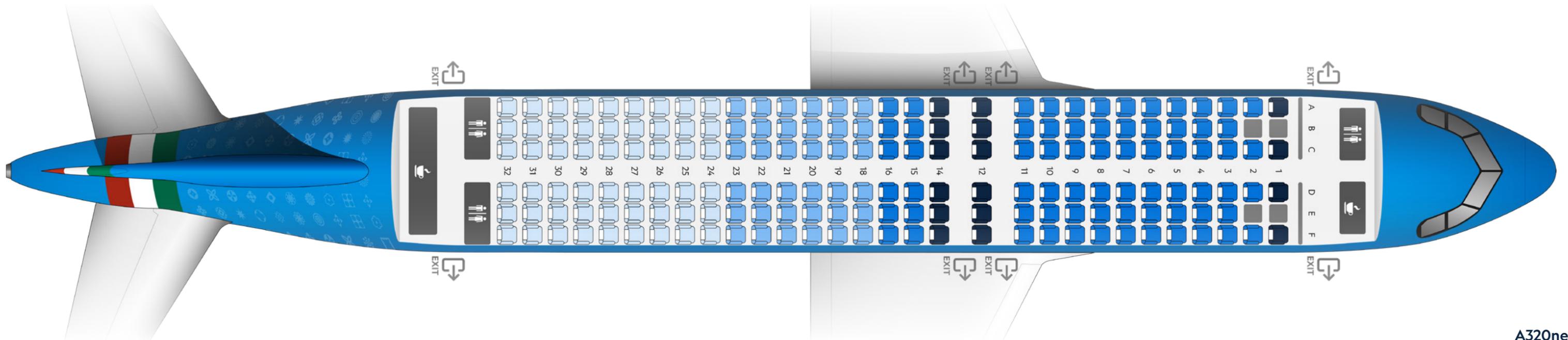
Motori:
Pratt & Whitney PW1124G1

Max peso al decollo:
73,5 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 30"
Economy: 28-30"
(tenda mobile) (più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)



Nota: posto centrale in Business non occupato



A320neo

A321neo

 **Posti a sedere** 165

 **Autonomia** 5.000 km

 **Lunghezza** 44,5 m

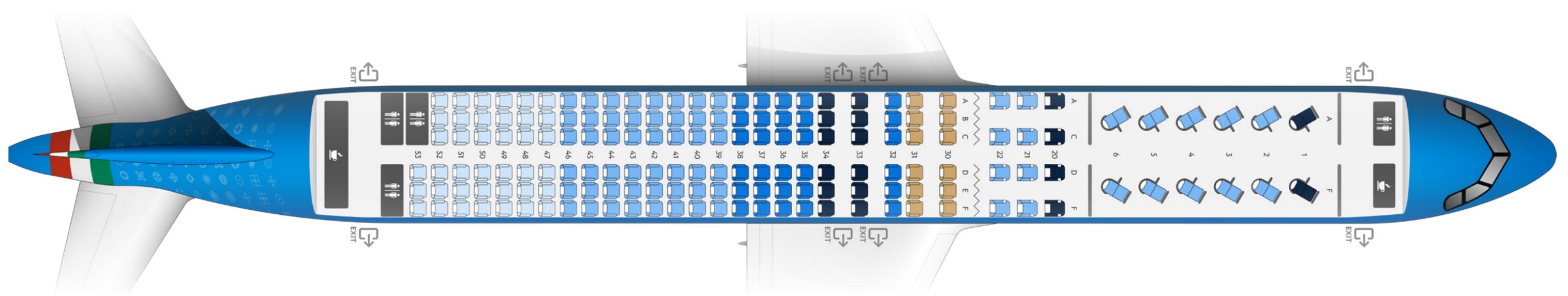
 **Apertura alare** 35,8 m

Motori:
Pratt & Whitney PW1133G

Max peso al decollo:
93,5 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 38"
 (letto reclinabile in posizione completamente orizzontale)
Premium Economy: 38"
Economy: 30-34"
 (più ampio in corrispondenza dell'uscita di emergenza)





A321neo

A330-200



Posti a sedere 256*



Autonomia 10.500 km



Lunghezza 58,8 m



Apertura alare 64 m

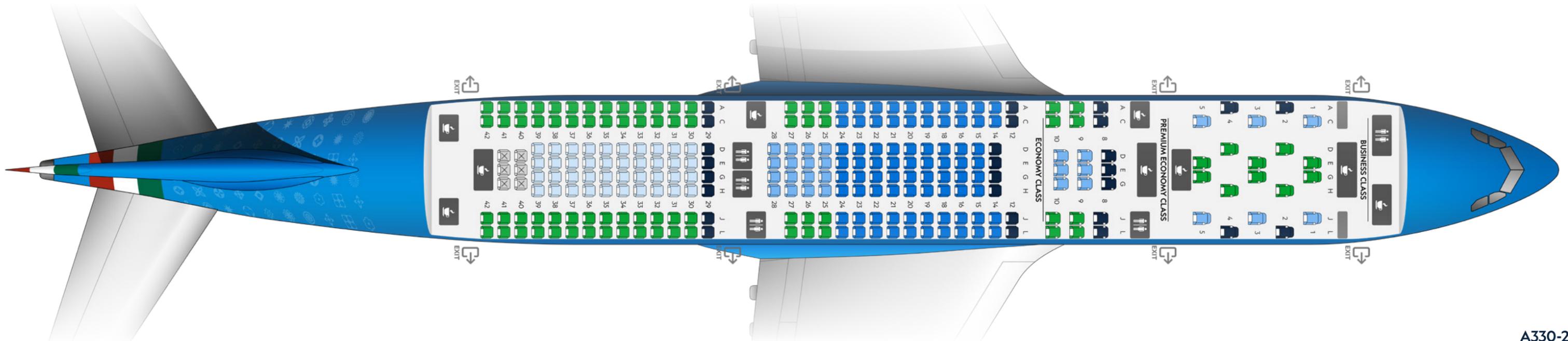
Motori:
CF6-80E1A4B

Max peso al decollo:
230 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 43.5"
 (letto reclinabile in posizione completamente orizzontale:
 73.5" lunghezza letto)
Premium Economy: 38"
Economy: 31-32"



*inclusi 6 posti equipaggio



A330-200

A330neo



Posti a sedere 291



Autonomia 12.000 km



Lunghezza 63,6 m



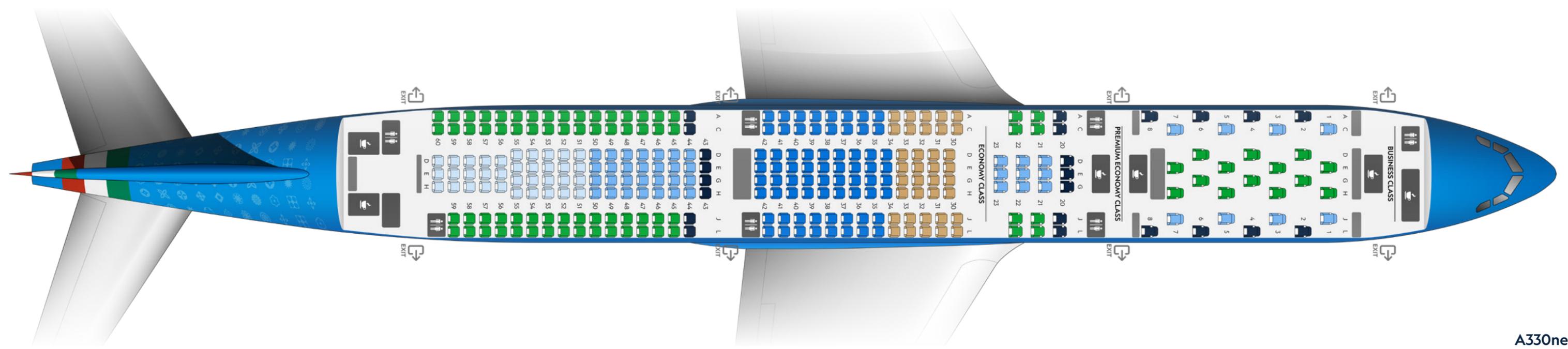
Apertura alare 64 m

Motori:
Rolls Royce TRENT 7000-72

Max peso al decollo:
251 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 44"
(letto reclinabile in posizione completamente orizzontale)
Premium Economy: 39-40"
Economy: 30-34"





A330neo

A350-900



Posti a sedere 319



Autonomia 13.000 km



Lunghezza 66,9 m



Apertura alare 64,7 m

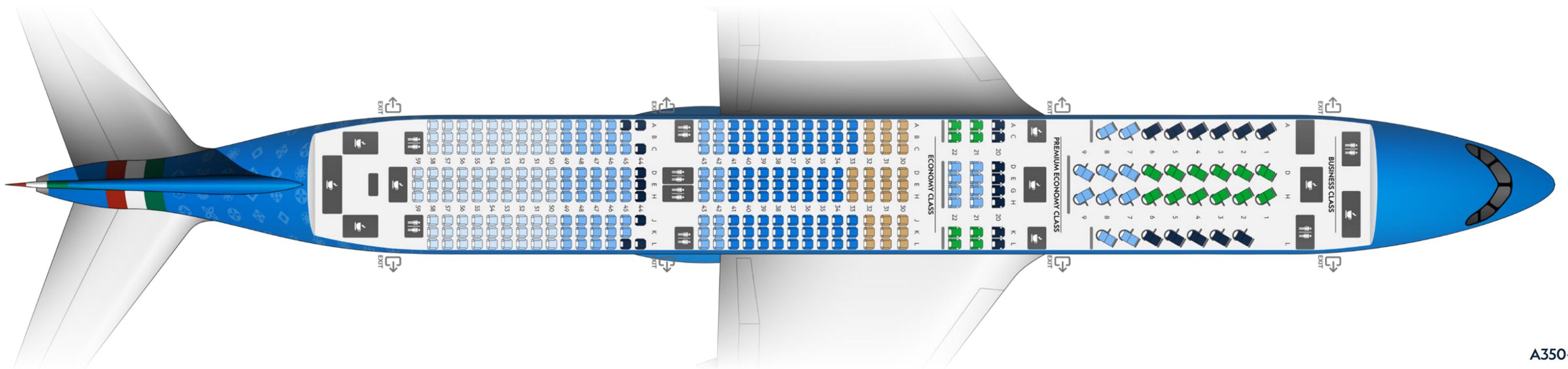
Motori:
Rolls Royce TRENT
XWB-84

Max peso al decollo:
272 tonnellate

Pitch dei sedili:
Business: 44"
(letto reclinabile in posizione completamente orizzontale)
Premium Economy: 38"
Economy: 31-34"



Nota: posto centrale in Business non occupato



A350-900



DIVISE

LE NOSTRE UNIFORMI NON SONO ABITI DA LAVORO:
SONO UN MODO PER PORTARE NEL MONDO LO STILE,
L'ELEGANZA E LA QUALITÀ DEL BEL VESTIRE ITALIANO.

DISEGNATE CON LA CONSULENZA STILISTICA DI
BRUNELLO CUCINELLI, LE NUOVE DIVISE RAPPRESENTANO
UN'IDEA DI ITALIA ISPIRATA ALLA BELLEZZA DEI SUOI
PAESAGGI, DELLA SUA ARTE E DELLE SUE TRADIZIONI.

SOSTENIBILITÀ UNDER THE SAME SKY



ITA Airways nasce con l'obiettivo di diventare una airline innovativa e sostenibile. La Sostenibilità, pilastro del Piano Industriale di ITA Airways, rappresenta per la Compagnia un obbligo imprescindibile da perseguire in linea con i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite.

ITA Airways si impegna ad operare garantendo un sempre maggiore rispetto dell'ambiente, naturale e umano, e incorporando i principi ESG nella Governance aziendale, valori declinati interamente nel Manifesto di Sostenibilità UNDER THE SAME SKY.

La strategia di crescita della Compagnia prevede lo sviluppo di una serie di importanti iniziative ESG, a partire dal rinnovo della flotta, con il beneficio di creare valore per la collettività, il Paese e il Pianeta.

THE SAME PLANET

DECARBONIZZAZIONE

Ci impegneremo a ridurre le emissioni investendo in una flotta di nuova generazione, scegliendo combustibili sostenibili e migliorando l'efficienza dei processi e dei servizi attraverso tecnologie innovative.

COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI

Incoraggeremo in modo proattivo clienti e partner a partecipare ai programmi di compensazioni delle emissioni.

GREEN VALUE CHAIN

Garantiremo una corretta gestione dei rifiuti, utilizzando materiali alternativi, sfruttando soluzioni digitali e selezionando partner che rispettino criteri di sostenibilità.

THE SAME PEOPLE

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E CRESCITA

Costruiremo un ambiente equo e inclusivo per promuovere la diversità sociale e culturale e che migliori il capitale umano attraverso un apprendimento continuativo.

SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

Supporteremo enti locali e internazionali con programmi di rigenerazione del territorio e miglioramento delle condizioni di vita della comunità.

PARITÀ DI GENERE E PAY GAP

Promuoveremo la parità di trattamento nelle assunzioni, nelle opportunità di sviluppo professionale e nella retribuzione.

PROMOZIONE DEL TURISMO

Promuoveremo il turismo sul territorio e valorizzeremo le eccellenze locali favorendo la collaborazione tra pubblico e privato, facendo leva su una piattaforma digitale.

THE SAME COMMITMENT

VALUE BASED MANAGEMENT

Guideremo la nostra organizzazione verso obiettivi di sostenibilità utilizzando indicatori e politiche di incentivazione appropriate.

POLITICHE E PRATICHE ETICHE

Formalizzeremo il nostro impegno nel Codice di Condotta - policy, procedure e best practices - che anche attraverso la supervisione di un Comitato di Sostenibilità ad hoc, guiderà dipendenti e partner al rispetto dei principi di sostenibilità.

ENGAGEMENT IN THE SUSTAINABILITY AGENDA

Ci impegneremo a comunicare i nostri obiettivi e risultati e a creare un osservatorio che promuova un continuo scambio di idee sullo sviluppo sostenibile coinvolgendo gli stakeholder.



IL NOSTRO IMPEGNO

- possibilità di aderire a **Fly with SAF** per contribuire all'acquisto di carburante ecologico
- collaborazione con **CHOOOSE** per offrire ai Clienti la possibilità di **calcolare e compensare le emissioni di CO² dei propri voli** e supportare l'adozione di carburanti sostenibili
- **viaggi Apostolici del Santo Padre a impatto ambientale zero CO²**
- adozione della tecnologia **Iris** che consenta di volare su rotte più efficienti dal punto di vista del consumo di carburante
- **supporto alla campagna della IATA «25by2025»** per aumentare del 25% o fino a un minimo del 25% entro il 2025 il numero di donne in posizioni apicali e aree sottorappresentate
- programma Autismo, con due percorsi: la familiarizzazione prima di partire e un servizio dedicato per il viaggio
- **partnership con organizzazioni no-profit** attive nel sociale, nella prevenzione e promozione della salute
- «Voglia di Volare» è il corso per aiutare le persone a **ritrovare il piacere di volare**
- patto per la decarbonizzazione del trasporto aereo per **favorire ed accelerare il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità del trasporto aereo**



IL NETWORK



UN'ESTESA RETE DI VOLI DALLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE CONSENTE COMODI COLLEGAMENTI TRA IL TERRITORIO NAZIONALE E LE PRINCIPALI DESTINAZIONI INTERNAZIONALI E INTERCONTINENTALI.

Attraverso il proprio network, ITA Airways assicura una capillare copertura del territorio nazionale e offre collegamenti diretti verso le principali capitali europee, i paesi del bacino del Mediterraneo e i mercati intercontinentali a più forte tasso di sviluppo per il turismo tradizionale e d'affari.

Resta sempre aggiornato sul network ITA Airways [qui](#).

PREMI E RICONOSCIMENTI

WORLD AIRLINE STAR RATING - 4 STELLE SKYTRAX

HANGAR LOUNGE: CERTIFICAZIONE LEED GOLD - CATEGORIA "INTERIOR DESIGN AND CONSTRUCTION: RETAIL" COME ESEMPIO DI ARCHITETTURA SOSTENIBILE

IMA - ITALIAN MISSION AWARDS: "MIGLIOR COMPAGNIA AEREA PER I VIAGGIATORI D'AFFARI - CORTO E MEDIO RAGGIO" E "MIGLIOR INIZIATIVA DELL'ANNO NELL'AMBITO DELLA SOSTENIBILITÀ E INCLUSIONE"

TOUCHPOINT AWARDS - BRANDED ENVIRONMENT "LOUNGE FANTASIA"

FASTEST GROWING AIRLINE IN WESTERN EUROPE

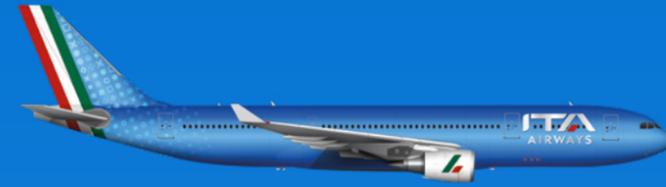
PREMIO INNOVAZIONE SMAU NEL SETTORE DEL TRASPORTO AEREO 2024

TOP AIRLINES - NEWSWEEK READERS' CHOICE AWARDS 2024

EUROPEAN MISSION AWARDS 2024 - BEST BUSINESS CLASS

APEX AWARDS 2024 - FOUR STARS MAJOR AIRLINE





I NOSTRI SERVIZI

SERVIZI DIGITALI

ITA-AIRWAYS.COM

Sul nostro sito è possibile trovare tutti servizi e le informazioni relative al Mondo ITA Airways. Il sito localizzato su 20 mercati, è tradotto in 10 lingue ed è accessibile in modalità responsive da qualunque dispositivo desktop, laptop e mobile.

APP ITA AIRWAYS

La App ITA Airways è semplice, comoda e funzionale. Come per il sito web, con l'app puoi acquistare biglietti, fare check-in, gestire la prenotazione, ricercare gli orari e consultare lo stato dei voli direttamente sul tuo smartphone. Puoi anche accedere alla tua area personale Volare con un solo click.



CUSTOMER INFORMATION ASSISTANCE OFFICE

CIAO è il Customer Information Assistance Office di ITA Airways, dove troverai la competenza e la professionalità dei nostri Travel Assistant in grado di rispondere alle tue domande per fornirti assistenza e supporto prima e dopo il tuo volo.

SONO DISPONIBILI I SEGUENTI NUMERI:

Dall'Italia e dall'Estero è a tua disposizione il numero telefonico **+39 06 85960020***, attivo **tutti i giorni dalle 07:00 alle 22:00** (ora italiana).

Per la Continuità Territoriale Sardegna è disponibile un canale dedicato, raggiungibile selezionando prima l'opzione 1 e poi l'opzione 4 del numero sopra indicato.

Per le **Assistenze Generiche** (es. *Minori non Accompagnati, Animali in Stiva e in Cabina, Bagagli speciali, ecc.*) e **Mediche** il servizio è attivo **lunedì-venerdì (09:00-20:00), sabato, domenica e festivi (09:00-17:00)**.

Per i soci Volare Plus, Premium ed Executive per tutte le esigenze sono a disposizione i seguenti numeri:

dall'Italia il numero telefonico è **+39 800 939 074**, attivo **tutti i giorni dalle 07:00 alle 22:00** (ora italiana)

dall'estero consulta [qui](#) l'elenco dei Contact Center nel mondo dedicati a te.

**il costo della chiamata può variare in base al tuo gestore telefonico*



CLASSI DI VIAGGIO

BUSINESS CLASS LUNGO RAGGIO

L'ESCLUSIVITÀ COMINCIA PRIMA DEL VOLO

Comincia subito a godere di un trattamento speciale: potrai trasportare gratuitamente 2 bagagli (fino a 32 kg l'uno), il bagaglio a mano da 8 kg e l'accessorio. All'aeroporto troverai servizi per risparmiare tempo e rilassarti al meglio, con banchi check-in riservati e varchi di sicurezza dedicati.

Dopo i controlli, potrai dedicarti allo shopping o rigenerarti in una delle Lounge: aspetta lì il tuo volo con connessione wi-fi gratuita, cocktail e snack deliziosi. L'imbarco prioritario ti consentirà di accomodarti velocemente al tuo posto.

IL LUSSO DELLA COMODITÀ TRA LE NUVOLE

Grazie agli interni ideati da Walter De Silva, una volta a bordo verrai trasportato in una dimensione di totale comfort e raffinata essenzialità. Ogni dettaglio è pensato per rendere il volo un'esperienza rilassante: ciascun posto ha accesso diretto al corridoio, poltrone in pelle reclinabili fino a 180°, sistema d'illuminazione armonizzato con i colori delle varie fasi del volo.

Viaggia nel benessere con piccole attenzioni come la pochette in canvas contenente maschera per gli occhi, tappi per le orecchie, soffici calzini e dental kit, e la trousse QC Terme per un trattamento completo durante e dopo il volo.

Scegli come far volare il tuo tempo

Accedi al servizio di Wi-Fi a bordo per restare connesso o vivi sui nostri schermi da 17 pollici il meglio dell'intrattenimento in volo. Collegati alla nostra edicola digitale per un catalogo di migliaia di titoli. A bordo della nostra Business Class a lungo raggio esplorerai il meglio della **cucina italiana**, menù à la carte con Chef stellati Italiani e carta dei vini di grande pregio. Per tutta la durata del volo, il servizio bar e la cucina sono sempre a tua disposizione.

UN VIAGGIO CHE VORRESTI NON FINISSE MAI

Con la Business Class a lungo raggio, anche l'arrivo sarà confortevole. Scenderai senza attese e i bagagli ti verranno consegnati prioritariamente. Terminerai un volo che non vedrai l'ora di riprendere.

NOTA: i servizi evidenziati relativi agli interni a bordo sono presenti sugli Airbus A350 e A330neo.

Il menù degli Chef stellati è per voli dall'Italia. Dall'estero, troverai un menù tradizionale italiano e altri piatti di qualità. A bordo dei nostri aeromobili, il caffè sarà Illy*.

* ad eccezione dell'A350

CLASSI DI VIAGGIO

BUSINESS CLASS MEDIO RAGGIO

Che sia per affari o per piacere, il volo in Business Class di medio raggio all'interno dei nostri aeromobili Airbus A320neo, A320, A319, A220-300, A220-100, e del nuovissimo A321neo è il modo più confortevole per raggiungere la tua prossima destinazione in Europa e Africa. Comodità, stile italiano e cura del dettaglio ti accompagneranno dal tuo arrivo in aeroporto fino al tuo atterraggio, portando la tua esperienza di viaggio a un nuovo livello.

UN VOLO MIGLIORE COMINCIA PRIMA DELLA PARTENZA

- check-in con banchi dedicati
- possibilità di imbarcare gratuitamente due bagagli da 32kg
- Fast Track, che ti consente di superare velocemente i controlli di sicurezza
- imbarco prioritario con cui potrai eliminare ogni tipo di attesa
- accesso in Lounge e possibilità di prenotare la VIP Room

ASSAPORA OGNI MOMENTO

Ad accoglierti a bordo troverai:

- una morbida poltrona in pelle dal design ergonomico
- un innovativo sistema d'illuminazione ideato per accompagnare ogni fase del volo e della giornata con sei scenari di luce differenti
- il sedile centrale sempre libero e un tavolino più ampio
- una connessione wi-fi per ogni tua necessità (a bordo degli aeromobili della flotta Airbus A320neo e A220)
- sistema wireless streaming IFE (su A320neo)
- a seconda delle fasce orarie e della lunghezza del tuo volo, potrai provare una colazione, aperitivo, pranzo o cena, ispirati alla migliore tradizione culinaria italiana, realizzati con materie prime di qualità e variati seguendo le stagioni

COMODITÀ ED EFFICIENZA, DALLA PARTENZA ALL'ARRIVO

Una volta atterrato, sarai tra i primi ad uscire dall'aereo grazie allo sbarco prioritario e ti verranno consegnati i bagagli in via preferenziale, evitando così ogni tipo di attesa. Sarai così subito pronto per andare alla scoperta della tua destinazione, in attesa di vivere la tua prossima esperienza di volo sulla nostra Business Class!



CLASSI DI VIAGGIO

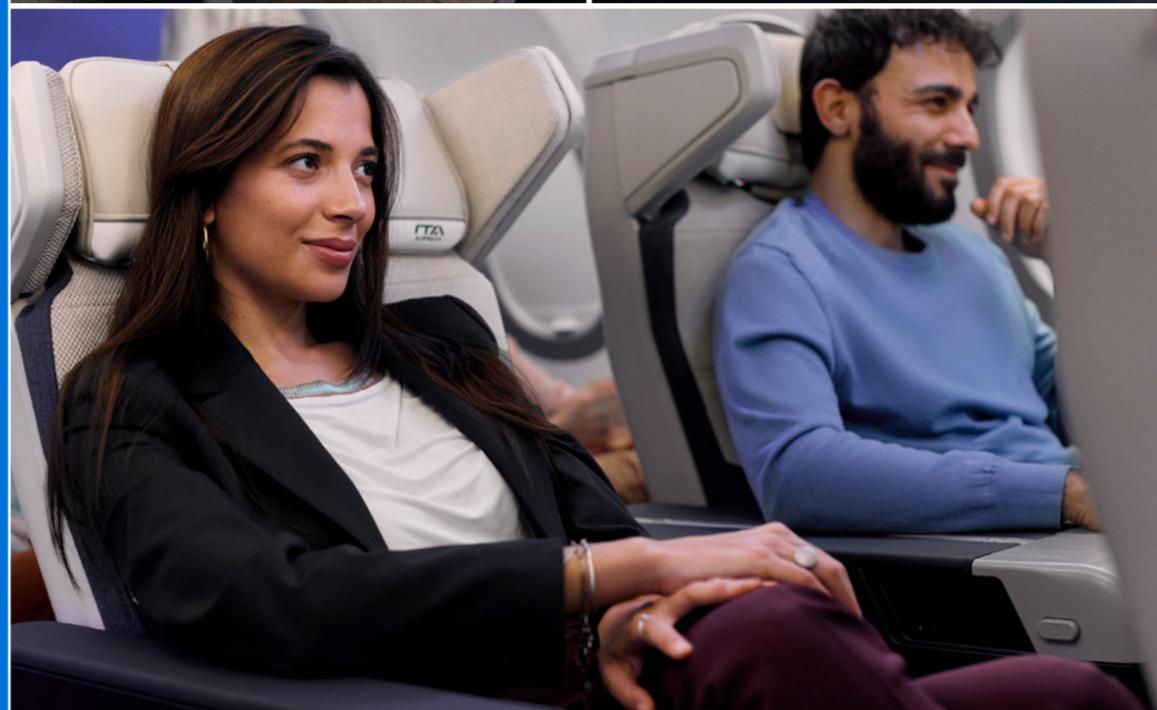
PREMIUM ECONOMY

COMFORT E VANTAGGI

- accesso ai servizi prioritari (escluso Fast Track)
- trasporto gratuito di 2 bagagli da 23 kg
- schermi individuali da 15,6" (flotta A339), 10,6 (flotta A330) e 11,6 (flotta A350) pollici, una vasta library di film, giochi, musica e programmi TV
- cabina dedicata e silenziosa, con comode poltrone ergonomiche, dotate di maggior recline e più spazio disponibile

RISTORAZIONE

Un servizio principale, con pasti caldi a scelta, insalata, dolce o frutta, il tutto accompagnato da un drink di benvenuto. Spuntino, uno snack o una prima colazione, a seconda dell'orario e della durata del volo. E sui voli Intercontinentali più lunghi, un 3° servizio, che consiste in uno snack e in una bevanda.





CLASSI DI VIAGGIO

ECONOMY

INTRATTENIMENTO

Schermi individuali da 13,3" (flotta A339) 9" (flotta A330) e 11,6" (flotta A350), una vasta library di film, giochi, musica e programmi TV.

RISTORAZIONE

Sui voli Internazionali di durata superiore alle 3 ore di volo viene servito un pasto con diverse componenti fredde.

Sui voli verso destinazioni intercontinentali, i servizi sono 2: uno con antipasto, pasto principale, frutta o dolce e un secondo servizio snack o breakfast a seconda dell'orario del volo. Il 3° servizio, che consiste in uno snack e in una bevanda, viene servito esclusivamente in caso di voli che superino le 11 ore.





CLASSI DI VIAGGIO SUPERIOR

Per te che cerchi sempre il massimo comfort e servizi dedicati, anche sui voli nazionali, ecco la Classe Superior. Quali sono i vantaggi? Tantissimi, sia in aeroporto che in volo!

SERVIZI DEDICATI A BORDO

Partiamo dal comfort offerto da una cabina riservata e con la garanzia di avere il posto accanto sempre libero* per permetterti di lavorare al meglio o semplicemente di goderti il volo in pieno relax.

Lasciati coccolare da un servizio di bordo dedicato e differenziato in base al momento della giornata. Oltre alla tradizionale offerta di bevande calde e fredde, in Classe Superior saranno serviti: una colazione italiana con lieviti caldi, una selezione di biscotti e di snack salati durante il giorno e la sera un aperitivo con spumante e stuzzichini.

SERVIZI DEDICATI IN AEROPORTO

Le comodità della Classe Superior non si esauriscono a bordo ma ti accompagnano anche nei servizi in aeroporto:

- 2 bagagli da 23 Kg ciascuno da imbarcare in stiva gratuitamente
- check-in in aeroporto presso i banchi dedicati
- accesso alle Lounge
- fast track per superare rapidamente i varchi di sicurezza
- imbarco prioritario in aeromobile
- scelta del posto gratis

*servizio non disponibile su A220

INTRATTENIMENTO DI BORDO

A bordo dei nostri aerei il tempo vola! Con il servizio di intrattenimento di bordo non ti annoierai mai: guarda i migliori film italiani e internazionali, appassionati alle serie tv più celebri, viaggia al suono della musica più adatta al tuo mood e informati leggendo sui tuoi dispositivi personali le ultime news da tutto il mondo.

Potrai così personalizzare al massimo l'esperienza di viaggio e goderti il volo scegliendo tra una vastissima selezione di contenuti.

GUARDA I FILM CHE AMI

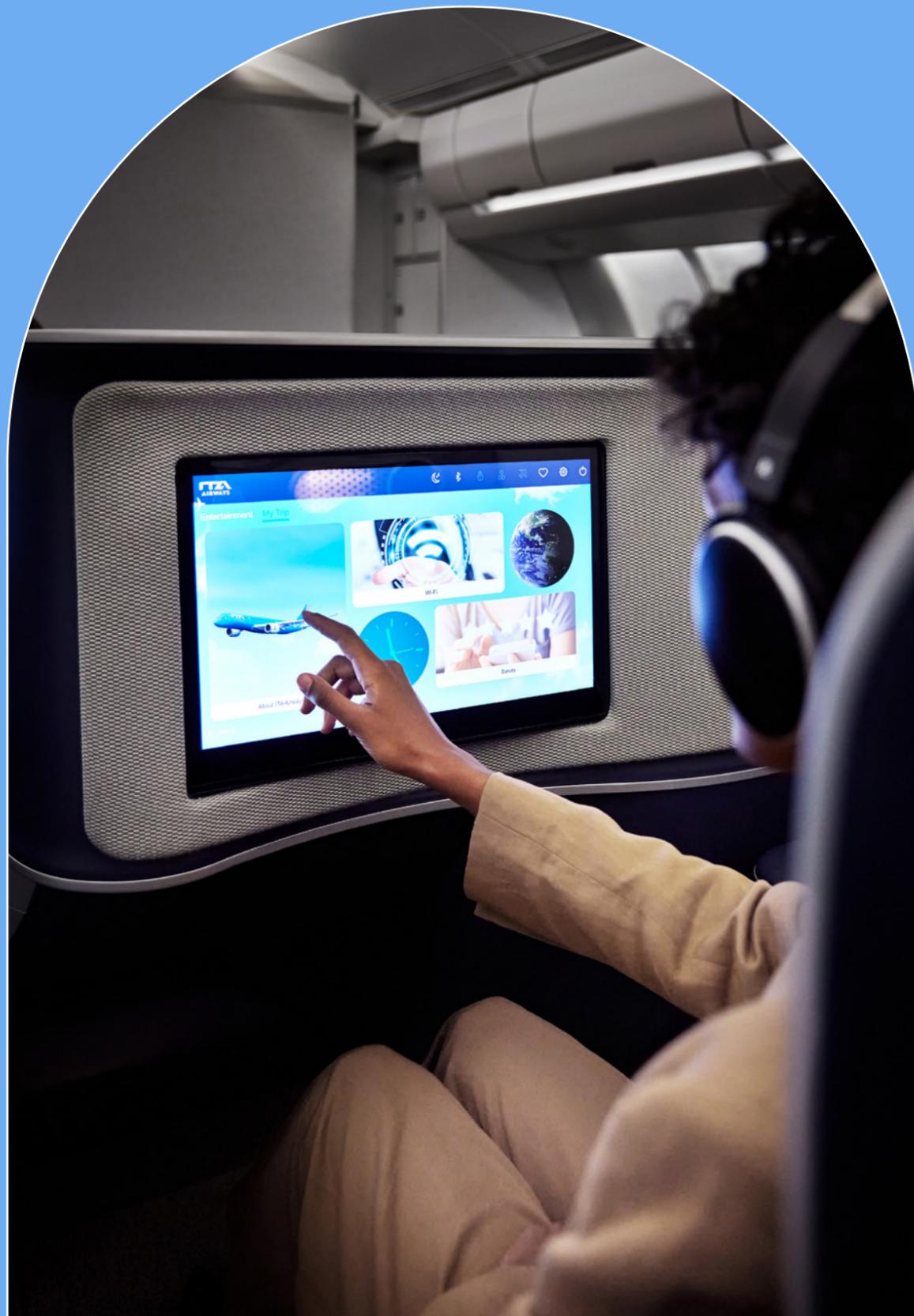
Dagli ultimi blockbuster d'azione ai drammi più intensi, dalle commedie più divertenti alle pellicole adatte a tutta la famiglia: con la nostra programmazione di film, trasforma il tuo posto in una vera e propria poltrona del cinema! In volo avrai a disposizione un enorme catalogo di titoli Action, Drama, Comedy e Family tra cui scegliere, che aggiorneremo ogni due mesi per offrirti sempre nuovi contenuti. Dai un'occhiata ai film che troverai adesso a bordo, [qui](#).

APPASSIONATI ALLE MIGLIORI SERIE TV

Scegli tra le serie tv più conosciute gli episodi che vuoi rivedere! Ad accoglierti a bordo, troverai alcune delle serie più celebri da non perdere in una programmazione bimestrale sempre aggiornata. Scopri la lista completa [qui](#).

ASCOLTA LE HIT PIÙ COINVOLGENTI

Immergiti nelle atmosfere della tua prossima meta, rilassati con sonorità più dolci o caricate con canzoni piene di energia: la musica che ami ti raggiunge ovunque grazie alle playlist.



INTRATTENIMENTO DI BORDO - EQUIPAGGIAMENTO



AEROMOBILE	DIMENSIONE SCHERMO (pollici)			CONNETTIVITÀ	TIPOLOGIA
	BUSINESS	PREMIUM ECONOMY	ECONOMY		
A350	43,2 cm	ND	38,6 cm	SI	Schermo poltrona
A330NEO	43,2 cm	38,6 cm	33,7 cm	SI	Schermo poltrona
A321NEO	43,2 cm	38,6 cm	33,7 cm	SI	Schermo poltrona
A320NEO*	Personal Electronic Device (PED)			SI	Free Wireless Streaming IFE on PED
A220	ND			SI	ND
A330CEO	39,1 cm	26,9 cm	22,8 cm	SI	Schermo poltrona

*su macchine selezionate



CONNECTIVITY

Anche in volo, puoi rimanere in contatto con il mondo. Utilizza il servizio di connessione a bordo e prova un nuovo modo di vivere il tuo viaggio.

IL SERVIZIO È DISPONIBILE:

- a bordo di tutta la flotta di lungo raggio (Airbus A350, Airbus A330-200 e Airbus A330neo)
- a bordo degli Airbus A320neo, A321neo e A220, relativamente alla flotta di breve e medio raggio
- su tutti gli aeromobili il servizio di connessione diventa attivo sopra i 10.000 piedi d'altitudine, ad eccezione degli Airbus A220 in cui sarà disponibile dal momento dell'imbarco fino al momento dello sbarco

I servizi di connessione disponibili sono:

MESSAGING

MAILING & SURFING

BROWSING & STREAMING

STREAMING PLUS

Servizio di connessione a bordo

Resta connesso con chi vuoi tu con questo servizio, che ti consente di utilizzare le app di messaggistica istantanea sui tuoi dispositivi. Foto e video non sono supportati.

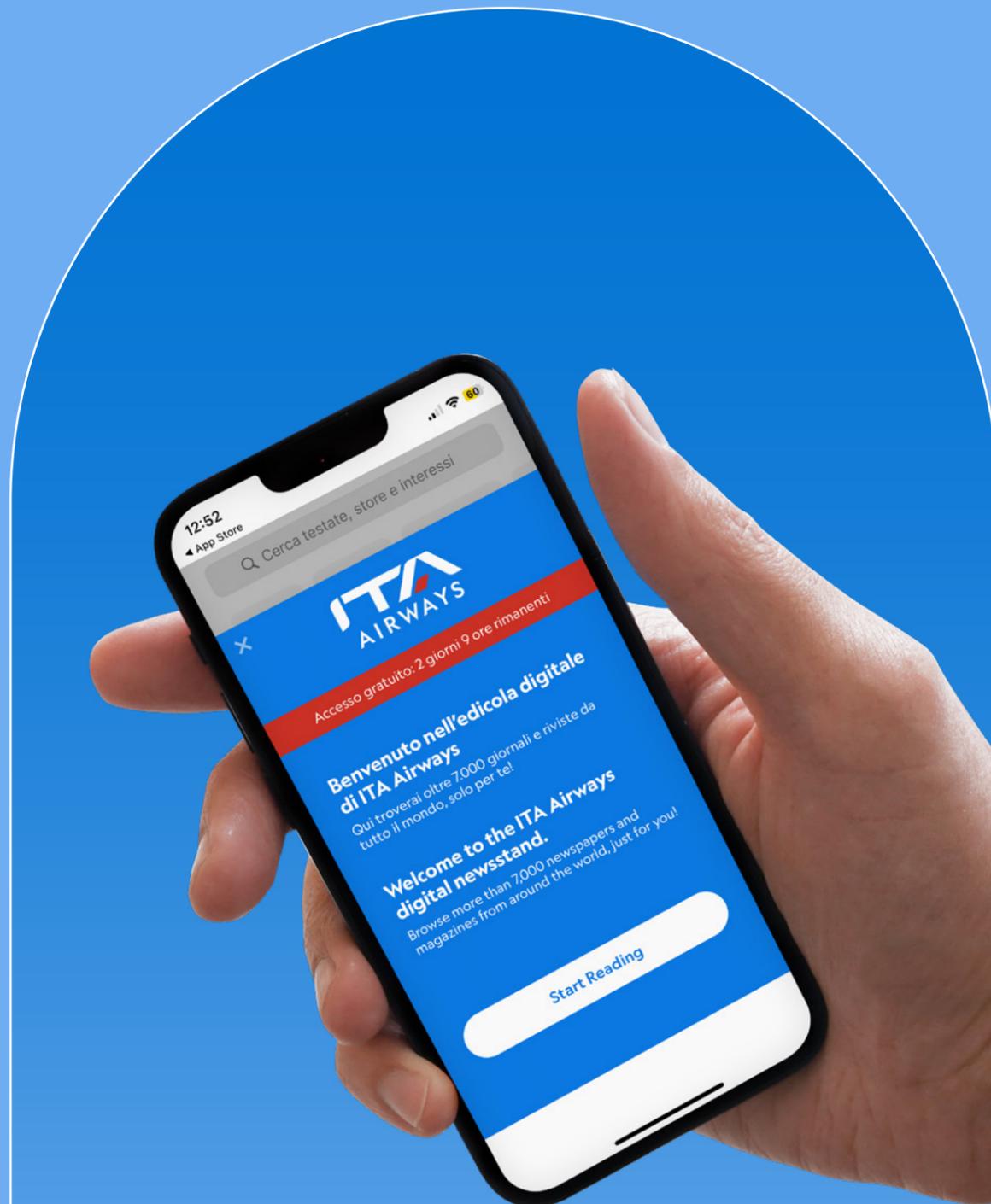
Lavora e naviga in completo relax grazie a questo servizio, che ti permetterà di controllare le tue e-mail e accedere alla rete in modo facile, veloce e sicuro.

Con questo servizio hai il pieno accesso a Internet: invia e-mail e messaggi completi di foto e video, naviga e utilizza lo streaming a bordo.

Se desideri avere la massima velocità per il tuo streaming allora questo pass è quello che fa per te per tutta la durata del volo.

Acquista il pacchetto che più si adatta alle tue esigenze ed usufruisci di alcuni pacchetti gratuiti:

- A339, A359 e A321 free messaging per tutta la durata del volo in Business Class e 30 minuti di free messaging nelle altre classi;
- A330CEO free messaging per tutta la durata del volo in tutte le classi;
- A320NEO 30 minuti di free messaging in tutte le classi.



EDICOLA DIGITALE

Immagina di entrare in una grandissima sala lettura dove trovare giornali e riviste da tutto il mondo a tua disposizione; migliaia di titoli direttamente sul tuo device, il meglio dell'informazione, dell'intrattenimento, della cultura, sport, moda e tanto altro. Potrai scaricare i contenuti per leggerli anche offline, in qualsiasi momento.

L'accesso all'edicola digitale è assolutamente gratuito, permette il download illimitato di contenuti durante il periodo di validità dell'accesso. Il servizio è riservato a tutti i clienti ITA Airways ed è disponibile anche nelle nostre lounges.

SHOP & FLY

Il servizio di e-commerce di Aeroporti di Roma che permette di prenotare gratuitamente online i prodotti delle migliori marche tra profumi, make-up e cosmetici, un'ampia offerta eno-gastronomica e una selezione di giocattoli, da pagare e ritirare in aeroporto.

ALTRI SERVIZI IN VOLO

COMFORT ECONOMY

SCEGLI LA COMODITÀ PER I TUOI VOLI INTERCONTINENTALI,
VOLA IN COMFORT ECONOMY

Con l'entrata nella nostra flotta dei modernissimi **Airbus A350-900, A330-900 e A321neo** puoi scegliere di volare in Comfort Economy, un nuovo servizio pensato per te che cerchi dal tuo volo comodità ed esclusività.

QUALI SONO I BENEFICI DEL POSTO COMFORT ECONOMY?

Scegliere di volare in Comfort Economy è un bel volare! Non si tratta semplicemente di un posto più comodo ma di un insieme di servizi che renderanno la tua esperienza di viaggio, sia a terra che in volo, unica:

- imbarco e sbarco prioritari
- cappelliere riservate per il bagaglio a mano
- maggiore spazio per le gambe



PASTI SPECIALI

È possibile prenotare un pasto speciale sui voli Intercontinentali (in tutte le classi), sui voli Internazionali in classe Business e sui voli Internazionali superiori alle 3h anche in classe Economy.

La prenotazione può essere effettuata:

- 1) in fase di acquisto del biglietto
 - sul sito e APP ITA Airways
 - attraverso il nostro Customer Information Assistance Office
 - attraverso le agenzie di viaggio
- 2) successivamente all'acquisto del biglietto
 - nell'area 'Gestisci il tuo volo' fino a 24 ore prima della partenza del volo

I pasti speciali disponibili a bordo sono classificabili in 3 categorie:

- pasti medico-dietetici
- pasti religiosi
- pasti bambini



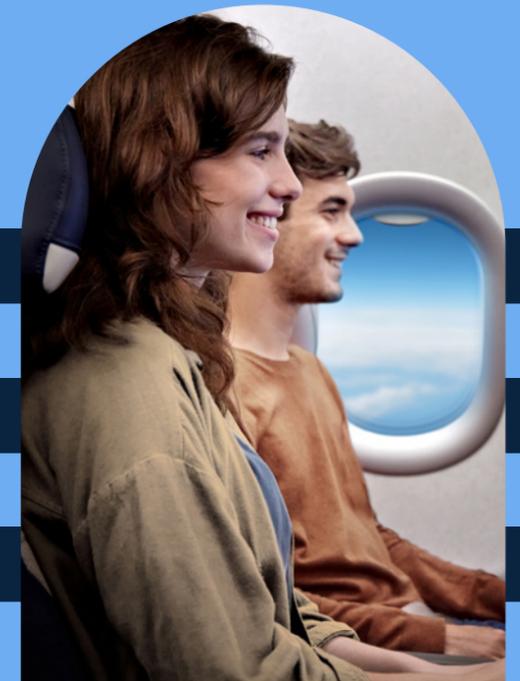
SCELTA DEL POSTO

L'esperienza di viaggio è importante quanto la destinazione.

Per questo l'abbiamo portata ai massimi livelli offrendoti la possibilità di scegliere il posto in tutte le classi di viaggio!

Prenota in anticipo la poltrona che preferisci e vivi l'esperienza di viaggio che desideri.

In base alla tipologia del tuo biglietto e all'appartenenza ai Club esclusivi del programma Volare, la scelta del posto ti viene offerta gratuitamente o con un piccolo supplemento. Che aspetti? C'è un posto perfetto per te in ogni classe di viaggio!



TARIFFE

La modularità delle tariffe ITA Airways consente ai propri Clienti di trovare sempre quella più adatta alle proprie esigenze.

CORTO & MEDIO RAGGIO		Economy CR & MR			Superior CR		Business MR	
		Light	Classic	Flex	Classic	Flex	Classic	Flex
Bagagli	1 x bagaglio a mano max 8kg 1 x borsa accessoria*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	1 x bagaglio imbarcato max 23kg	€	✓	✓	✓	✓ 2X		
	1 x bagaglio imbarcato max 32kg						✓	✓ 2X
Upgrade	Plusgrade	€	€	€				
	Upgrade in aeroporto	€	€	€				
Posto	Prenotazione anticipata del posto	€	€	✓**	€	✓**	€	✓**
Flessibilità	Cambio	€	€	✓	€	✓	€	✓
	Rimborso	X	X	✓	X	✓	X	✓

*Borsa accessoria: porta documenti; laptop; borsa da donna

**Tariffa per la prenotazione anticipata del posto per Brand Flex a pagamento o gratuita a seconda del tipo di posto

LUNGO RAGGIO		Economy				Premium		Business	
		Light	Classic	Classic +	Flex	Classic	Flex	Classic	Flex
Bagagli	1 x bagaglio a mano max 8kg 1 x borsa accessoria*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	1 x bagaglio imbarcato max 23kg	€	✓	✓	✓	✓ 2X	✓ 2X		
	1 x bagaglio imbarcato max 32kg							✓ 2X	✓ 2X
Upgrade	Plusgrade	€	€	€	€	€	€		
	Upgrade in aeroporto e a bordo	€	€	€	€	€	€		
Posto	Prenotazione anticipata del posto	€	€	€	✓**	€	✓**	✓**	✓**
Flessibilità	Cambio	€/X***	€	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Rimborso	X	€/X***	€	✓	€/X***	✓	€/X***	✓

*Borsa accessoria: porta documenti; laptop; borsa da donna

**Tariffa per la prenotazione anticipata del posto per Brand Flex a pagamento o gratuita a seconda del tipo di posto

***Rimborso con penale o non consentito a seconda dei mercati

PROGRAMMA VOLARE

Volare è il programma fedeltà di ITA Airways, pensato su misura per te che ami viaggiare per svago o per lavoro.

Iscriviti a Volare e inizia subito ad accumulare punti per ogni euro speso acquistando voli e servizi ITA Airways. L'iscrizione è immediata e gratuita. Diventando socio Volare potrai utilizzare i punti accumulati per l'acquisto di biglietti in modalità Cash&Points o usufruire dei servizi dei partner del Programma.

Con i punti accumulati, inoltre, potrai accedere ai vantaggi dei Club esclusivi del Programma (Smart, Plus, Premium ed Executive) a seconda del tuo Club di appartenenza.

Scopri [qui](#) tutti i nostri partner.



BAGAGLI A MANO

DIMENSIONI E PESO

Puoi portare in cabina un solo bagaglio a mano del peso massimo di 8 kg che, comprese maniglie, tasche laterali e rotelle, non superi le seguenti dimensioni: 55 cm di altezza, 35 cm di larghezza e 25 cm di spessore*.

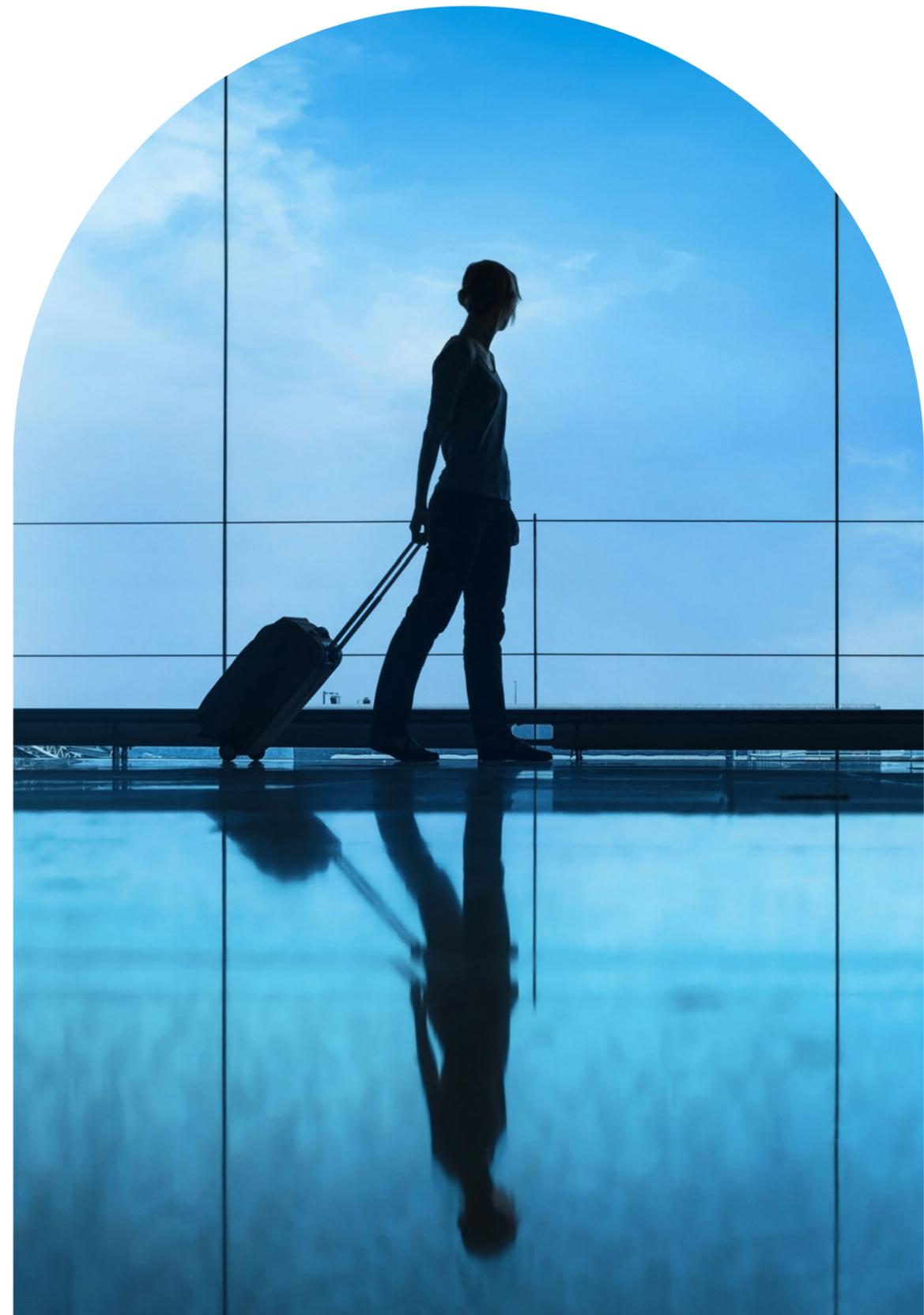
In aggiunta ITA Airways ti consente di portare un accessorio a scelta tra i seguenti: zainetto, borsetta, pc portatile.

Verifica misure e peso del tuo bagaglio a mano con il personale ITA Airways o presso i misuratori bagaglio vicino ai banchi check-in, prima dell'imbarco. I bagagli dei passeggeri che non effettuano o non superano il controllo potrebbero non essere accettati a bordo.

Il personale di scalo provvederà ad applicare ai bagagli di piccole dimensioni (non eccedenti i 36 cm di altezza, 45 cm di larghezza e 20 cm di spessore) l'etichetta "Sotto il sedile" in tutti i voli ITA Airways in partenza da scali Nazionali e Internazionali per qualsiasi destinazione ad esclusione di quelli operati con aeromobili A330 e A350.

Al fine di garantire un maggior comfort a bordo, nel rispetto degli standard di sicurezza e della capacità delle cappelliere, in caso di voli con un elevato coefficiente di riempimento, il vostro bagaglio a mano potrà essere ritirato al gate per l'imbarco in stiva. Il personale di scalo provvederà ad etichettare i bagagli selezionati e a rilasciare al passeggero la ricevuta per la riconsegna (non per i voli intercontinentali).

*Per i voli in partenza dal Brasile il peso massimo del bagaglio è 10 kg.



BAGAGLI DA IMBARCARE

La seguente tabella riporta il bagaglio che puoi imbarcare in base alla classe di viaggio e la destinazione. Ciascun bagaglio può avere una dimensione massima di 158 cm (somma di altezza + larghezza + spessore):

Classe di viaggio	Bagaglio
ECONOMY LIGHT	Nessun bagaglio
ECONOMY	1x23 Kg (2x23 kg da/per Giappone)
PREMIUM ECONOMY	2x23 kg
BUSINESS	2x32 kg
BUSINESS CLASSIC	1x32 kg da/per Europa e Nord Africa
SUPERIOR	2x23 kg
SUPERIOR CLASSIC	1x23 kg

Non è consentito il trasporto in stiva di oggetti ritenuti pericolosi per la sicurezza del volo, quali: fiammiferi, accendini, sigarette elettroniche (e-sigarette), pipe e sigari elettronici (tali articoli sono consentiti solo sulla persona) e batterie di ricambio al litio (spare lithium batteries) e power banks.

ECCEZIONI:

- **Dal Senegal** 2pz×23kg in Economy Classic Plus ed Economy Flex
 - **Dal Ghana** 2pz×23kg in Economy Classic Plus ed Economy Flex
- Baggage policy aggiornata al 23/01/25*

BAGAGLI SPECIALI

Tutte le regole per il trasporto di equipaggiamento sportivo, strumenti musicali, armi e munizioni, bagaglio diplomatico e urne cinerarie, sono accessibili al [sito web](#)

Per ulteriori informazioni, è possibile contattare il Customer Center ITA Airways ai numeri previsti.

BAGAGLI LOST & FOUND

In caso di mancata consegna del tuo bagaglio, rivolgiti all'Ufficio Assistenza Bagagli dell'aeroporto di arrivo per compilare il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.), di cui ti sarà consegnata una copia.

L'Ufficio dello scalo di arrivo ti contatterà non appena il bagaglio verrà ritrovato; potrai, tuttavia, verificare di persona lo stato delle ricerche attraverso il nostro servizio di ricerca del tuo bagaglio.

Se entro 45 giorni dalla denuncia il tuo bagaglio non è stato ritrovato, sarà da considerarsi smarrito. Per poter ottenere un rimborso, in base a quanto stabilito dai Regolamenti vigenti in materia, potrai inviarci entro 2 anni dalla data una segnalazione utilizzando il nostro [modulo di contatto](#).

Se il tuo bagaglio ti è stato consegnato in ritardo, entro 21 giorni dalla data in cui sei rientrato in possesso dei tuoi beni potrai inviarci una segnalazione utilizzando il nostro [modulo di contatto](#).

AIRPORT IN THE CITY

Vuoi goderti l'ultimo giorno di vacanza a Roma senza l'ingombro del tuo bagaglio? Niente di più facile con Airport In The City, il nuovo servizio di Aeroporti di Roma offerto in esclusiva ai clienti ITA Airways.

Grazie ad Airport In The City puoi effettuare gratuitamente le operazioni di check-in direttamente nel centro di Roma, inclusa l'accettazione del bagaglio da stiva: fai il check-in, lasci il bagaglio e lo ritiri direttamente al nastro di riconsegna della tua destinazione finale!

Come funziona il servizio?

Recati presso l'area Airport In The City all'interno della zona commerciale della Stazione Termini di Roma, in prossimità di Via Giovanni Giolitti 16. I banchi accettazione sono aperti tutti i giorni dalle 08:00 alle 16:00. Oltre ad effettuare il check-in per il tuo volo in partenza nella stessa giornata (ad eccezione delle destinazioni USA e Israele), potrai anche spedire il tuo bagaglio da stiva nel rispetto delle seguenti tempistiche:

Entro le 10:00 per voli in partenza dalle 13:30;

Entro le 13:00 per voli in partenza dalle 16:30;

Entro le 16:00 per voli in partenza dalle 19:30.

I tuoi bagagli saranno trasferiti gratuitamente all'aeroporto di Roma Fiumicino per mezzo di furgoni alimentati con carburante sostenibile prodotto al 100% da materie prime rinnovabili; saranno quindi imbarcati sul tuo volo e li potrai ritirare a destinazione!

Niente bagagli da portarsi in giro, niente spese nei depositi temporanei a pagamento: facile, veloce e gratuito!

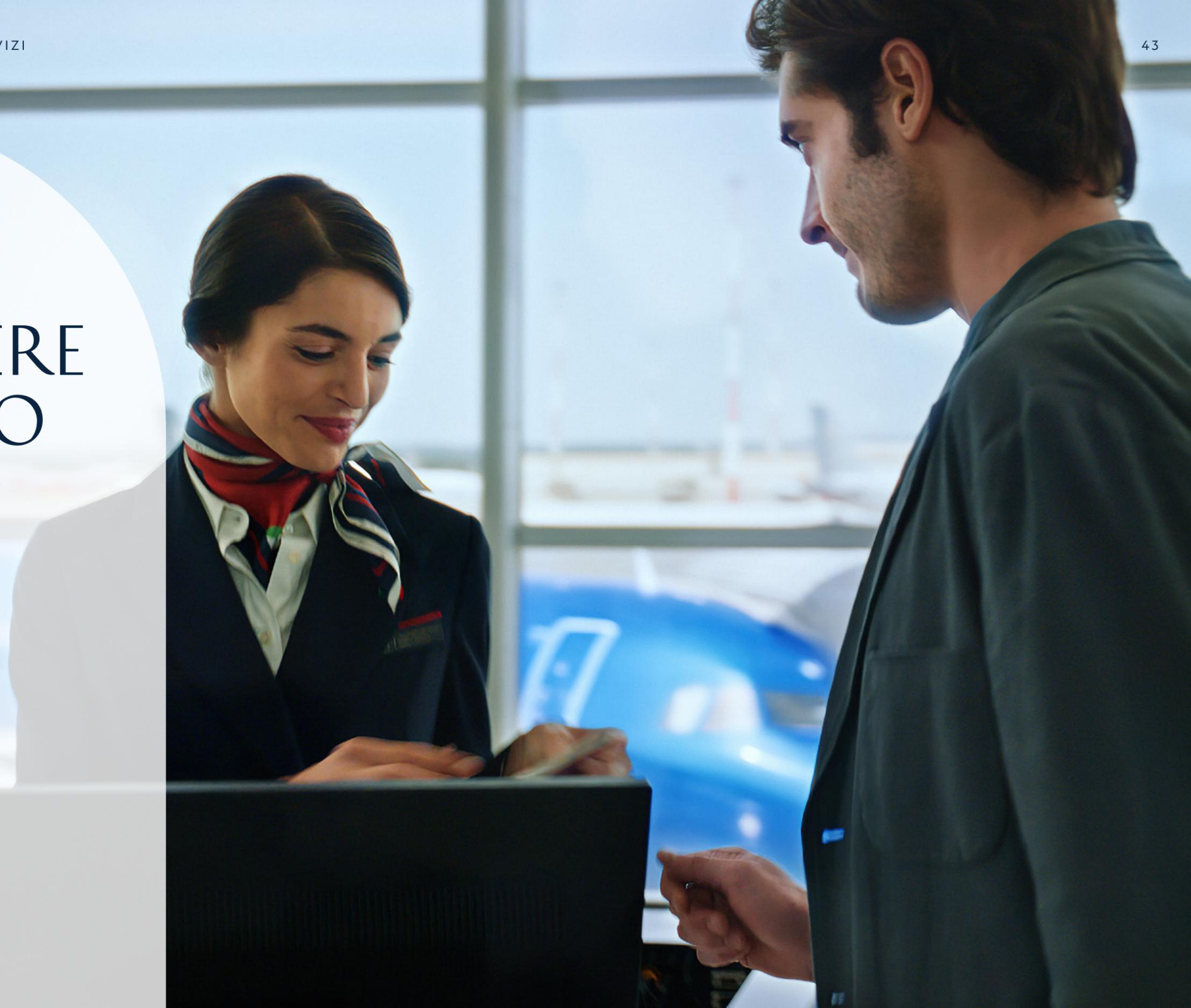
RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

L'AEROPORTO DI FIUMICINO

L'aeroporto intercontinentale di Roma Fiumicino «Leonardo Da Vinci» si trova a 32 km dal centro di Roma ed è facilmente raggiungibile in auto, treno, taxi o autobus.

Le operazioni di check-in di tutti i voli ITA Airways sono effettuate al Terminal 1.

Per essere sempre aggiornato in tempo reale sullo stato del tuo volo visita la sezione info voli o scarica la APP ITA Airways.



CHECK-IN

CHECK IN AEROPORTO

Le operazioni di accettazione per i voli ITA Airways all'aeroporto di Roma Fiumicino sono effettuate presso il Terminal T1 per tutte le destinazioni.

Per effettuare il check-in è necessario presentare un documento in corso di validità, passaporto o carta d'identità in base alla destinazione del tuo viaggio, ed essere in regola con l'eventuale documentazione richiesta per l'ingresso nel Paese di destinazione e/o transito.

La tua carta d'identità è scaduta o l'hai dimenticata? Puoi usufruire del servizio "Carta d'identità al volo", disponibile presso il Terminal 3, Partenze - Primo piano Area Biglietterie.

BANCHI CHECK-IN

1-10	10A	11-20A	21-24	25-34	43-49	109 ABCDE
Priority e Minori non Accompagnati	Passeggeri con ridotta mobilità	Economy Class, dedicati ai voli nazionali e internazionali in area Schengen	Economy Class, dedicati alla consegna del bagaglio per i clienti che hanno effettuato il check-in online (escluso USA)	Economy Class, dedicati ai voli internazionali in area Extra-Schengen, inclusi voli intercontinentali (Sud e Nord America, Asia)	Economy Class, dedicati ai voli con destinazione USA	Famiglie con bambini, Gruppi e Charter

I TEMPI LIMITE PER IL CHECK-IN IN AEROPORTO SONO:

Voli nazionali ed area Schengen: 40 minuti

Voli internazionali di lungo raggio ed extra Schengen: 60 minuti

ATTENZIONE: I passeggeri diretti negli USA devono presentarsi ai banchi check-in in aeroporto 3 ore e mezza prima della partenza del volo per effettuare i controlli documentali. Se viaggi con il tuo animale domestico, presentati al check-in almeno 90 minuti prima della partenza del volo e verifica sul sito le modalità di trasporto. Se viaggi con la tua sedia a rotelle al seguito, ti consigliamo di presentarti in aeroporto almeno 2 ore prima della partenza del volo, per una migliore organizzazione della sua assistenza oppure nei punti designati in aeroporto per la richiesta di assistenza non più tardi di due ore prima del tempo pubblicato di partenza del volo. Per ulteriori informazioni visita la pagina "Assistenze" sul sito ITA Airways.

CHECK-IN ONLINE

Risparmia tempo ed evita le code in aeroporto, fai il check-in on line o con la APP ITA Airways.

Durante il check-in, ricordati di scegliere il tuo posto preferito! Questa possibilità ti viene offerta con un piccolo supplemento, in base alla classe tariffaria del tuo biglietto.

A CHE ORA APRE IL CHECK-IN ONLINE?

Il check-in online è disponibile a partire da 48 ore prima della partenza del volo. Per voli da/per gli USA il check-in online è invece disponibile 24 ore prima della partenza del volo. Consulta la [pagina dedicata](#).

FINO A CHE ORA POSSO FARE IL CHECK-IN ONLINE?

Ti ricordiamo che è possibile fare check-in e ristampare la carta d'imbarco fino a un'ora e mezza prima della partenza per i voli internazionali e fino a 45 minuti prima per i voli domestici.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Preferisci il finestrino o la prima fila? Scegli il tuo posto a bordo durante il check-in online.

Vuoi partire con un bagaglio aggiuntivo oltre alla franchigia del tuo biglietto? Acquista subito il tuo [Bagaglio Extra](#).

PRIORITY

Per migliorare l'esperienza di viaggio dei propri passeggeri, abbiamo creato Priority, una serie di servizi esclusivi pensati per offrire percorsi aeroportuali più veloci ed efficienti.

I passeggeri premium possono usufruire dei servizi Priority quando volano con ITA Airways.

Tra i servizi Priority:

- **check-in prioritario:** fai il check-in presso i banchi dedicati a Priority per procedere velocemente verso il tuo volo
- **extra Baggage allowance:** possibilità di imbarcare uno o più pezzi rispetto alle altre categorie di passeggeri
- **riconsegna bagaglio prioritario:** il bagaglio viene riconsegnato per primo al nastro bagaglio in arrivo
- **priorità in lista d'attesa:** il passeggero viene messo in priorità nella lista d'attesa in caso di volo overbooking
- **drop-off del bagaglio prioritario:** spedisce il tuo bagaglio presso i banchi drop-off prioritari
- **priority Transfer Desk:** canale prioritario al banco Transiti (servizio presente a Roma Fiumicino)
- **priorità ai varchi di sicurezza:** procedi rapidamente attraverso i controlli di sicurezza grazie alle corsie Fast Track *Disponibili solo in aeroporti selezionati
- **boarding Prioritario:** sali a bordo tra i primi passeggeri o quando preferisci, grazie alle file dedicate

LOUNGE ITA AIRWAYS

Pronto a vivere un'esperienza di viaggio senza precedenti?

Mettiti comodo e goditi i servizi esclusivi delle nostre lounge dove ogni dettaglio è curato nei minimi particolari e l'attesa per il tuo volo diventa un momento di puro relax.

Qui potrai ascoltare la tua musica preferita, sorseggiare un gustoso aperitivo gourmet, restare sempre connesso grazie alla rete wi-fi e sfogliare gratuitamente un'edicola digitale con giornali e riviste da tutto il mondo, circondato dal massimo comfort e dall'inconfondibile stile del design Made in Italy.

Paese che vai, lounge che trovi: sono tantissime le aree riservate ai nostri clienti in tutto il mondo!

Oltre alle lounge ITA Airways, infatti, potrai godere di spazi e servizi esclusivi in tanti aeroporti nazionali e internazionali. [Cerca la tua lounge.](#)



Piazza di Spagna
Roma Fiumicino



Hangar Lounge
Roma Fiumicino



Runway Lounge
Milano Linate



Piazza Vincenzo Bellini
Catania Fontanarossa

LOUNGE ITA AIRWAYS

INGRESSO SINGOLO

L'accesso in lounge è consentito ai possessori di biglietto ITA Airways in base a una delle seguenti condizioni:

- passeggeri di Business/Superior Class (eccetto per Superior Classic)
- soci Premium ed Executive del programma Volare
- possessori di carta di credito ITA Airways American Express Platino
- possessori di carta di credito ITA Airways American Express Oro, due voucher d'ingresso durante l'anno

Alla lounge Piazza Vincenzo Bellini dell'aeroporto di Catania Fontanarossa, oltre alle precedenti categorie, potranno accedere anche i possessori della VIP CARD SAC.

Ricorda che l'accesso in lounge è consentito esclusivamente nella stessa giornata del volo in partenza e/o in connessione con altro volo ITA Airways.

ACCESSO A PAGAMENTO

Sei possessore di un biglietto ITA Airways, ma non hai i requisiti di accesso gratuito alle lounge? Nessun problema, puoi acquistare un ingresso singolo scegliendo la modalità che preferisci:

- direttamente presso le nostre lounge
- in fase di check-in online (web e APP)

- nelle biglietterie aeroportuali servite da ITA Airways
- presso le Agenzie di Viaggio abilitate
- contattando il Customer Information Assistance Office

Per gli accessi a pagamento, l'ingresso singolo può essere consentito:

- a partire da 2h prima della partenza del volo per la Runway Lounge di Milano Linate e l'Hangar Lounge di Roma Fiumicino
- a partire da 3h prima della partenza del volo per la Lounge di Piazza di Spagna di Roma Fiumicino

Costi per l'acquisto (il prezzo indicato è soggetto a variazione e si riferisce al momento di acquisto del servizio):

Aeroporto di Roma Fiumicino

- a partire da 49€ per gli acquisti online, tramite Customer Information Assistance Office o presso le Agenzie di Viaggio abilitate
- a partire da 59€ per l'acquisto in aeroporto
- gratuito per i minori fino a due anni

Aeroporto di Milano Linate

- a partire da 39€ per gli acquisti online, tramite Customer Information Assistance Office o presso le Agenzie di Viaggio abilitate
- a partire da 49€ per l'acquisto in aeroporto
- gratuito per i minori fino a due anni

IMBARCO A ZONE

Migliora la tua esperienza di viaggio con l'imbarco a zone, un modo più veloce e rilassato di salire a bordo del tuo aereo.

Cosa è una zona d'imbarco e dove trovo la mia?

In base a dove si trova il tuo posto all'interno dell'aeromobile e in funzione del Club Esclusivo di appartenenza, ti sarà attribuita una specifica zona numerata, da 1 a 8, indicata sulla tua carta di imbarco.

Cosa accade al momento dell'imbarco del mio volo?

Il personale chiamerà l'imbarco per zone, iniziando con i passeggeri Prioritari (Club Esclusivi, classe Business, Superior, Premium e Comfort Economy, famiglie con bambini e passeggeri che hanno fatto richiesta di assistenza); presentati al gate quando sarà chiamata la tua, tenendo a portata di mano, oltre alla carta d'imbarco, anche il documento di identità.

Niente attese, tanti vantaggi

L'imbarco a zone ti permetterà di vivere l'esperienza dell'attesa nel massimo relax: puoi restare comodamente seduto nei pressi del gate oppure fare gli ultimi acquisti e salire sull'aeromobile in modo più ordinato e veloce garantendo una maggiore puntualità al tuo volo.



ALTRI SERVIZI IN AEROPORTO



MEET AND GREET

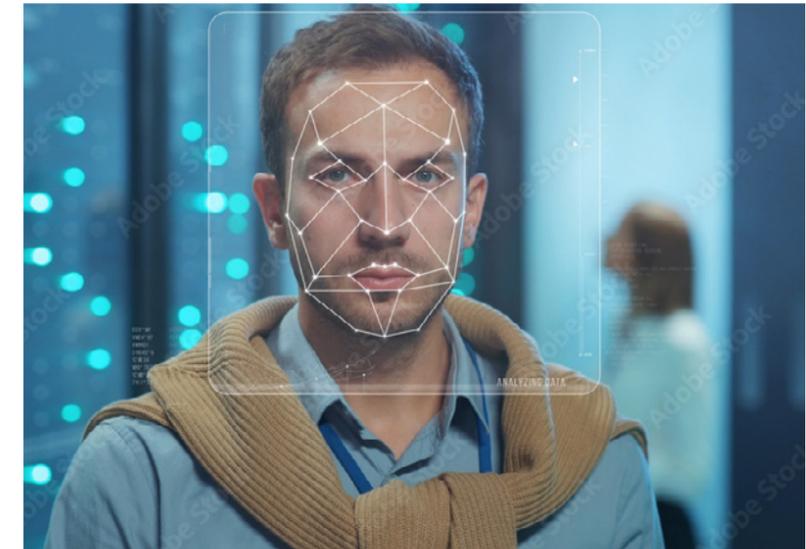
Per chi ama sentirsi speciale sia nei viaggi di lavoro che di piacere, nasce Meet & Greet, l'esclusivo servizio che ti consentirà di vivere un'esperienza di viaggio personalizzata presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Roma Fiumicino.

Sarai accolto dal nostro staff qualificato e assistito in tutte le procedure aeroportuali relative al tuo volo di partenza, transito o arrivo, con varie tipologie di pacchetti tra cui scegliere in base alle tue esigenze. È un servizio che potrai riservare per te, i tuoi familiari, i tuoi amici o i tuoi clienti speciali.



VARCHI PRIORITARI

Per un'esperienza di viaggio all'insegna della velocità e dell'efficienza, risparmia tempo ed evita le code ai controlli di sicurezza, accedendo rapidamente all'area partenze attraverso i Varchi Prioritari. Il servizio, ove disponibile, è riservato ai passeggeri appartenenti alle seguenti categorie: passeggeri con biglietto di Business o Superior Class; possessori di tessera Volare Corporate; Soci del programma Volare appartenenti ai Club Premium ed Executive.



FACE BOARDING

Presso gli aeroporti di Milano Linate e Catania (e presto anche presso l'aeroporto di Roma Fiumicino) è operativo il Face Boarding, l'innovativo sistema di riconoscimento facciale di SEA Milan Aiports e di SAC Spa per superare velocemente i controlli di sicurezza e le procedure al gate d'imbarco, senza dover esibire i documenti o la carta d'imbarco. Il servizio di Face Boarding è offerto in esclusiva ai passeggeri di ITA Airways in partenza da Milano Linate e diretti a Roma Fiumicino e quelli in partenza da Catania e diretti a Milano Linate.

INTERMODALITÀ

Hai in programma una vacanza o un viaggio di lavoro in Europa? Immagina di arrivare alla destinazione desiderata direttamente dalla tua città, in modo comodo, veloce, senza lo stress del traffico e tutto con un biglietto combinato.

Grazie alle partnership con Accerail, FlexFlight e Iryo è ora possibile acquistare le tue tratte aeree e ferroviarie in un biglietto combinato e viaggiare verso un maggior numero di città passando comodamente dal treno all'aereo e viceversa.

Dalle principali stazioni ferroviarie d'Italia potrai raggiungere l'aeroporto, sederti comodamente in aereo e scendere direttamente nella destinazione finale di arrivo che sia in Europa o nel resto del mondo. [Qui](#) trovi tutte le opportunità di collegamento!

Questo significa partire da una stazione ferroviaria italiana, arrivare alla stazione ferroviaria dell'aeroporto di Roma Fiumicino, fare il check-in al desk dedicato per volare a Londra e raggiungere Edimburgo: tutto con un solo biglietto combinato!

Alla stazione di Fiumicino è presente un banco check-in dedicato, aperto tutti i giorni dalle 06 alle 12 anche in modalità "Drop-Off" per chi ha effettuato l'accettazione online, che potrà essere utilizzato da tutti i passeggeri che hanno un biglietto Trenitalia in prosecuzione con un volo operato da ITA Airways per viaggiare verso qualunque destinazione raggiunta dal nostro network.



ASSISTENZE E PASSEGGERI
CON DISABILITÀ
O A MOBILITÀ RIDOTTA

ASSISTENZE PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

Se sei un passeggero a ridotta mobilità o con disabilità puoi richiedere la tua assistenza in fase di prenotazione del volo oppure in un momento successivo contattando dall'Italia il Team Assistenze ITA Airways o scrivendo al seguente indirizzo e-mail prenotazione.assistenza@ita-airways.com al più tardi entro 48 ore dall'orario di partenza del volo.

Per contatto dall'estero verifica [qui](#).

La richiesta preventiva di assistenza presentata al vettore con cui si viaggia ha lo scopo di consentire, al vettore stesso, la verifica della tipologia di passeggero che dovrà trasportare (per garantirne la sicurezza) e di monitorare il riempimento dei posti a bordo, individuati per la collocazione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che in base alle normative comunitarie non possono superare un numero stabilito che varia in base al tipo ed alla configurazione dell'aeromobile.

Ti informiamo che se il volo fosse operato da aeromobile di compagnia terza, potrebbero non essere disponibili, o differire, alcuni servizi di assistenza (ad es. sedie a ruote a bordo).

Contatta il nostro Team Dedicato ai numeri e orari sopra citati per ulteriori dettagli sul tuo volo.

ASSEGNAZIONE POSTO GRATUITO PER ACCOMPAGNATORI

VIAGGIARE IN FAMIGLIA

Gli adulti che viaggiano con i bambini al di sotto dei 12 anni all'interno della stessa prenotazione possono selezionare gratuitamente un posto nell'area dell'aeromobile dedicata alla Poltrona Posteriore; gli adulti che viaggiano con bambini al di sotto dei 2 anni possono selezionare gratuitamente un posto anche nell'area dedicata alla Poltrona Standard. È garantita l'assegnazione di posti vicini al minore per almeno uno dei due genitori o per l'accompagnatore.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ FISICHE, COGNITIVE E SENSORIALI

Per motivi di sicurezza ogni aeromobile è dotato di posti designati per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità. Tali posti vengono assegnati durante il check-in in aeroporto e risultano sempre adiacenti al corridoio dell'aeromobile.

Per ragioni di sicurezza non è possibile l'assegnazione dei posti sulle uscite di emergenza.

In conformità al regolamento ENAC vigente DG16/07/2021, l'assegnazione dei posti a sedere delle persone con disabilità e a ridotta mobilità vicino agli accompagnatori non prevede costi aggiuntivi rispetto al costo del biglietto aereo.

ITA Airways effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta qualora essa viaggi con un accompagnatore.

ANIMALI DA ASSISTENZA

Sui voli ITA Airways è possibile trasportare gratuitamente in cabina cani guida e da assistenza addestrati e riconosciuti come tali.

Per il cane viene richiesto di presentare un certificato di addestramento in cui il centro cinofilo /l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio. Il cane dovrà indossare la relativa pettorina. I cani di assistenza non sono soggetti a contingentamento. Il servizio dovrà essere richiesto almeno 48 ore prima della partenza del volo al nostro Team Dedicato che ti comunicherà i documenti necessari per l'accettazione del tuo cane.

Il giorno della partenza verrà effettuata la verifica della documentazione; pertanto, si consiglia di arrivare in aeroporto con largo anticipo (almeno 2,5 ore per i voli europei e almeno 3,5 ore per i voli extra europei). L'imbarco sarà garantito unicamente nel caso in cui la documentazione risulti in linea con quanto indicato dal Team Dedicato e riportato anche sul sito web.

A garanzia della sicurezza del volo e comfort in cabina il cane deve essere abituato a obbedire e a comportarsi in modo adeguato in un ambiente pubblico (ad es. non abbaiare, ringhiare, attaccare persone o altri animali). Per i cani di piccola taglia non è obbligatorio che viaggino nell'apposito trasportino per tutta la durata del volo. Qualora viaggino senza è necessario utilizzare guinzaglio e museruola (quest'ultima se richiesta dal comandante).

Il cane guida deve rimanere davanti al sedile del padrone.

AUSILI ALLA MOBILITÀ

Al momento della prenotazione del volo, informa ITA Airways della tua necessità di viaggiare con una sedia a ruote (a spinta manuale o elettrica, di modello fisso o pieghevole), o con un qualsiasi altro ausilio per la deambulazione. Puoi trasportare gratuitamente fino a due ausili per la mobilità (es. sedia ruote e deambulatore).

A seconda dell'assistenza richiesta e se in mancanza di sedia a ruote, una volta in aeroporto il gestore aeroportuale potrà venirti a prendere ai vari punti d'incontro collocati nel sedime dell'aerostazione ed accompagnarti fino al check-in, o dal check-in direttamente sino alle scale dell'aeromobile, o per salire le scale dell'aeromobile o sino al posto a sedere in cabina.

Scopri [qui](#) maggiori informazioni sul tuo dispositivo di ausilio alla mobilità:

- sedia a ruote manuale
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie non sigillate (spillabili)
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie a tenuta stagna (non spillabili)
- sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie agli ioni di litio

GESTIONE DELLE BATTERIE

Se il tuo ausilio alla mobilità prevede delle batterie, queste sono le disposizioni previste sui nostri aeromobili:

Sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie non sigillate (spillabili)

Ammesse da ITA Airways. Ulteriori informazioni verranno fornite durante la fase di prenotazione attraverso il Team dedicato.

Sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie a tenuta stagna (non spillabili)

Nel caso in cui la sedia a ruote o l'ausilio per la mobilità alimentati con batterie a tenuta stagna possano essere posizionati all'interno della stiva in posizione verticale, la batteria può rimanere attaccata alla sedia a ruote/ dispositivo elettrico a condizione che vengano rispettate le seguenti condizioni:

- la batteria deve essere fissata saldamente alla sedia a ruote/all'ausilio per la mobilità
- i contatti elettrici della batteria devono essere protetti da cortocircuiti
- i circuiti elettrici siano stati isolati
- è consentito il trasporto di una (1) batteria di ricambio per le c.d.wet battery e due (2) per le nickel-metal hydride

Al momento della prenotazione del servizio, ti chiediamo di fornire al nostro Team Dedicato la scheda tecnica della sedia a ruote che includa le specifiche della batteria.

Sedia a ruote e ausili di mobilità alimentati con batterie agli ioni di litio

Queste batterie sono considerate pericolose, per questo motivo, sono soggette alle seguenti condizioni:

- le batterie utilizzate devono essere di un tipo testato (UN Manual of Tests and Criteria, Part III, subsection 38.3.)
- laddove la batteria venga rimossa dall'utente, se l'ausilio alla mobilità è specificatamente progettato per consentire la rimozione della stessa, la batteria non deve superare i 300 Wh o per un dispositivo dotato di due batterie necessarie per il suo funzionamento, ogni batteria non deve eccedere i 160 Wh
- se la batteria non viene rimossa, non c'è limite di Wh

Vanno portate esclusivamente in cabina passeggeri, all'interno di una custodia protettiva.

FUTURE MAMME

SEI UNA FUTURA MAMMA?

CONSULTA IL TUO GINECOLOGO PRIMA DI PARTIRE E ASSICURATI DI AVERE TUTTI I DOCUMENTI NECESSARI.

Hai bisogno del **nulla osta sanitario MEDIF** con data non anteriore a 7 giorni dalla partenza solo se:

- sei nelle ultime 4 settimane di gestazione
- hai una gestazione con complicazioni mediche
- è previsto un parto gemellare

Dall'inizio del 9° mese di gravidanza, richiedi al tuo medico un certificato, che indichi anche la data prevista del parto. Per ulteriori informazioni e/o prenotazioni contatta le Assistenze.

Il MEDIF deve essere inviato al Call Center in fase di prenotazione. Sarà cura del call center controllare che la documentazione sia compilata in maniera completa, con prognosi positiva al viaggio e l'indicazione della necessità o meno di un accompagnatore.

BAMBINI

Fino ai 13 anni per i voli nazionali (14 anni per quelli internazionali) i viaggiatori devono necessariamente essere accompagnati da un adulto che dovrà essere presente nella stessa classe di servizio. Nel caso in cui il genitore sia anch'esso minorenne dovrà essere in possesso di un documento che attesti la responsabilità genitoriale.

Tra i 14 e i 17 anni sui voli nazionali e i 15 e i 17 anni sui voli internazionali e intercontinentali i minori possono viaggiare anche senza accompagnatore.

BAMBINI

PASTI PER I PIÙ PICCOLI

A bordo dei nostri voli i minori avranno menù adatti alle loro esigenze, pensati per garantire loro pasti completi, equilibrati e sani.

Potrai richiedere al momento della prenotazione il pasto più idoneo alla loro età.

In particolare:

- neonati: prodotti omogeneizzati comprensivi di carni magre, vegetali, frutta e dessert
- bambini: portate complete, comprensive anche di carne (ad esempio hamburger, cotoletta, ecc.), dolci confezionati e piccoli e sfiziosi panini

DISPOSITIVI PERSONALI PER IL COMFORT A BORDO

A bordo dei nostri voli è possibile prevedere l'utilizzo di dispositivi per il comfort dei bambini a bordo, come il bedbox, i gonfiabili come il Flytot oppure le cinture CARES.

CINTURE CARES

Se utilizzi le cinture CARES, ti chiediamo di comunicarlo al personale al momento del check-in in aeroporto e al personale di cabina una volta a bordo.

Le cinture CARES dovranno essere predisposte sul sedile ed utilizzate autonomamente secondo le istruzioni; dovrà essere presente l'etichetta 'FAA approved', che verrà verificata dal Personale di Cabina.

Per garantirne il corretto funzionamento, è necessario che il piccolo viaggiatore sia:

- seduto in un posto separato rispetto all'adulto, rivolto in avanti
- in grado di sedersi in posizione eretta senza necessità di supporti
- alto meno di 100 cm
- compreso fra i 10 kg (22 lb) e i 20 kg (44 lb) di peso

QUALI POSTI OCCUPARE A BORDO

- il dispositivo può essere utilizzato esclusivamente ai posto lato finestrino
- il dispositivo non può essere utilizzato in Premium e Business Class
- il dispositivo non può essere mai utilizzato nè in corrispondenza nè in prossimità delle uscite di emergenza

BAMBINI

PASSEGGINO

Qui di seguito trovi tutto ciò che è importante sapere a proposito del tuo passeggero a bordo, per partire senza stress.

In generale, il passeggero dovrà essere sempre imbarcato in stiva.

- puoi trasportare solo passeggeri pieghevoli, per i quali ti consigliamo di usare le sacche di protezione
- ogni passeggero deve avere una targhetta con il tuo nome, cognome, indirizzo e numero di telefono
- fino agli 11 anni compiuti il trasporto del passeggero è gratuito per tutte le destinazioni e le classi di viaggio
- puoi trasportare il passeggero rimorchio per bicicletta come bagaglio extra
- puoi portare lo zaino passeggero in cabina, in sostituzione del bagaglio a mano, se le dimensioni non superano i 115 cm totali (55x35x25 cm) o come bagaglio accessorio se le misure sono inferiori a 45x20x36 cm

BAGAGLI

Neonato (0-23 mesi)			
Tipologia di biglietto e posto a bordo:	Bagaglio	Passeggero pieghevole	Seggiolino auto o ovetto
Tariffa Light e posto in braccio	Nessun bagaglio	Si, in stiva	Si, in stiva
Tariffa Light e posto assegnato	1 bagaglio a mano fino a 8kg	Si, in stiva	Si, in cabina
Tariffa No Light e posto in braccio	1 bagaglio in stiva fino a 10kg	Si, in stiva	Si, in stiva
Tariffa No Light e posto assegnato	1 bagaglio a mano fino a 8kg 1 bagaglio in stiva fino a 23kg	Si, in stiva	Si, in cabina

Bambino (da 2 anni compiuti fino a 11 anni)			
Tipologia di biglietto e posto a bordo:	Bagaglio	Passeggero pieghevole	Seggiolino auto o ovetto
Tariffa Light e posto assegnato	1 bagaglio a mano fino a 8kg	Si, in stiva	Si, in cabina
Tariffa No Light e posto assegnato	1 bagaglio a mano fino a 8kg 1 bagaglio in stiva fino a 23kg	Si, in stiva	Si, in cabina

MINORI NON ACCOMPAGNATI

Possono richiedere il servizio "Minore non accompagnato" i minori di età compresa tra i 5 e i 13 anni in partenza per destinazioni nazionali e i minori di età compresa tra i 5 e i 14 anni per destinazioni internazionali, che viaggiano da soli o con un accompagnatore minorenni o accompagnati da un maggiorenne su una classe di viaggio diversa.

I passeggeri minorenni che viaggiano da soli e hanno superato l'età per usufruire del servizio obbligatorio possono richiedere l'attivazione del servizio: "Minore non accompagnato volontario".

LOUNGE FANTASIA A ROMA FIUMICINO

C'è una grande novità per i bambini che viaggiano da soli: la nuova Lounge Fantasia presso il Terminal 1 dell'aeroporto di Roma Fiumicino.

Uno spazio di 120 mq aperto tutti i giorni della settimana dalle 05:30 alle 22:00, completamente a disposizione dei piccoli viaggiatori, con tanti servizi dedicati ai minori non accompagnati.

Per accedere è necessario chiamare il Customer Information Assistance Office dove potrai non solo prenotare il volo, ma anche attivare il servizio "minori non accompagnati" ed avere tutte le informazioni necessarie per il giorno della partenza.

ANIMALI

PORTA IL TUO AMICO IN VACANZA CON TE! TROVI QUI TUTTI I DETTAGLI SU COME PREPARARE AL MEGLIO IL TUO VIAGGIO

A seconda della specie, del peso e delle dimensioni dell'animale e delle disposizioni nazionali ed internazionali in vigore, è possibile effettuare il trasporto in cabina o in stiva climatizzata e pressurizzata.

Dal 20 giugno 2024, su tutti i voli nazionali il peso massimo dell'animale in cabina viene incrementato del 25%: da 8 a 10Kg (oltre ai 2 del trasportino).

Più spazio e un maggiore comfort per il tuo amico a quattro zampe.

Tutte le informazioni e i documenti necessari al trasporto, sono disponibili alla pagina:

https://www.ita-airways.com/it_it/fly-ita/organize-your-trip/pets.html

ONE CLICK AWAY

Il 3 dicembre del 2022, in occasione della "Giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità" è stata lanciata "One Click Away" una importante iniziativa di Enac con la partecipazione della IATA, ITA Airways, Neos, Air Dolomiti insieme per semplificare e rendere pienamente accessibili i sistemi di prenotazione dell'assistenza in aeroporto e a bordo degli aeromobili e le informazioni utili per le persone con disabilità e a ridotta mobilità.

Attraverso un solo click dalla Homepage, sull'icona della sedia a ruote posizionata in alto a destra, si avvia un percorso fatto di contenuti uniformi e chiari che consente un accesso immediato alle informazioni indispensabili per prenotare l'assistenza. Le immagini e i testi sono stati condivisi e approvati dalle associazioni di categoria ANGLAT / FAND per la versione italiana e Open Doors Organization per quella inglese, per operare nel rispetto della sensibilità e delle esigenze di ognuno.

Lo scopo di questo progetto oltre al potenziamento dell'accessibilità è quello di diminuire la percentuale di non pre-notifica, ossia delle mancate richieste di assistenza da parte dei PRM che costituiscono una forte criticità per l'intero sistema.

La percentuale di PRM (passeggeri con disabilità e ridotta mobilità) pre-notificati, ossia che hanno richiesto anticipatamente l'assistenza in fase di prenotazione e acquisto del biglietto aereo è passata, a livello nazionale, dal 68% nel 2022 al 72% nel 2023.

PROGRAMMA AUTISMO

Raggiungere l'aeroporto, trovarsi in spazi grandi e rumorosi, salire in aereo sono cose apparentemente semplici ma per le persone autistiche possono rappresentare momenti di disagio.

In questi casi essere consapevoli e padroni della situazione può fare la differenza!

L'iniziativa rientra nel più ampio progetto di ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto".

ITA Airways è la prima compagnia aerea ad aderire, in Partnership con l'associazione ANGSA (Associazione Nazionale Genitori perSone con Autismo), con l'obiettivo di aiutare le persone con autismo a vivere serenamente un'esperienza unica come quella del viaggio in aereo, in ogni suo momento. Scopri di più, [qui](#).

BRIEFING CARD IPOVEDENTI

Su tutti i nostri aeromobili Airbus 321Neo, è ora disponibile la nuova Safety Briefing Card, concepita appositamente per passeggeri non vedenti e ipovedenti. Questo importante strumento è stato realizzato in collaborazione con ENAC e gode del patrocinio del Ministro per le Disabilità. Entro luglio 2025, l'intera flotta sarà dotata di questa innovativa Safety Briefing Card.

La Safety Briefing Card è un documento progettato in Braille, arricchito da rappresentazioni grafiche a forte contrasto cromatico, rendendolo particolarmente fruibile anche per il crescente numero di viaggiatori ipovedenti.

Essa consente a tutti i passeggeri con disabilità visive di consultare in autonomia le informazioni riguardanti il briefing di sicurezza, sia per le fasi di decollo e atterraggio, sia per la crociera. Inoltre, le procedure da seguire in caso di evacuazione durante situazioni di emergenza sono presentate in modo chiaro e accessibile. È importante sottolineare che, sebbene queste informazioni siano ora disponibili in autonomia, i viaggiatori con problematiche visive continueranno a ricevere un briefing personalizzato dallo staff di cabina prima del decollo.

Grazie a questo prezioso ausilio, disponibile in italiano e inglese, i passeggeri con deficit visivo possono ora acquisire informazioni dettagliate sulle norme di sicurezza, aumentando la loro consapevolezza dello spazio che li circonda all'interno dell'aeromobile.

**Safety Briefing Card
for Visually Impaired Passengers**



Airbus A321 Neo



Issue 2.0 2024

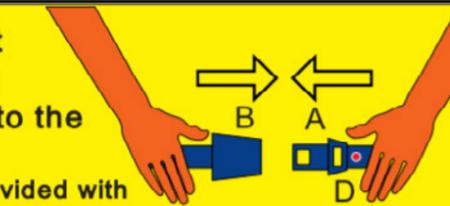


In Case of Loss of Cabin Pressure, Oxygen Masks Will Automatically be Available Above your Head. Activate your Mask by Pulling it Towards you.

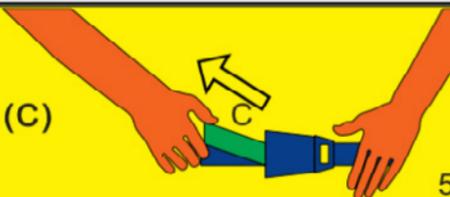


Fasten the Seat Belt

Fasten your Seat Belt Inserting the Metal Flap (A) Into the Buckle (B).
Business Seat is Provided with Vertical Belt Secured by a Pin (D) •



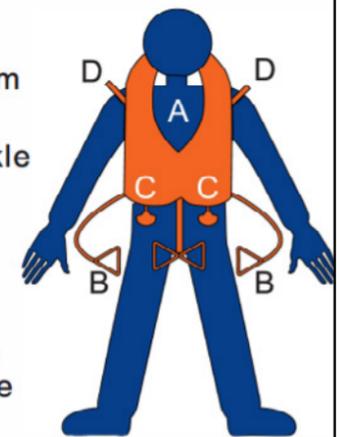
Adjust the Seat Belt Tension by Pulling the Strap (C)



5

Life Vest

- A** Put on the Life Vest from the Top
- B** Fasten the Plastic Buckle in Front of the Vest
- C** Inflate it by Pulling Handles Just Before Leaving the Aircraft
- D** If Necessary Inflate the Vest by Blowing Into the Rubber Tubes



If You Use an Emergency Window Exit, the Life Jacket Should be Inflated Only Outside the Aircraft.

1



QUALITÀ

LA POLITICA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'obiettivo di ITA Airways è quello di realizzare un'impresa che abbia nell'attenzione al cliente/passeggero e nel miglioramento continuo dei servizi offerti, i fattori differenzianti in un mercato fortemente competitivo. In accordo con le strategie e gli obiettivi generali di crescita, l'azienda intende promuovere:

- il ruolo centrale del cliente/passeggero
- la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi
- il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati
- la salvaguardia dell'ambiente, la tutela dell'incolumità pubblica, la salute e la sicurezza dei lavoratori

ITA Airways è, pertanto, impegnata a:

- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti di prodotto/processo
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi attraverso attività sistematiche di monitoraggio e dei processi e dei prodotti risultanti
- attivare un processo strutturato di condivisione periodica con il top management delle risultanze delle analisi effettuate, in modo tale da definire le azioni strategiche di miglioramento/recovery del servizio
- promuovere il coinvolgimento delle risorse interne, attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento misurabili e controllabili

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Per la misurazione delle performance ITA Airways si avvale di:

- survey di customer satisfaction, effettuate attraverso opportuni questionari di soddisfazione somministrati secondo le tempistiche e le metodologie considerate più idonee a valutare la percezione del passeggero sui livelli di servizio offerto. Per la raccolta della soddisfazione del Cliente, ITA Airways ha deciso di utilizzare una scala a 5 passi simmetrica che preveda due giudizi positivi (eccellente e buono), uno intermedio (nella media), due negativi (scarso e pessimo). I dati riportati nella Carta dei Servizi fanno riferimento, quindi, alla percentuale di passeggeri che hanno espresso un giudizio eccellente o buono alla relativa domanda. In linea con la strategia generale di riduzione dell'utilizzo della carta e di attenzione all'ambiente, il monitoraggio viene effettuato in modalità completamente digitale, garantendo tempestività nell'acquisizione dei dati e nell'attivazione delle azioni correttive e di miglioramento
- banche dati aziendali predisposte con l'obiettivo di misurare la qualità erogata al passeggero. La generazione di reportistica periodica con le principali evidenze, garantisce la possibilità di intervenire tempestivamente qualora i livelli di servizio scendessero sotto i parametri prefissati
- gruppi internazionali di ricerca, in grado di fornire evidenze sul livello di servizio offerto al Cliente anche in relazione ad altri vettori comparabili, in un'ottica di ricerca delle best practice del mercato

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è strutturata secondo le linee guida indicate dall'ENAC e contiene tutti gli indicatori ritenuti essenziali per valutare l'esperienza di viaggio effettuata dal passeggero.

Nello specifico, la Carta dei Servizi 2025 riporta:

- indicatore monitorato
- modalità di misurazione dell'indicatore
- performance rilevata nell'anno di riferimento

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	SCORE	TARGET
PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ	Puntualità: corto/medio raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a corto e medio raggio in partenza	71,5%	80,0%
	Puntualità: lungo raggio	% dei voli puntuali sul totale dei voli a lungo raggio in partenza	68,5%	77,0%
	Voli puntuali complessivi	% dei voli puntuali sul totale dei voli in partenza	71,3%	80,0%
	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione estiva	% voli cancellati per responsabilità del vettore durante la Summer Season	0,1%	0,3%
	Cancellazioni per cause imputabili al vettore: Stagione invernale	% voli cancellati per responsabilità del vettore durante la Winter Season	0,1%	0,3%
	Voli del vettore complessivamente cancellati	% voli cancellati sul totale dei voli in partenza	0,3%	1,0%
BAGAGLI E DISPOSITIVI DI AUSILIO ALLA MOBILITÀ (sicurezza patrimoniale)	Bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli per cause riconducibili al vettore	% di bagagli non riconsegnati per cause riconducibili al vettore per numero totale di bagagli da stiva imbarcati	0,01%	0,01%
	Bagagli complessivi non riconsegnati al nastro ritiro bagagli sui voli del vettore	% di bagagli complessivi non riconsegnati per numero di bagagli da stiva imbarcati	1,3%	1,6%
	Ritrovamento dei bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli	% dei bagagli ritrovati sul totale dei bagagli non riconsegnati al nastro	99,5%	99,0%
	Dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati all'arrivo (sedie a rotelle, passeggini)	% di dispositivi di ausilio alla mobilità danneggiati o non riconsegnati sul numero di dispositivi imbarcati	0,8%*	2,4%

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

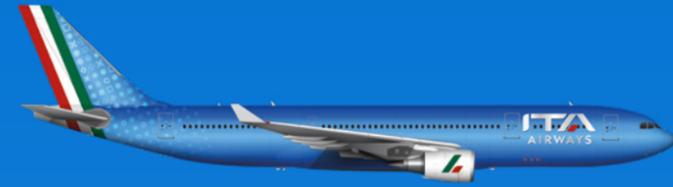
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	SCORE	TARGET
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Soddisfazione relativa alla pulizia della cabina e delle toilette alla partenza	% passeggeri soddisfatti	74%	76%
COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO	Percezione sulla qualità del servizio ristoro gratuito a bordo (pasti e bevande) su voli internazionali superiori alle 3 ore	% passeggeri soddisfatti	53%	56%
	Percezione sulla qualità del sistema di intrattenimento di bordo gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - medio raggio	% passeggeri soddisfatti	81%	81%
	Percezione sulla qualità dell'intrattenimento gratuito (es.: quotidiani, musica, film, ecc.) - lungo raggio	% passeggeri soddisfatti	61%	64%
	Percezione sul comfort del sedile	% passeggeri soddisfatti	54%	56%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Percezione sull'efficacia del sito web	% passeggeri soddisfatti	83%	83%
	Percezione sulla chiarezza delle informazioni di bordo	% passeggeri soddisfatti	75%	77%
	Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni/reclami	Tempo medio di attesa	2 min e 24 secondi	2 min e 20 secondi
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva sugli aspetti relazionali (es.: efficienza, cortesia, ecc.) e sulla professionalità del personale call center	% passeggeri soddisfatti	78%	79%
	Percezione sulla professionalità del personale di terra	% passeggeri soddisfatti	77%	76%
	Percezione complessiva sul personale di bordo	% passeggeri soddisfatti	74%	76%

% passeggeri soddisfatti = % passeggeri che hanno espresso un giudizio eccellente o buono. Scala soddisfazione: Eccellente, buono, nella media, scarso, pessimo

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	SCORE	TARGET
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti di bordo.	% passeggeri soddisfatti	85%	85%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale di bordo.	% passeggeri soddisfatti	87%	87%
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	Accessibilità delle informazioni nella fase di acquisto del biglietto	Esistenza di procedure aggiornate, efficaci e correttamente applicate	SI	-
	Percezione della chiarezza delle informazioni di bordo, anche in modalità accessibile	% passeggeri soddisfatti	85%	86%
	Capacità di fornire informazioni relative ai gate nell'aeroporto di arrivo in modalità accessibile	SI/NO	SI	-
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte ricevute nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	% risposte fornite sul numero totale delle richieste	96%	96%
	Numero di reclami PRM ricevuti dal vettore rispetto al traffico totale	% reclami PRM ricevuti sul traffico totale	0,002%	0,002%
COMFORT IN AM	Percezione del comfort a bordo dell'aeromobile	% passeggeri soddisfatti	74%	75%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri soddisfatti	88%	88%

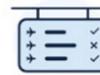
% passeggeri soddisfatti = % passeggeri che hanno espresso un giudizio eccellente o buono. Scala soddisfazione: Eccellente, buono, nella media, scarso, pessimo



RECLAMI

RECLAMI

Per effettuare dei reclami, sono disponibili tre appositi modelli per la redazione.

 Bagaglio Hai avuto problemi con il tuo bagaglio?	 Volo Hai avuto problemi relativi a ritardi, cancellazioni, overbooking o hai volato in una classe di servizio differente rispetto a quella prenotata?	 Altro Hai avuto altri problemi legati alla tua esperienza?
Segnala qui	Segnala qui	Segnala qui

Se lo desideri, nel caso di acquisti online di biglietti o servizi di ITA Airways effettuati in qualità di consumatore, puoi contattare il nostro Customer Information Assistance Office (CIAO): troverai la competenza e la professionalità dei nostri Travel Assistant in grado di rispondere alle tue domande per fornirti assistenza e supporto prima e dopo il tuo volo.

Dall'Italia e dall'Estero è a tua disposizione il numero telefonico +39 06 85960020 (*), attivo tutti i giorni dalle 07:00 alle 22:00 (ora italiana).

Per le Assistenze Generiche (es. Minori non Accompagnati, Animali in Stiva e in Cabina, Bagagli speciali, ecc.) e Mediche il servizio è attivo lunedì-venerdì (09:00-20:00), sabato, domenica e festivi (09:00-17:00).

Sei un socio iscritto al programma Volare e hai bisogno di assistenza?

[Contatta il servizio clienti a te dedicato.](#)

BAGAGLI

Qualora dovessi aver subito un disservizio riguardante il tuo bagaglio, siamo molto dispiaciuti e stiamo lavorando per riconsegnare il tuo bagaglio nel minor tempo possibile.

Puoi monitorare [qui](#) lo stato di avanzamento della ricerca, inserendo il codice del Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.) che ti è stato rilasciato in aeroporto presso il banco Lost&Found. Una volta ritrovato, sarà nostra premura contattarti tempestivamente per la riconsegna.

Nel caso il tuo bagaglio sia stato danneggiato, consegnato in ritardo o definitivamente smarrito, puoi fare richiesta di risarcimento compilando i campi sottostanti.

Ti ricordiamo che l'abbandono dell'area aeroportuale o il ricevimento del bagaglio senza riserve da parte tua, costituisce presunzione che lo stesso sia stato riconsegnato in buone condizioni e in conformità al contratto di trasporto.

RITARDI E CANCELLAZIONI

Il nostro obiettivo è di offrirti voli puntuali e regolari ma, a volte, nonostante la volontà di operare con la massima efficienza, non è possibile evitare il verificarsi di alcuni inconvenienti. Sappiamo che i ritardi e le cancellazioni possono interferire sui tuoi piani di viaggio e siamo davvero dispiaciuti quando questo si verifica e faremo il possibile per limitare eventuali disagi e ti offriremo l'assistenza e le compensazioni secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Per questo, ti terremo aggiornato con informazioni in tempo reale attraverso la nostra app, lo strumento Info Voli, sms e email.

Se sfortunatamente il tuo volo fosse cancellato, ti sarà proposto, ove possibile, il trasferimento su un altro volo di ITA Airways o altre alternative di viaggio comparabili che ti consentano di raggiungere il prima possibile la tua destinazione, oppure, se lo preferisci, il rimborso totale del tuo biglietto.

Nel caso in cui non fossimo in grado di fornirti tempestivamente l'assistenza dovuta a causa di oggettive difficoltà - ad esempio in circostanze operative critiche dovute ad eventi che incidono su un elevato numero di voli - e risultasse per te più semplice e rapido prenotare autonomamente una sistemazione alberghiera o procurarti snack, pasti, trasporti, ti rimborseremo le spese ragionevolmente sostenute, previa ricezione di opportuna documentazione. In tal caso faremo tutto il possibile per rimborsarti rapidamente.

Nel caso in cui ti fornissimo assistenza, ad esempio una sistemazione in hotel in aeroporto o trasporto con autobus da/per Aeroporto, e decidessi di non accettarla e di organizzarti autonomamente, non saremo tenuti a rimborsarti le spese.

Nel caso in cui un ritardo superiore a tre ore o la cancellazione fossero una nostra responsabilità, avrai diritto a una compensazione in base a quanto previsto dal Regolamento CE261/2004, come successivamente integrato dalle decisioni delle Corti dell'Unione Europea.

Tuttavia, qualora il ritardo o la cancellazione risultassero causati da "circostanze straordinarie" al di fuori del nostro controllo, per esempio per condizioni climatiche avverse, sciopero del controllo del traffico aereo, chiusura aeroporti, limitazioni della mobilità o sospensione dei voli disposte dalle Autorità Competenti o altre cause non imputabili a ITA Airways - non avrai diritto a richiedere una compensazione.

VOLO SUBISCE RITARDO

1. ASSISTENZA PER IL PERNOTTAMENTO, PASTI E TRASPORTO

Ti verranno forniti buoni per l'acquisto di bevande e snack o un pasto se il ritardo si prolunga per più di 2 ore per voli con distanze inferiori a 1500 km, più di 3 ore per voli tra 1500 e 3500 km, più di 4 ore per quelli superiori a 3500 km.

Qualora non fossimo in grado di fornirti buoni acquisto, provvederemo a rimborsarti le spese sostenute se presenterai gli scontrini o le ricevute appropriati/e e ragionevoli in considerazione dei tempi di attesa.

Nel caso in cui il ritardo richiedesse il pernottamento e non ti trovassi nella tua città di origine, il nostro fornitore di servizi di terra organizzerà la tua sistemazione. Faremo in modo che l'hotel ti fornisca un pasto adeguato (alcolici esclusi).

Provvederemo anche al trasporto tra gli hotel e l'aeroporto. Qualora non fossimo in grado di fornirti il servizio di trasporto, copriremo i costi legati a taxi, autobus o servizi di metropolitana locali da e verso gli aeroporti, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Anche in questo caso, è necessario conservare gli scontrini/le ricevute per richiedere un rimborso.

2. TELEFONATE

Ti rimborseremo il costo di un massimo di due telefonate per riorganizzare i tuoi piani di viaggio.

3. RIMBORSO BIGLIETTO

Nel caso in cui il ritardo previsto fosse superiore a 5 ore puoi cancellare il volo e ottenere un rimborso completo del tuo biglietto. Per cancellare il volo rivolgiti al nostro personale di terra all'aeroporto o contatta il nostro Customer Information Assistance Office. Per il rimborso di biglietti acquistati sul sito web di ITA Airways o tramite Customer Information Assistance Office.

4. COMPENSAZIONE

Nel caso in cui il tuo volo subisse un ritardo in arrivo superiore alle tre ore per cause riconducibili alla nostra responsabilità, potrai richiedere una compensazione in base a quanto previsto dal Regolamento CE261/2004, come successivamente integrato dalle decisioni delle Corti dell'Unione Europea.

Se invece il ritardo fosse causato da "Circostanze straordinarie" (ad esempio: condizioni climatiche avverse, sciopero del controllo del traffico aereo, chiusure aeroporti o altre cause non imputabili a ITA Airways) non avrai diritto ad alcuna compensazione prevista dal Reg CE261/04.

VOLO SUBISCE DEVIAZIONE

Se il tuo volo ha subito una deviazione e non ci è possibile portare a termine il volo, organizzeremo un trasferimento alternativo per portarti all'aeroporto della tua destinazione finale oltre a fornirti l'assistenza prevista dal Reg. CE261/2004 se dovuta. Qualora non fossimo in grado di organizzare un trasferimento, potremmo chiederti di provvedere autonomamente alla sua organizzazione. Ti rimborseremo eventuali spese relative a treni, autobus o taxi, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Nel caso in cui organizzassimo un trasferimento e tu optassi per un'alternativa diversa, non saremo tenuti a coprire queste spese.

VOLO CANCELLATO

1. TRASPORTO ALTERNATIVO PER LA TUA DESTINAZIONE O RIMBORSO

Se, sfortunatamente, il tuo volo fosse cancellato ti sarà proposto, ove possibile, il trasferimento su un altro volo ITA Airways o altre alternative di viaggio comparabili che ti consentano di raggiungere il prima possibile la tua destinazione, oppure, se lo preferisci, il rimborso totale del tuo biglietto. Nel caso in cui ti fosse offerto un trasporto alternativo e scegliesti di prenotare autonomamente un altro mezzo, non saremo tenuti a rimborsarti i costi sostenuti ed a prestare l'assistenza. Se la tua prenotazione è stata effettuata attraverso un agente di viaggio o una terza parte e desideri richiedere un rimborso, questo dovrà effettuare una richiesta a tuo nome poiché possiamo rimborsare solo la persona o la società che ha emesso il tuo biglietto. Per il rimborso di biglietti acquistati sul sito web di ITA Airways o tramite Customer Information Assistance Office. In alternativa e preferibilmente puoi utilizzare la casella di posta elettronica o il form on line comunicato da ITA Airways nel messaggio di notifica della cancellazione.

2. ASSISTENZA PER IL PERNOTTAMENTO, PASTI E TRASPORTO.

Ti verranno forniti buoni per l'acquisto di bevande e snack o di un pasto in relazione alla durata dell'attesa. Qualora non fossimo in grado di fornirti buoni acquisto, provvederemo a rimborsarti le spese sostenute se presenterai gli scontrini o le ricevute appropriati/e e ragionevoli in considerazione dei tempi di attesa.

Nel caso in cui il trasferimento su altro volo a causa della cancellazione richiedesse il pernottamento e non ti trovassi nella tua città di origine, il nostro personale aeroportuale organizzerà la tua sistemazione. Faremo in modo che l'hotel ti fornisca anche un pasto adeguato in relazione alla durata dell'attesa del nuovo volo (alcolici esclusi).

Provvederemo anche al trasporto tra gli hotel e l'aeroporto. Qualora non fossimo in grado di fornirti il servizio di trasporto, copriremo i costi legati

a taxi, autobus o servizi di metropolitana locali da e verso gli aeroporti, ma non costi irragionevoli quali servizi transfer privati. Anche in questo caso, è necessario conservare gli scontrini/le ricevute per richiedere un rimborso.

3. TELEFONATE

Ti rimborseremo il costo di un massimo di due telefonate per riorganizzare i tuoi piani di viaggio

4. COMPENSAZIONE

Se un volo viene cancellato entro 14 giorni precedenti la partenza, avrai diritto a ricevere una compensazione in base al Reg. CE261/04 nel caso in cui la cancellazione sia attribuibile ad una nostra responsabilità. Se invece la cancellazione fosse causata da "circostanze straordinarie" al di fuori del nostro controllo (ad esempio: condizioni climatiche avverse, scioperi del controllo del traffico aereo, chiusure aeroporti limitazioni della mobilità o sospensione dei voli disposte dalle Autorità Competenti o altre cause non imputabili a ITA Airways) non avrai diritto ad alcuna compensazione prevista dal Reg CE261/04.

RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

Se hai subito ritardi, cancellazioni, mancato imbarco a causa di overbooking o hai volato in una classe di servizio diversa da quella che hai prenotato (downgrading), puoi segnalarcelo [qui](#). Nel caso il tuo volo ITA Airways sia stato cancellato o qualora avesse subito un ritardo pari o superiore a tre ore rispetto a quanto previsto, puoi richiedere di verificare la tua idoneità a ricevere una compensazione in conformità al Reg. CE 261/2004.

Il nostro servizio è fornito da personale altamente specializzato e totalmente gratuito. Se non ricevi una risposta entro due mesi o non ti ritieni soddisfatto della risposta, puoi presentare, entro un lasso di tempo ragionevole, un reclamo all'Organismo Nazionale (NEB) competente per l'applicazione del Regolamento 261/2004 del paese in cui il disservizio ha avuto luogo.

ALTRI RECLAMI

Il nostro obiettivo è far sì che ogni volo sia perfetto per ogni passeggero. Se però il livello di servizio che hai riscontrato non ha rispettato le tue aspettative, puoi utilizzare [questo form](#) per segnalarci la tua esperienza. Ci impegniamo a fornirti una risposta via e-mail quanto prima.

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 disponibile sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

The logo for ITA Airways is centered on a blue sky background with white clouds. The letters 'ITA' are in a bold, white, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with a red diagonal bar on its right side. Below 'ITA', the word 'AIRWAYS' is written in a smaller, white, sans-serif font.

ITA
AIRWAYS