



Ground Operations

Comunicazione Operativa n.038/2025

INTRODUZIONE *BOARDING BY GROUPS* PER I VOLI ITA AIRWAYS

Above the wing

Premessa

Nell'ambito di un continuo miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti ed in linea con quanto previsto dalle procedure di integrazione agli standard operativi del Gruppo LHG, a partire dal 18 dicembre 2025, ITA Airways introdurrà per tutti i suoi voli la nuova modalità di **Imbarco a Gruppi**, sostituendo l'attuale modalità a zone.

Il metodo dell'imbarco a gruppi troverà applicazione su tutti i voli serviti sia da aeromobili narrow-body che wide-body presso tutte le stazioni che utilizzano DCS ALTEA CM.

La presente Comunicazione Operativa si propone, quindi, di presentare le nuove disposizioni relative alle procedure di imbarco che avverrà per gruppi, secondo la logica operativo denominata "**WilMA**" (**Window, Middle and Aisle**).

Contestualmente viene introdotto il gruppo "**PRE**" (Pre-boarding), riservato ai passeggeri aventi diritto all'imbarco prioritario e comprendente le seguenti categorie:

- **Infants**
- **Passeggeri con disabilità o esigenze particolari (PWD):** WCH-R/S/C, MEDA, BLND, DEAF, DPNA, STCR
- **UMNR** (minori non accompagnati)
- **INAD, DEPU, DEPA**
- **CBBG** (collo/bagaglio in cabina)

Per le Famiglie con bambini fino a 5 anni, è previsto l'imbarco insieme al gruppo PRE e saranno invitati all'imbarco a seguito dell'annuncio al gate sebbene sulla carta d'imbarco non sia riportata la dicitura PRE.

Data entrata in vigore

18 Dicembre 2025



Procedura

Applicando il principio dell'imbarco a gruppi e seguendo la logica operativa WILMA, i passeggeri saranno imbarcati a seconda della loro appartenenza al gruppo di riferimento.

Le modalità di imbarco differiscono per tipologia di tratta:

- per i **voli a corto-medio raggio**, l'imbarco sarà caratterizzato da un **PRE** (Pre-boarding) seguito da fasi distinte per **cinque gruppi** identificati;
- per i **voli di lungo raggio**, l'imbarco sarà invece caratterizzato dalla fase di **PRE** (Pre-boarding) seguita da **sei gruppi**.

L'ordine d'imbarco dovrà essere rispettato partendo dal gruppo PRE.

A seguire si dovrà procedere con i gruppi prioritari 1 e 2, avendo cura di chiamarli separatamente, attraverso annunci dedicati. Solo successivamente, sarà possibile procedere con l'imbarco dei restanti gruppi, in ordine progressivo.

Nello specifico, di seguito l'identificativo dei clienti suddiviso per gruppi:

➤ **Voli a corto-medio raggio:**

- **Gruppo PRE** (vedi sopra per identificazione passeggeri)
- **Gruppo 1:** AZ Volare Executive ed Executive Per Sempre, HON Circle Members, First Class (inbound and outbound);
- **Gruppo 2:** AZ Volare Premium e Plus, Senator Members, passeggeri di Business e Superior Class, titolari di carta co-branded ITA AMEX (AMBL, AMGO, AMPL), biglietti con tariffe AZ FLEX e LHG FLEX, passeggeri di Premium Economy e con posti Comfort Economy;
- **Gruppo 3:** Passeggeri di Economy class con posto FINESTRINO e passeggeri seduti presso le uscite di emergenza;
- **Gruppo 4:** Passeggeri di Economy class con posto CENTRALE;
- **Gruppo 5:** Passeggeri di Economy class con posto CORRIDOIO.

➤ **Voli a lungo raggio:**

- **Gruppo PRE** (vedi sopra per identificazione passeggeri)
- **Gruppo 1:** AZ Volare Executive ed Executive Per Sempre, HON Circle Members, First Class (inbound and outbound);
- **Gruppo 2:** AZ Volare Premium e Plus, Senator Members, passeggeri di Business Class, titolari di carta co-branded ITA AMEX (AMBL, AMGO, AMPL);
- **Gruppo 3:** passeggeri di Premium Economy e con posti di Comfort Economy;
- **Gruppo 4:** Passeggeri di Economy class con posto FINESTRINO;
- **Gruppo 5:** Passeggeri di Economy class con posto CENTRALE;
- **Gruppo 6:** Passeggeri di Economy class con posto CORRIDOIO.



I gruppi di imbarco vengono determinati automaticamente durante il processo di check-in e sono indicati sulla carta d'imbarco sia digitale (WEB/APP) che cartacea (emessa in aeroporto). I clienti che viaggiano con stessa prenotazione – come famiglie, passeggeri linkati e/o PNR contenenti fino a sei persone – vengono assegnati allo stesso gruppo di imbarco (il primo nell'ordine di chiamata) per garantire un'esperienza più fluida.

Per i voli da e verso Stati Uniti e Canada, i passeggeri con gravi allergie alimentari hanno diritto al pre-imbarco, anche se sulla carta d'imbarco non è presente la dicitura "PRE".

Per i passeggeri staff accettati a bordo su jump seats resta invariata la regola che prevede che si imbarchino dopo gli altri passeggeri; la gestione tecnica avviene esclusivamente in modalità manuale, utilizzando il numero di sequenza.

Si ricorda che in caso di cambio posto, upgrade, inserimento del numero Frequent Flyer o di codice SSR, è sempre necessaria la ristampa della carta d'imbarco, affinché il passeggero possa imbarcarsi secondo il gruppo aggiornato.

IMPORTANTE

La data di go-live del sistema di Imbarco a Gruppi è programmata per il 18 dicembre 2025. Tuttavia, i primi cambiamenti avranno luogo a partire già da martedì 16 dicembre 2025, quando la dicitura "Zone" sulla carta di imbarco sarà sostituita dalla dicitura "Group". Conseguentemente, nei giorni 16 e 17 dicembre 2025 si verificherà la condizione per la quale ci potranno essere due distinte tipologie di carte di imbarco:

- 1) carte di imbarco già aggiornate con riferimento al gruppo di imbarco;
- 2) carte di imbarco da web check-in non aggiornate con riferimento ancora alla zona di imbarco.

Sempre nelle giornate del 16 e 17 dicembre 2025 l'imbarco dovrà essere effettuato ancora seguendo la procedura prevista per l'imbarco a zone). Il sistema ALTEA CM manterrà le consuete caratteristiche tecniche utilizzate dagli operatori, ma esclusivamente per queste due giornate sarà loro richiesto, in via eccezionale, di aprire tutte le zone.

In queste due giornate, potrebbe verificarsi la presenza di carte d'imbarco con formati differenti; ciò potrebbe causare rallentamenti al gate dovuti al blocco del passeggero in possesso di una carta non correttamente riconosciuta dal DCS. L'apertura di tutte le zone eviterà tali blocchi, consentendo un flusso di imbarco più rapido e regolare.



A partire dal giorno 18 dicembre 2025, quando tutte le carte d'imbarco – sia digitali che cartacee – riporteranno la dicitura "Group", sarà possibile tornare alla procedura tecnica standard, attualmente in uso, che prevede l'apertura progressiva dei gruppi secondo l'ordine di imbarco.

Infine, per i passeggeri dei voli in partenza da scali dove non è il DCS ALTEA CM ad essere utilizzato, l'imbarco continuerà ad essere gestito secondo il modello a zone, con annunci dedicati ai passeggeri aventi diritto all'imbarco prioritario e coloro afferenti alle diverse zone in successione.



Ground Operations

Operational Communication n.038/2025

INTRODUCTION OF **BOARDING BY GROUPS** ON ITA AIRWAYS FLIGHTS

Above the wing

Premise

As part of a continuous improvement of services offered to its customers, and in line with the integration procedures aligned with the operational standards of the Lufthansa Group (LHG), starting from December 18th 2025, ITA Airways will introduce the new **Boarding by Groups** model on all its flights, replacing the current zone-based boarding procedure. The Boarding by Groups method is applied to flights operated by both narrow-body and wide-body aircrafts at stations where Altea CM DCS is used.

This Operational Communication therefore aims to present the new provisions related to the group boarding procedures, which will be carried out according to the operational logic known as **"WilMA" (Window, Middle and Aisle)**.

At the same time, the **"PRE"** (Pre-boarding) group will be introduced, reserved for passengers entitled to priority boarding, including the following categories:

- **Infants**
- **Passengers with disabilities or special needs (PWD):** WCH-R/S/C, MEDA, BLND, DEAF, DPNA, STCR
- **UMNR** (unaccompanied minors)
- **INAD, DEPU, DEPA**
- **CBBG** (cabin baggage/seat baggage)

Families with children up to 5 years old will board together with the PRE group and will be invited to board following the gate announcement, even though the boarding pass will not display the "PRE" designation.

Effective date

December 18th, 2025



Procedure

By applying the boarding by groups principle in accordance with the WilMA operational logic, passengers will be boarded based on their assigned boarding group.

Boarding procedures vary depending on the route type of:

- **for short- and medium-haul flights** boarding will consist of a **PRE** (Pre-boarding) phase followed by distinct boarding phases for **five identified groups**;
- **for long-haul flights** boarding will consist of a **PRE** (Pre-boarding) phase followed by **six groups**.

The boarding order must be strictly respected, starting with the PRE group.

This must be followed by priority groups 1 and 2, which shall be called separately through dedicated announcements. Only thereafter boarding of the remaining groups may proceed, in progressive order.

Specifically, below is the identification of passengers by boarding group:

- **Short- and Medium-Haul Flights:**
 - **Group PRE** (See above for passenger identification)
 - **Group 1:** AZ Volare Executive and Executive Per Sempre, HON Circle Members, First Class (inbound and outbound)
 - **Group 2:** AZ Volare Premium and Plus, Senator Members, Business and Superior Class passengers, ITA AMEX co-branded cardholders (AMBL, AMGO, AMPL), tickets with AZ FLEX and LHG FLEX fares, Premium Economy passengers, and those with Comfort Economy seats
 - **Group 3:** Economy Class passengers with WINDOW seats and those seated on emergency exits
 - **Group 4:** Economy Class passengers with MIDDLE seats
 - **Group 5:** Economy Class passengers with AISLE seats



➤ **Long-Haul Flights**

- **Group PRE** (See above for passenger identification)
- **Group 1:** AZ Volare Executive and Executive Per Sempre, HON Circle Members, First Class (inbound and outbound)
- **Group 2:** AZ Volare Premium and Plus, Senator Members, Business Class passengers, ITA AMEX co-branded cardholders (AMBL, AMGO, AMPL),
- **Group 3:** Premium Economy passengers and those with Comfort Economy seats
- **Group 4:** Economy Class passengers with WINDOW seats
- **Group 5:** Economy Class passengers with MIDDLE seats
- **Group 6:** Economy Class passengers with AISLE seats

Boarding groups are automatically assigned during the check-in process and are indicated on both digital boarding passes (WEB/APP) and paper boarding passes issued at airports. Passengers traveling under the same booking, such as families, linked passengers and/or PNRs containing up to six passengers, are assigned to the same boarding group (the first to be announced) in order to ensure smoother customer experience.

For flights to and from the United States and Canada, passengers with severe food allergies are entitled to pre-boarding, even if the "PRE" designation is not shown on the boarding pass.

For staff passengers assigned to jump seats, the existing rule remains unchanged, whereby they must board after all other passengers; the technical handling is carried out exclusively in manual mode, using the sequence number.

Please note that in case of seat changes, upgrades, Frequent Flyer number entry, or SSR addition, the boarding pass must always be reprinted so that the passenger can board with the updated group designator.



IMPORTANT NOTE

The go-live date of the Boarding by Groups method is scheduled for December 18th, 2025. However, the first changes will take effect starting from Tuesday, December 16th 2025, when the “Zone” indication on the boarding pass will be replaced by the “Group” indication. As a result, on December 16th and 17th 2025, two different types of boarding passes may be in use:

- 1) boarding passes already updated with group reference
- 2) boarding passes from web check-in still showing zone reference.

On these dates, boarding must be carried out in accordance with the zone boarding procedure. The ALTEA CM system will retain its usual technical features for operator use; however, exclusively for these two days, it will be exceptionally required to open all zones. Indeed, on December 16th and 17th 2025, boarding passes in different formats may be in circulation; this may lead to delays at the gate due to passengers being blocked when holding a boarding pass not correctly recognized by the DCS. Opening all zones will prevent such blocks, thereby ensuring a faster and smoother boarding flow.

Starting from December 18th 2025, when all boarding passes, both digital and paper, will display the “Group” indicator, it will be possible to revert to the normal standard technical procedure currently in use, which provides for the opening of boarding groups in accordance with the boarding order.

Finally, for passengers on flights departing from those airports where the DCS ALTEA CM is not used, boarding will continue to be managed according to the model of zone boarding, with announcements dedicated to passengers entitled to priority boarding and to those belonging to the different zones in sequence.