



Verona  Aeroporto

Garda Aeroporti

CARTA E GUIDA SERVIZI 2025

AIRPORT CHARTER AND SERVICES GUIDE 2025

Gentile ospite,
L'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi e la Guida ai Servizi dell'aeroporto 2025, una guida utile a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza dal nostro aeroporto.
Il presente documento testimonia l'impegno che ogni giorno tutto il nostro staff dedica con l'obiettivo di creare un luogo d'eccellenza per tutti i viaggiatori che transitano presso il nostro aeroporto.

Nella prima parte potrai trovare una breve introduzione sulla società di Gestione dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., società che gestisce gli Aeroporti di Verona e Brescia, alcuni dati sul traffico del 2024 e una sezione dedicata alle tematiche ambientali e sulla sostenibilità.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2024 e gli obiettivi fissati per il 2025 degli indicatori di qualità e degli indicatori PRM.

Nella terza parte, invece, troverai una guida ai servizi aeroportuali presenti al Valerio Catullo, con informazioni utili e indicazioni su eventuali variazioni subite dai servizi nel corso del 2024 che potrebbero protrarsi per il 2025 a causa dei lavori del Progetto Romeo che prevede la riqualifica e l'ampliamento del terminal.

*Dear Customer,
The team at Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. airport is pleased to present you our Service Charter and Airport Services Guide for 2025. We hope it will prove a useful resource for all passengers coming through our Airport.
This document bears witness to the commitment that all our staff devotes daily towards creating a world-class airport facility for all travellers and accompanying persons.*

The first part introduces Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., the company that manages the airports of Verona and Brescia, provides traffic data for 2024 and a section on environmental and sustainability issues.

The second section presents the service levels of 2024, and sets out the targets for 2025 regarding the indicators on quality and on PRM (Persons/Passengers with Reduced Mobility).

The third part goes on to provide a guide to the services at Verona Airport, giving useful information and updates on any changes to the services during 2024 that could extend through 2025 due to the works of the Romeo Project, which includes the redevelopment and expansion of the Terminal.

Sommario

L'aeroporto Valerio Catullo

Chi siamo	8
I dati di traffico 2024	8
Progetto Romeo	10
Il nostro impegno per l'ambiente	16

Carta dei servizi 2025

Qualità	22
Indicatori passeggeri PRM	28

Guida ai servizi 2025

Come arrivare	34
Parcheggi	38
Mappa dell'aeroporto	40
Informazioni utili per i passeggeri in partenza	42
Informazioni utili per i passeggeri in arrivo	46
Bagagli	48
Altri servizi	50
Assistenza ai passeggeri	56
Compagnie Aeree	68
Comunicazione con i passeggeri	70
Numeri utili	80



Summary

Valerio Catullo Airport

<i>About us</i>	9
<i>2024 traffic data</i>	9
<i>The Romeo Project</i>	11
<i>Our commitment to the environment</i>	17

Service Charter 2025

<i>Quality</i>	23
<i>PRM-passenger indicators</i>	28

2025 Services Guide

<i>How to reach the Airport</i>	35
<i>Car parks</i>	39
<i>Airport Map</i>	40
<i>Useful information for passengers departing</i>	43
<i>Useful information for passengers arriving</i>	47
<i>Baggage</i>	49
<i>Other services</i>	51
<i>Passenger assistance</i>	57
<i>Airlines</i>	68
<i>Communication with passengers</i>	71
<i>Useful numbers</i>	81



Verona Airport

TRENTINO YOUR GATEWAY TO THE DOLOMITES

**L'AEROPORTO VALERIO CATULLO
VALERIO CATULLO AIRPORT**

Chi siamo

L'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. è la Società di gestione che ha il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nel sistema aeroportuale.

La gestione aeroportuale si concentra principalmente nello sviluppo delle infrastrutture e della rete di voli del Sistema Verona-Brescia.

Il modello gestionale del Sistema negli

ultimi anni si è basato su una strategia di utilizzo sinergico e complementare passeggeri/merci dei due scali di Verona (aeroporto Valerio Catullo) e di Brescia (aeroporto Gabriele D'Annunzio).

Ad ottobre 2014, SAVE è entrata nel capitale di aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A. di cui oggi detiene il 45,34%. Un passaggio che ha condotto alla costituzione del nuovo Polo Aeroportuale del Nord Est (Venezia / Treviso / Verona / Brescia).

About us

Valerio Catullo di Verona Villafranca Airport S.p.A. is the airport operator in charge of administering and managing the airport facilities, as well as coordinating and controlling the activities of the various private operators in the airport system.

The Airport's management focuses mainly on developing the infrastructures and the flight network of the Verona-Brescia System.

In recent years, the management model of

the System has had a strategy based on a complementary use of passengers/traffic of the two airports of Verona (Valerio Catullo) and Brescia (Gabriele D'Annunzio). In October 2014, SAVE became a shareholder of Aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A., of which it currently holds 45.34%. This step led to the formation of the new North-East Italy Airport Hub (Venice/Treviso/Verona/Brescia).

I dati di traffico 2024

Il Polo Aeroportuale Nordest, che comprende gli scali di Venezia, Treviso, Verona e Brescia, ha movimentato oltre 18,3 milioni di passeggeri nel corso del 2024, in incremento del +3% rispetto al 2023.

L'aeroporto di Verona ha chiuso il 2024 con numeri record per il Catullo, superando i 3,7 milioni di passeggeri (+8% rispetto al 2023, per oltre 29mila movimenti).

I principali mercati di riferimento nel corso dell'anno sono stati: mercato domestico (39% del traffico complessivo, con 15 rotte operative sullo scalo nel corso dell'anno), Gran Bretagna (primo mercato internazionale con oltre

600mila passeggeri), Germania e Spagna.

Destinazione principale è stata Catania, seguita da Londra.

Nel corso del 2024 sono stati attivati nuovi collegamenti dal Catullo: Ryanair ha inaugurato Madrid e Valencia a inizio stagione estiva; Air France ha attivato da aprile la rotta Parigi CDG; Volotea ha lanciato 7 nuove rotte (Bordeaux, Comiso, Copenhagen, Madrid, Praga, Salerno e Valencia); Jet2.com ha inserito, oltre alle già numerose rotte operate, la destinazione incoming Glasgow; Neos durante l'estate ha proposto il volo per Hurghada e da dicembre ha introdotto nel ventaglio di lungo raggio Cancun (Messico).

2024 traffic data

Italy's North East Airport Hub, which includes the airports of Venice, Treviso, Verona and Brescia, handled over 18.3 million passengers in 2024, an increase of +3% compared to 2023.

Verona airport closed 2024 with record numbers for Catullo, exceeding 3.7 million passengers (+8% compared to 2023, for over 29 thousand movements).

The main markets during the year were: the domestic market (39% of total traffic, with 15 routes operating at the airport during the year), Great Britain (first international market with over 600 thousand passengers), Germany and Spain.

The main destination was Catania, followed by London.

During 2024, new connections were activated from Catullo: Ryanair inaugurated Madrid and Valencia at the beginning of the summer season; Air France activated the Paris CDG route in April; Volotea launched 7 new routes (Bordeaux, Comiso, Copenhagen, Madrid, Prague, Salerno and Valencia); Jet2.com added the incoming destination Glasgow to its already numerous routes; Neos during the summer offered a flight to Hurghada and in December introduced Cancun (Mexico) to its long-haul range.



Progetto Romeo

Il Progetto Romeo, iniziato a luglio 2021, costituisce il principale intervento sul terminal dell'aeroporto Catullo previsto dal Piano di Sviluppo dello scalo e riguarda la riqualificazione e l'ampliamento dell'area partenze, la cui superficie passerà dagli attuali 24.840 metri quadrati a 36.370 metri quadrati, a cui si aggiungerà la ristrutturazione di oltre 10.000 metri quadrati di aree già esistenti.

Nella sua totalità, l'opera costituisce un'infrastruttura fondamentale per l'ulteriore crescita dell'aeroporto Catullo, che sta continuando a esprimere le sue potenzialità in termini di offerta voli e di servizi al territorio all'interno del Polo aeroportuale del Nord Est, gestito dal Gruppo SAVE.

Per le Olimpiadi invernali Milano - Cortina 2026, significherà poter contare su un aeroporto all'altezza del grande evento internazionale, del cui successo sarà parte integrante.

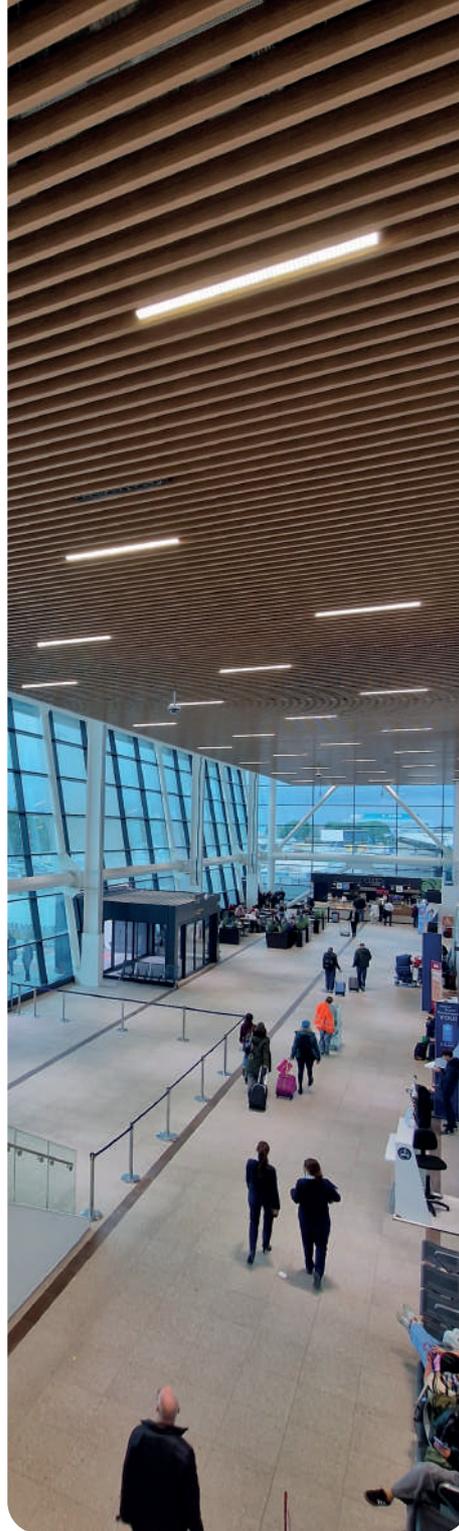
Tra i principali interventi previsti dal progetto vi sono:

- la riqualificazione architettonica della hall check-in, dove i banchi accettazione passano dagli attuali 40 a 46 comprensivi di postazioni self check-in e self baggage drop;
- la realizzazione di nuove sale d'imbarco al primo piano (dagli attuali 13 si passa a 19 gate d'imbarco in totale) con tre nuovi torrini;
- la realizzazione di un nuovo sistema per il controllo dei bagagli da stiva di ultima generazione;
- la realizzazione di nuove macchine per i controlli di sicurezza al primo piano;
- l'installazione dell'Airport Checkpoint, il nuovo sistema di lettura delle carte d'imbarco del tutto automatizzato che controlla la validità del titolo di viaggio dei passeggeri.

I lavori, che nel 2024 hanno raggiunto l'80% del totale previsto, vengono eseguiti progressivamente, senza alcuna interruzione dell'operatività aeroportuale, con l'obiettivo di favorire il costante incremento dei flussi di passeggeri, con conseguente miglioramento dei servizi rivolti all'utenza.

Nel corso del 2024 sono stati realizzati i seguenti interventi:

- avancorpo landside;
- nuovi banchi check-in (realizzati 22 dei 46 previsti);
- collegamento diretto, coperto, tra partenze e arrivi con la realizzazione di nuovi uffici per gli operatori aeroportuali;
- in zona airside, l'avancorpo con tre nuovi torrini collegati da pontili



The Romeo Project

The Romeo Project, launched in July 2021, represents the main intervention on the Catullo Airport terminal outlined in the Airport's Development Plan. It concerns the redevelopment and expansion of the departures area, whose surface will increase from the current 24,840 square meters to 36,370 square meters, in addition to the renovation of over 10,000 square meters of already existing areas.

As a whole, the project constitutes a fundamental infrastructure for the further growth of Catullo Airport, which continues to express its potential in terms of flight offerings and services to the region within the North-East Airport Pole, managed by the SAVE Group.

For the Milan-Cortina 2026 Winter Olympics, it will mean being able to count on an airport capable of supporting such a major international event, of which it will be an integral part of its success.

Among the main interventions planned by the project there are:

- the architectural redevelopment of the check-in hall, where the check-in counters will increase from the current 40 to 46, including self-check-in and self-baggage drop kiosks;
- the creation of new boarding lounges on the first floor (increasing from the current 13 gates to a total of 19) with three new boarding bridges (=torrini);
- the implementation of a new state-of-the-art system for checked baggage screening;
- the installation of new security screening machines on the first floor;
- the installation of the Airport Checkpoint, the new fully automated boarding pass reading system that verifies the validity of passengers' travel documents.

The works, which by 2024 had reached 80% of the total planned, are being carried out progressively without any interruption of airport operations, with the aim of supporting the steady increase in passenger flows and consequently improving services for users.

During the course of 2024, the following interventions were carried out:

- the landside forebody;
- new check-in desks (22 out of the 46 planned were completed);
- a direct, covered connection between departures and arrivals with the construction of new offices for airport operators;
- in the airside area, the forebody with three new boarding bridges connected by glass and steel walkways;
- on the ground floor, spacious underground storage facilities;

- in vetro e acciaio;
- al piano terra, magazzini interrati di superficie molto ampia;
- nuova Area Security.

La nuova Area Security, situata al primo piano del nuovo terminal, ha caratteristiche di gestione di ultima generazione, oltre a un elevato livello di confort studiato per i passeggeri.

L'accesso al primo piano avviene attraverso un'ampia scala in marmo, due scale mobili e due ascensori ad alta capacità. All'entrata, è collocato il nuovo sistema di lettura delle carte d'imbarco totalmente automatizzato, passato il quale si accede all'Area Security, dalle dimensioni raddoppiate rispetto all'area precedentemente utilizzata, quindi ai varchi di sicurezza e controllo dei bagagli a mano.

Superati i varchi, si percorre una lunga e spaziosa galleria vetrata, per poi accedere alle aree d'imbarco provvisorie al piano terra, in attesa del completamento di tutti i lavori previsti dal progetto.

Ideato per un flusso di oltre 5 milioni di passeggeri, l'intero Progetto Romeo è realizzato secondo un'ottica di sostenibilità ambientale, alta manutenibilità e risparmio energetico, portando a un'immagine complessivamente rinnovata del terminal sia per gli aspetti architettonici, che per quelli relativi agli spazi commerciali che rinnoveranno, ampliandola, la loro offerta.

L'elevata attenzione all'ambiente e alla sostenibilità, la scelta delle tecnologie di ultima generazione e la qualità dei materiali consentiranno di abbassare significativamente il fabbisogno energetico degli edifici (meno 80.000 kWh all'anno grazie al fotovoltaico), di ridurre le emissioni di CO₂ di circa 700 tonnellate/anno e di risparmiare complessivamente oltre 1.2 milioni di kWh all'anno grazie all'efficientamento energetico.

L'impiego di pareti vetrate continue e pareti opache aerate, realizzate con materiali altamente performanti, determinerà un livello ottimale di efficienza energetica. Sulla copertura dell'edificio saranno installati 200 moduli fotovoltaici antiriflesso di ultima generazione e i materiali usati per i lavori edili saranno provenienti da materiali riciclati (circa 40%), e a loro volta riciclabili dal 30% (prodotti cementizi) al 100% (prodotti ferrosi). L'illuminazione sarà realizzata con sistemi a LED ad alta efficienza e interamente automatizzati tramite sensori che consentono la riduzione dei consumi.

- a new Security Area.

The new Security Area, located on the first floor of the new terminal, features state-of-the-art management systems as well as a high level of comfort designed for passengers. Access to the first floor is through a wide marble staircase, two escalators, and two high-capacity elevators. At the entrance, the new fully automated boarding pass reading system is located, after which passengers access the Security Area, which is double the size of the previously used area, then the security checkpoints and carry-on baggage screening.

After passing through the checkpoints, passengers walk through a long and spacious glass gallery to access the temporary boarding areas on the ground floor, pending the completion of all the works planned in the project.

Designed for a flow of over 5 million passengers, the entire Romeo Project has been conceived with a focus on environmental sustainability, high maintainability, and energy savings, bringing a completely renewed image of the terminal, both in terms of architectural aspects and commercial spaces, which will expand and renew their offerings.

The high attention to the environment and sustainability, the choice of cutting-edge technologies, and the quality of the materials will allow for a significant reduction in the buildings' energy needs (80,000 kWh per year thanks to photovoltaic systems), a reduction in CO₂ emissions of about 700 tons/year, and an overall saving of over 1.2 million kWh per year thanks to energy efficiency measures.

The use of continuous glass walls and ventilated opaque walls, made with highly efficient materials, will result in an optimal level of energy efficiency. The building's roof will be equipped with 200 next-generation anti-reflective photovoltaic modules, and the materials used for construction will include approximately 40% recycled materials, which in turn will be recyclable from 30% (cement products) to 100% (ferrous products). Lighting will be implemented with high-efficiency LED systems, entirely automated through sensors to reduce consumption.

A causa del cantiere alcuni servizi al passeggero indicati nel presente documento potrebbero subire variazioni o essere temporaneamente sospesi. Vi invitiamo a verificare la disponibilità sul sito dell'aeroporto o attraverso i canali di contatto con la Società di Gestione.

Due to the construction works, some passenger services indicated in this document may be subject to change or temporarily suspended. Please check availability on the Airport website, or through the contact channels with the Airport management company.



Il nostro impegno per l'ambiente

Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni di CO₂

L'Aeroporto di Verona negli ultimi anni ha avviato un processo di progressiva riduzione delle proprie emissioni di CO₂, con l'obiettivo di rendere l'attività aeroportuale più sostenibile, aderendo inoltre al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), nei primi anni al livello 2 "Reduction" fino a raggiungere il livello 3+ "Neutrality" nel novembre 2024.

Tale certificazione nasce nel giugno 2009 per dimostrare la volontà degli aeroporti nella gestione e riduzione della propria impronta di carbonio così da allinearsi agli obiettivi definiti a livello internazionale volti a contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici.

La società ha sviluppato un piano di decarbonizzazione per raggiungere il livello "Net Zero Carbon Emissions" per le attività di Scope 1 e 2 (emissioni prodotte da fonti su cui il gestore aeroportuale ha un diretto controllo) entro il 2045.

Tramite l'impiego di tecnologie sempre più evolute, verranno progettati sistemi

energeticamente efficienti andando a ridurre l'uso di combustibili fossili e di risorse non rinnovabili, verranno installati impianti fotovoltaici e la quota residua di energia elettrica necessaria a coprire i fabbisogni del sito sarà garantita dall'approvvigionamento di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e certificata con Garanzie d'Origine (come già avviene da maggio 2016), si opererà per l'utilizzo di combustibili liquidi di origine rinnovabile oltre ad una transizione verso l'elettrificazione della flotta aziendale.

L'Aeroporto di Verona ha definito inoltre una strategia di collaborazione con gli stakeholder per ridurre le emissioni di Scope 3 che comprendono le emissioni indirette che scaturiscono da sorgenti di proprietà o controllate da altre organizzazioni ma associate all'attività aeroportuale come, per esempio, le emissioni derivanti dai voli, dai mezzi di trasporto utilizzati per l'accesso da/per l'aeroporto dei passeggeri, dagli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti.



Our commitment to the environment

Our commitment to reducing CO₂ emissions

Verona Airport has in recent years initiated a process of progressively reducing its CO₂ emissions with the aim of making airport operations more sustainable. Additionally, it has joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, initially achieving level 2 "Reduction" and reaching level 3+ "Neutrality" in November 2024.

This certification, established in June 2009, demonstrates the commitment of airports to managing and reducing their carbon footprint, aligning with international objectives aimed at counter the effects of climate change.

The company has developed a decarbonization plan to achieve "Net Zero Carbon Emissions" for Scope 1 and Scope 2 activities (emissions produced from sources under the direct control of the airport operator) by 2045.

Through the use of increasingly advanced technologies, energy-efficient systems

will be designed to reduce the use of fossil fuels and non-renewable resources. Photovoltaic systems will be installed, and the residual amount of electricity needed to meet the site's demands will be ensured by sourcing energy produced from renewable sources, certified with Guarantees of Origin (as has been the case since May 2016). Renewable liquid fuels will also be used, along with a transition to the electrification of the airport's vehicle fleet.

Verona Airport has also defined a collaboration strategy with stakeholders to reduce Scope 3 emissions, which include indirect emissions originating from sources owned or controlled by other organizations but associated with airport activities. These include, for example, emissions from flights, transportation used by passengers to and from the airport, and employees' commuting.



Efficienza energetica e attenzione all'ambiente come investimento strategico

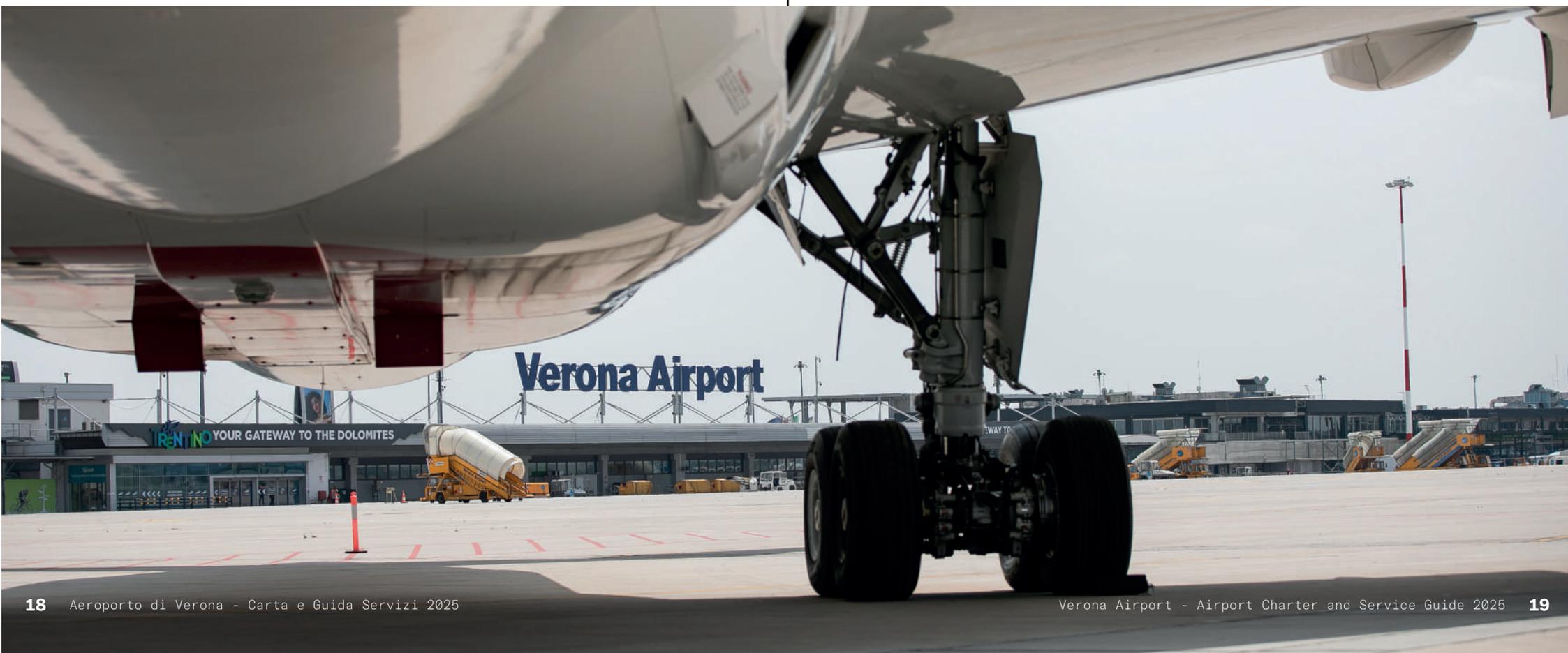
Nello sviluppo dell'attività dell'aeroporto di Verona, Catullo Spa è impegnata per una crescita che sia compatibile con l'ambiente e il territorio circostante, attraverso il confronto con gli Enti Locali, l'ARPAV (Agenzia Regionale per la Prevenzione e protezione Ambientale del Veneto) e il territorio. La tutela dell'ambiente è parte della politica di sviluppo della società, attraverso il monitoraggio continuo degli effetti delle attività aeroportuali (come aria, rumore e rifiuti) e il supporto alla pianificazione e

manutenzione di infrastrutture più green, grazie a nuove tecnologie e materiali. Nel corso degli anni sono state attuate numerose iniziative a tutela dell'ambiente e di sensibilizzazione, che hanno comportato adeguamenti infrastrutturali, nuove attività di monitoraggio e coinvolto lo staff dell'aeroporto e i partner. Inoltre, nell'intento di diminuire l'utilizzo di plastica monouso, sono stati installati nelle zone arrivi e partenze erogatori d'acqua a libero utilizzo da parte dei passeggeri.

Energy efficiency and environmental focus as a strategic investment

In the development of its activities, the Verona airport, Catullo Spa, is committed to growth that is compatible with the environment and the surrounding area, through engagement with local authorities, ARPAV (Regional Agency for Environmental Prevention and Protection of Veneto), and the territory. Environmental protection is a part of the company's development policy, through the continuous monitoring of the effects of airport activities (such as air, noise, and waste) and support for the planning and

maintenance of greener infrastructures, thanks to new technologies and materials. Over the years, numerous initiatives have been implemented to protect the environment and raise awareness, involving infrastructural adjustments, new monitoring activities, and the involvement of the airport staff and partners. Furthermore, in order to reduce the use of single-use plastic, water dispensers have been installed in the arrivals and departures areas for free use by passengers.





CARTA DEI SERVIZI 2025
SERVICE CHARTER 2025

Qualità

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto Valerio Catullo di Verona presenta la lista degli indicatori di qualità rilevanti per i passeggeri e per la loro esperienza in aeroporto.

Questo schema, previsto dalla normativa e comune a tutti gli aeroporti italiani, permette di informare in modo chiaro tutti gli utenti aeroportuali sulla qualità dei servizi erogati.

Le rilevazioni della qualità sono sia di tipo quantitativo (ad esempio i tempi di attesa, ottenuti attraverso la misurazione diretta) sia di tipo qualitativo (come il grado di soddisfazione dei servizi ricavato dalla somministrazione di questionari dedicati).

Le tabelle seguenti, suddivise secondo i 34 indicatori qualità e 16 indicatori relativi ai servizi PRM individuati e concordati con ENAC, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi. Alcune delle attività monitorate nella Carta dei Servizi sono erogate del tutto o in parte da enti terzi.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2024 2024 Results	Obiettivi 2025 2025 Objectives
SICUREZZA DEL VIAGGIO TRAVEL SAFETY	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of the security-screening service for passengers and hand luggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,1%	93,5%
	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SECURITY	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property security at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall punctuality of flights</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% of on-time flights out of total departing flights</i>	69,2%	70%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misdirected departing baggage (not returned to the baggage-claim belt at the destination airport) pertaining to the airport</i>	N. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza <i>No. of baggage items not delivered at destination airport/1,000 departing passengers</i>	0,24‰	0,39‰
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of first bag from aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of first bag in 90% of cases</i>	24:00	22:00
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Delivery time of last bag from aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from aircraft block-on to delivery of last bag in 90% of cases</i>	31:00	30:00
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	03:49	03:55
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,7%	93,5%

Quality

The Service Charter of Verona Villafranca Airport presents the list of quality indicators relevant to passengers and their experience in the Airport.

This scheme, which is required by law and is used by all Italian airports, makes it possible to clearly inform all airport users about the quality of the services provided.

Quality measurements are both quantitative (e.g. waiting times, obtained through direct measurement) and qualitative (e.g. satisfaction with services, based on dedicated questionnaires).

The following tables identify the activities monitored in the Service Charter. They are divided according to the 34 quality indicators and 16 PRM service indicators identified and agreed upon with ENAC. Some of the services monitored in the Service Charter are provided in whole or in part by third parties.

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2024 2024 Results	Obiettivi 2025 2025 Objectives
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	85,6%	90%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,8%	93%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	95%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of the efficiency of passenger-transfer systems (escalators, lifts, people movers, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100%	95%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,5%	95%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,6%	92,6%
SERVIZI AGGIUNTIVI SUPPLEMENTARY SERVICES	Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of wi-fi connectivity in the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,3%	83,1%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	91,8%	92,9%
	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i>	95%	95%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	-	-
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,9%	91%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole <i>Perception of availability/quality/price of newsstand shops</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,7%	90%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/price of cafés and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,1%	86%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of availability of stocked drinks/snacks machines, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,3%	93,5%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2024 2024 Results	Obiettivi 2025 2025 Objectives
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INFORMATION FOR CUSTOMERS	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	83,3%	90%
	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi <i>Perception of effectiveness of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,7%	97,2%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	97%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,9%	98,2%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of the effectiveness and accessibility of public information services (monitors, announcements, internal signage, etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	95%
SERVIZI SPORTELLI / VARCO COUNTER / GATE SERVICES	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	100%	95,5%
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	16:20	22:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,8%	93%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	13:17	15:30
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,7%	92,5%
INTEGRAZIONE MODALE MODAL INTEGRATION	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of clarity, clarity and usefulness of outdoor signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,6%	94%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,5%	96%

Indicatori passeggeri PRM

PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2024 2024 Results	Obiettivi 2025 2025 Objectives
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA <i>EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</i>	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For PRM departing with notification in advance: waiting time for assistance, with notification in advance, from one of the designated points at the Airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10:00	14:00
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without booking: waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	15:00	17:00
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with notification in advance: on-board waiting time to disembark for PRM after last passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	09:00	08:30
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10:00	10:00
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	96,5%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO <i>INFORMATION AT THE AIRPORT</i>	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: Number of items of key information accessible to visual, hearing and motor impairments as a proportion of the total number of items of key information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible out of total amount of essential information</i>	100% con supporto di personale dedicato <i>with the support of dedicated staff</i>	100% con supporto di personale dedicato <i>with the support of dedicated staff</i>
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: amount of information and instructions, related to the services offered, available in accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% service-related information/instructions in accessible format out of all information/instructions</i>	80%	80%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of the effectiveness and accessibility of internal airport information, communication and signage</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	96%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2024 2024 Results	Obiettivi 2025 2025 Objectives
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI <i>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</i>	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of responses provided within the set time-frame compared to all the information requests received</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% of answers provided on time out of total number of requests</i>	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to total PRM traffic</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on total PRM traffic</i>	0,01%	0,3%
COMFORT IN AEROPORTO <i>FACILITIES IN THE TERMINAL</i>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of effectiveness of PRM assistance</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	98,9%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: car park, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	94,2%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception of dedicated spaces for Persons with Reduced Mobility PRM (e.g. Sala Amica)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	90%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORMENTALI <i>INTERPERSONAL ASPECTS AND</i> <i>CONDUCT</i>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (infopoint, security, special-assistance staff)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	98,9%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	98,2%



GUIDA AI SERVIZI 2025

La Guida ai Servizi 2025 ha l'obiettivo di far conoscere ai nostri ospiti come è strutturato l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca quali sono i servizi che offriamo e a chi è possibile rivolgersi per qualsiasi richiesta ed esigenza.

2025 SERVICES GUIDE

The 2025 Service Guide aims to inform our customers about how Verona Airport is structured, what services we provide, and who is available to meet any queries or needs.

Come arrivare



L'aeroporto Valerio Catullo è raggiungibile in taxi, NCC, in treno e in autobus, oppure in auto utilizzando la rete autostradale.

Treno

L'aeroporto di Verona è collegato alla stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova da un servizio giornaliero di Navetta/Aerobus: **Verona Airlink**.

Partnership con Trenitalia

Grazie alla collaborazione con Trenitalia del gruppo FS la navetta Stazione FS-Catullo è diventato Verona Airlink. Il servizio treno+bus prevede la possibilità di acquistare un unico biglietto dai canali di vendita Trenitalia e permette di raggiungere comodamente l'aeroporto di

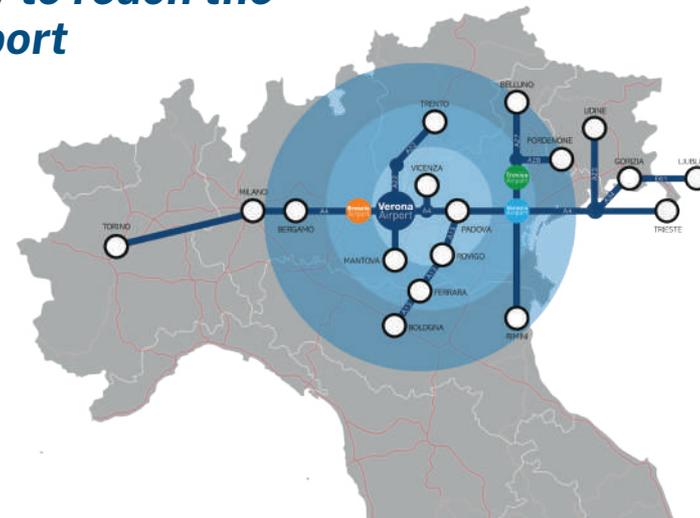
Verona Villafranca da qualsiasi parte del Veneto e d'Italia.

Partnership ATV con Ferrovie DB e ÖBB

La partnership tra ATV e Ferrovie tedesche (DB) e austriache (ÖBB) offre a tutti i viaggiatori che volano su Verona, la possibilità di acquistare un solo biglietto cumulativo per utilizzare il servizio dall'aeroporto Catullo a Verona Porta Nuova (o viceversa) per raggiungere poi con il treno le località dell'Alto Adige e del Trentino. Il biglietto cumulativo si acquista dai siti di DB e ÖBB.

Per maggiori informazioni

How to reach the Airport



Valerio Catullo Airport can be reached by taxi, private car hire (NCC), train and bus, and by road and motorway.

Trains

Verona Airport is connected to Verona Porta Nuova railway station by a daily shuttle/airbus service: **Verona Airlink**.

Partnership with Trenitalia

Through the cooperation with Trenitalia (of Italy's state railways), the shuttle between the railway station and the Airport has become "Verona Airlink". The train+bus service allows passengers to buy one ticket from Trenitalia and get to Verona Airport easily from anywhere in the Veneto region and the rest of Italy.

ATV partnership with DB and ÖBB Railways

A partnership between ATV (Verona's bus transport company) and the German (DB) and Austrian (ÖBB) railways allows all travellers flying to Verona to buy one combined ticket to travel between Verona Catullo airport and Verona Porta Nuova railway station, to then take a train to destinations in Alto Adige and Trentino. The combined ticket can be bought from the websites of DB and ÖBB.

For more information

Taxi

In aeroporto i [taxi](#) sono disponibili in zona Arrivi.

Auto

L'aeroporto di Verona si raggiunge in [auto](#) dalle autostrade A4 e A22.

Da Brescia

Uscita Sommacampagna e seguire le indicazioni per Aeroporto.

Da Vicenza, Mantova, Trento, Bolzano

Uscita Verona Nord e seguire le indicazioni per Aeroporto.

Autonoleggio

Dove posso fare le pratiche per l'[autonoleggio](#) e prendere l'auto?

Devi recarti presso la Palazzina Autonoleggi, situata oltre l'area Arrivi.

ATTENZIONE: anche se hai prenotato il noleggio, devi recarti presso l'ufficio della società in aeroporto prima di prendere l'auto.

Dove devo riconsegnare l'auto?

Per consegnare il mezzo a noleggio dopo aver seguito le indicazioni per il parcheggio Autonoleggi/Rent a car, devi ritirare il normale ticket d'ingresso e per entrare nel parcheggio Autonoleggi dovrai reinserire lo stesso ticket alla sbarra.

Per maggiori informazioni

UNIONE RADIO TAXI
Tel. +39 045 532666
TAXI & AUTO BLU SOC. COOP.
Tel. +39 045 8581403
RADIOTAXI CATULLO
Tel. +39 045 2223525

UNIONE RADIO TAXI
Tel. +39 045 532666
TAXI & AUTO BLU SOC. COOP.
Tel. +39 045 8581403
RADIOTAXI CATULLO
Tel. +39 045 2223525

Taxis

[Taxi](#) services are available at the airport at the Arrivals area.

By Car

Verona Airport can be reached by [car](#) from the A4 and A22 motorways.

From Brescia

Leave at the 'Sommacampagna' exit, then follow the signs for the Airport.

From Vicenza, Mantua, Trento, Bolzano

Leave at the 'Verona Nord' exit, then follow the signs for the Airport.

Car rental

Where can I complete the [car-rental](#) paperwork and pick up my rented car?

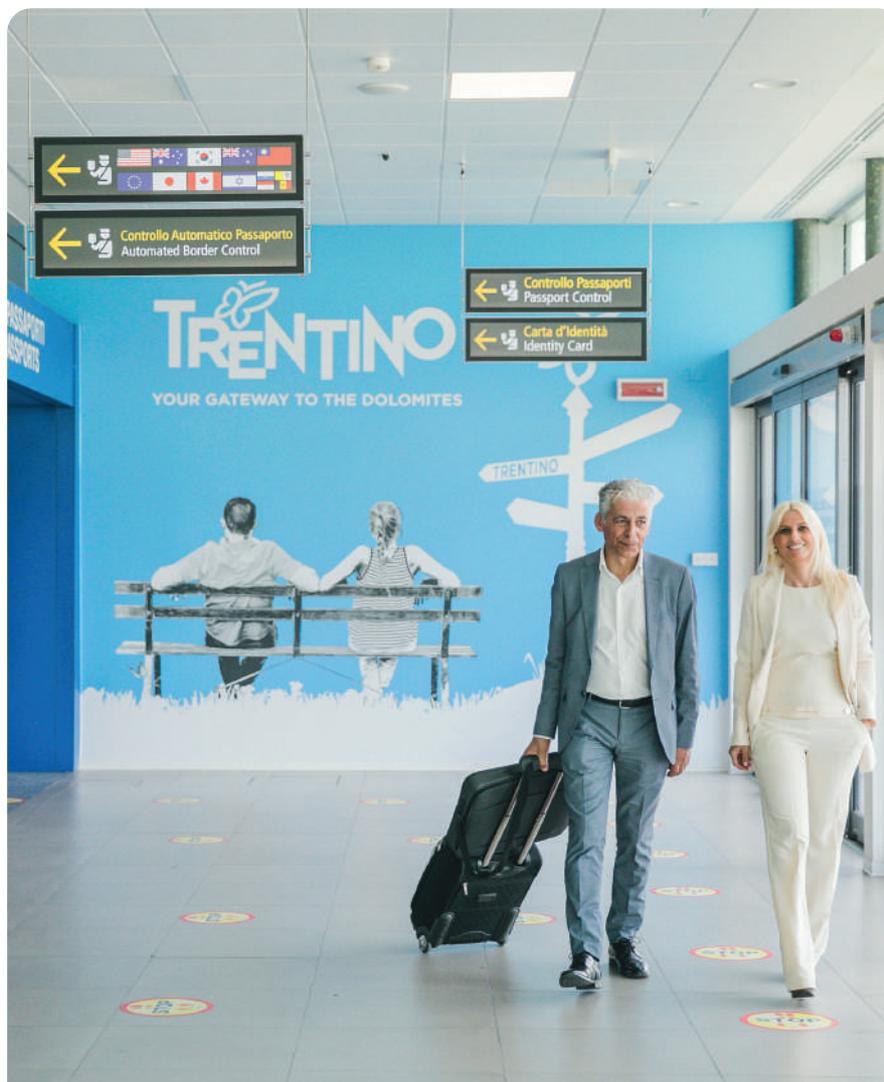
Please go to the Car Rental Building, located beyond the Arrivals area.

PLEASE NOTE: even if you have already booked the rental, before picking up your car, you must go to the rental-company's office at the airport.

Where must I drop off my rented car?

To drop off your rental vehicle, after following the signs to the Car Hire/Rent-a-car park, take a normal entry ticket. To enter the car-hire car park, you must use the same ticket, inserting it back into the barrier machine.

For more information



Parcheggi

I parcheggi dell'aeroporto di Verona dispongono di circa 4.000 posti auto, e sono suddivisi in:

- Parcheggio coperto;
- Parcheggio scoperto;
- Sosta Lunga (Low cost) scoperto;
- Sosta breve/Park Accompagnatori.

A causa dei lavori di ampliamento del terminal, durante l'anno potrebbero esserci delle variazioni nella disposizione dei locali/servizi.

Car parks

Verona Airport's car parks provide about 4,000 parking spaces, and are divided into:

- Covered parking;
- Uncovered parking;
- Long-stay (Low-cost) uncovered;
- Short-stay/Accompanying person parking.

Due to the Terminal extension works, during the year changes may take place in the layout of the premises/services.



Per maggiori informazioni su disponibilità, tariffe e metodi di pagamento

For more information on availability, rates and payment methods

Mappa dell'aeroporto

Airport Map

A causa dei lavori di ampliamento del terminal, la mappa potrebbe subire variazioni.

Sarà possibile consultare la mappa aggiornata sul sito di Verona Airport. Per una ricerca puntuale e dettagli relativi ai negozi e ai servizi di ristorazione consigliamo di consultare la sezione Shop&Food.

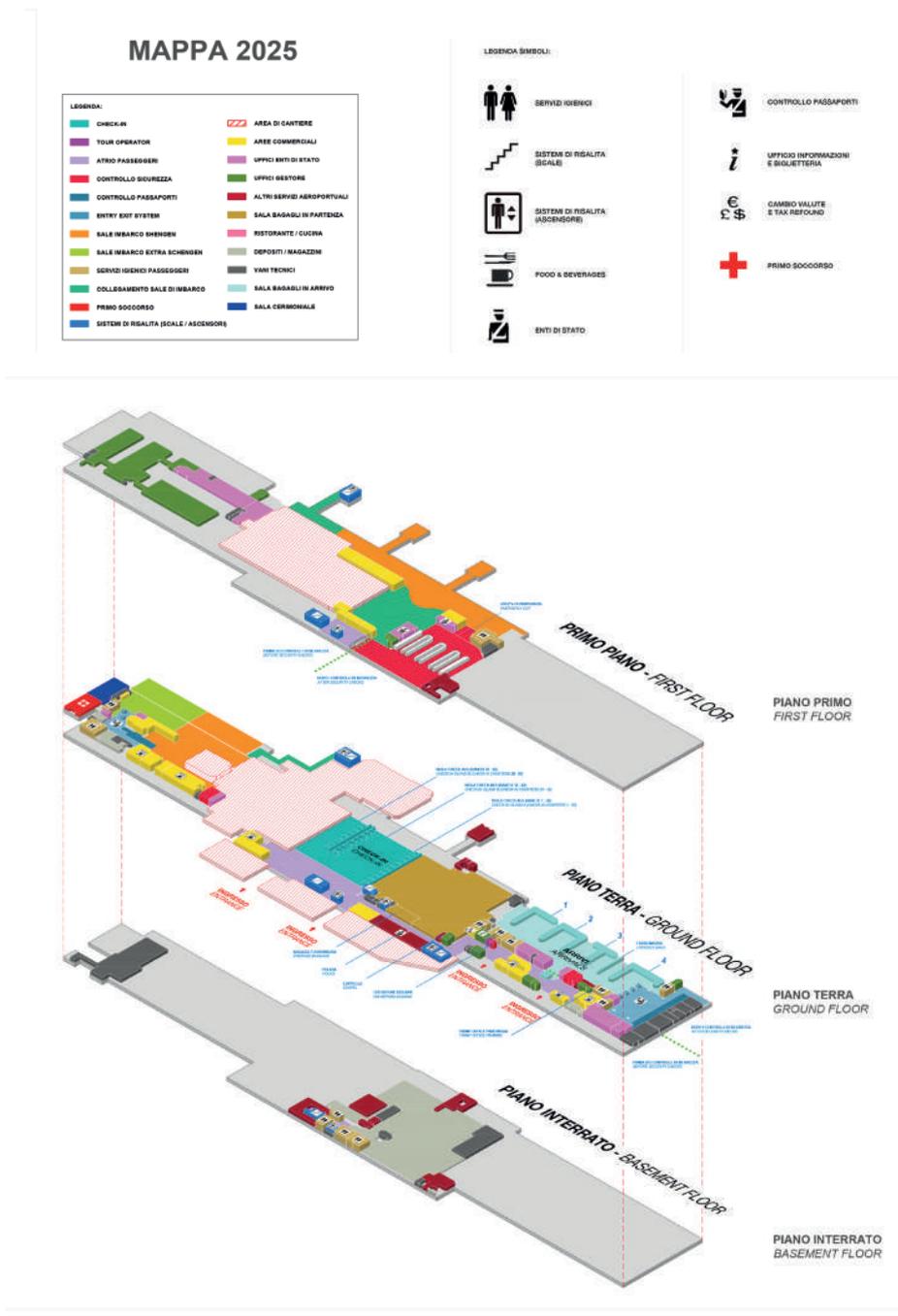
Due to the terminal expansion work, the map may be subject to change.

The map will be available on the Verona Airport website.

For a precise search, and for details of shops and catering services, we recommend consulting the Shop&Food section.

Vai alla mappa online
Go to the online map

Vai alla pagina Shop&Food
Go to Shop&Food page



Informazioni utili per i passeggeri in partenza

Controlli di sicurezza

I controlli di sicurezza sul bagaglio a mano trasportato dai passeggeri avvengono attraverso le nuove apparecchiature radiogene di tipo EDS-C3 associate ad un avanzato sistema di gestione automatica delle vaschette.

Ciascuna linea di controllo, della lunghezza di quasi 20 metri, permette il deposito dei bagagli da sottoporre a controllo fino a 5 passeggeri contemporaneamente, riducendo così sensibilmente il tempo di preparazione al controllo. Le apparecchiature radiogene di tipo EDS-C3 eseguono una tomografia computerizzata del bagaglio, con immagini 3D ad alta risoluzione. Questa tecnica è in grado di identificare con maggior precisione il contenuto e rilevare la presenza di materiali pericolosi o esplosivi.

Grazie a ciò, non sarà più necessario, ad esempio, rimuovere dal bagaglio a mano i dispositivi elettronici.

Il risultato è una maggiore sicurezza e rapidità dei controlli che permette un aumento della capacità operativa e una migliore esperienza dei passeggeri.

Presso l'aeroporto Valerio Catullo di Verona sono presenti diverse tipologie di varchi di sicurezza:

- 7 linee di controllo disponibili per tutti i voli, nazionali ed internazionali;
- 1 percorso fast track/family lane;
- 1 percorso per i PRM e i loro accompagnatori.

Per maggiori informazioni su come prepararsi al controllo e sugli **oggetti proibiti** e informazioni sul fast track

Controlli di sicurezza
e oggetti proibiti

Fast Track

Documenti extra UE

Se sei diretto verso un Paese extra UE, prima della partenza ricordati di controllare validità e scadenza del tuo passaporto.

Per una verifica puntuale sui documenti necessari, ti consigliamo di consultare il sito www.viaggiasesicuri.it curato dall'Unità di Crisi del Ministero degli

Esteri.

Se sei diretto verso un Paese UE è sufficiente portare con te la carta di identità.

Per maggiori informazioni

Useful information for passengers departing

Security checks

Security checks on carry-on baggage transported by passengers are carried out using the new EDS-C3 radiographic equipment, associated with an advanced automatic tray management system.

Each control line, nearly 20 meters long, allows the placement of baggage for inspection from up to 5 passengers simultaneously, significantly reducing the preparation time for screening. The EDS-C3 radiographic equipment performs a computerized tomography of the baggage, providing high-resolution 3D images. This technique is capable of more accurately identifying the contents and detecting the presence of hazardous or explosive materials.

As a result, it will no longer be necessary, for example, to remove electronic devices from carry-on baggage.

The outcome is enhanced security and faster screenings, enabling increased operational capacity and an improved passenger experience.

Verona Airport has different types of security checkpoints:

- 7 lines available for all flights, both national and international;
- 1 fast-track/family lane;
- 1 route for PRMs and their companions.

For more information on preparing for the inspection, **prohibited items**, and on fast-track route

Security checks
and prohibited items

Fast-Track

Non-EU documents

If you are travelling to a non-EU country, remember to check the validity and expiry date of your travel document/passport before departure.

For a detailed check on the necessary documents, we advise you to consult the site www.viaggiasesicuri.it edited by

the Crisis Unit of the Ministry of Foreign Affairs.

If you are travelling to an EU country, it is enough to have your identity card with you.

For more information

Entry Exit System

Nel corso del 2025 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Agenzia delle Dogane e rimborso dell'IVA

Gli sportelli dell'Agenzia delle Dogane si trovano al piano terra, prima dei controlli di sicurezza e al primo piano, dopo i controlli di sicurezza. I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'UE possono ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Italia e dentro l'aeroporto dopo aver fatto apporre il visto doganale digitale sulle fatture tax free. La richiesta del visto doganale va effettuata agli sportelli dell'Agenzia delle Dogane a partire da 4 ore prima del volo. Per maggiori informazioni: www.adm.gov.it

Tax Refund

Il desk Tax Refund si trova al piano terra prima dei controlli di sicurezza vicino allo sportello dell'Agenzia delle Dogane.

Area fumatori

All'interno del terminal dell'aeroporto di Verona non è consentito fumare. Sono state individuate aree dedicate ai fumatori all'esterno del terminal, a pochi metri dai principali ingressi.

Scopri dove si trovano le aeree fumatori

Cappella

Presso l'aeroporto Valerio Catullo di Verona è presente una Cappella, aperta a tutti e situata al piano terra, prima dei controlli di sicurezza.

Entry Exit System

During 2025, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals who cross the external borders of EU Member States.

Customs Agency and VAT refunds

The Customs Agency counters are located on the ground floor before the security checks and on the first floor after the security checks. Passengers residing or domiciled outside the EU can obtain a refund of the VAT on goods purchased in Italy and within the airport after having the digital customs stamp affixed on the tax-free invoices. The customs visa application must be made at Customs Agency counter starting from 4 hours before the flight. For more info: www.adm.gov.it

Tax Refund

The Tax Refund desk is located on the ground floor before the security checkpoint near the Customs Agency counter.

Smoking area

Smoking is not permitted inside the terminals at Verona Airport. Dedicated smoking areas have been designated outside the terminal, only a few metres from the main entrances.

Find the smoking areas

Worship room

Verona Villafranca Airport has a shared worship room, open to all, and found on the ground floor before security checks.

Informazioni utili per i passeggeri in arrivo

Documenti extra UE

Al tuo arrivo all'aeroporto di Verona, se provieni da un paese fuori dall'Unione Europea (extra UE) sarai sottoposto al controllo documentale effettuato dalla polizia di frontiera. In caso di irregolarità nei documenti non sarà possibile lasciare l'aeroporto. La procedura prevede che i passeggeri sprovvisti di documenti validi vengano rimpatriati.

Puoi trovare informazioni dettagliate sul sito del Ministero degli Esteri www.esteri.it.

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

Nel corso del 2025 sarà implementato un nuovo sistema, chiamato EES (Entry Exit System), per la registrazione dei dati relativi all'ingresso/uscita e al respingimento dei cittadini di Paesi terzi che attraversano le frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione Europea.

Cosa puoi importare

Prima di intraprendere un viaggio ricordati di consultare la carta doganale del viaggiatore a cura dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per sapere quali sono le restrizioni relative a:

- importazione di opere d'arte;
- importazione di animali e piante e di

- prodotti di origine animale e vegetale;
- importazione di specie protette;
- importazione di avorio, pellicce, coralli;
- trasporto di denaro in contante.

Per ulteriori informazioni si prega di consultare il sito internet dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli: www.adm.gov.it.

Useful information for passengers arriving

Non-EU travel documents

On your arrival at Verona airport, if you come from a country outside the European Union (non-EU), you will be subject to documentary checks by the border police. If they find irregularities in your documents, you will not be allowed to leave the Airport. The procedure is that passengers arriving

without valid documents are repatriated. For more detailed information, see the Foreign Ministry website www.esteri.it.

For more information

Entry Exit System

During 2025, a new system, called EES (Entry Exit System), will be implemented to record data on the entry/exit and entry refusal of third-country nationals who cross the external borders of EU Member States.

What you can import

Before starting a journey, to find out what restrictions apply, remember to check on the traveller's customs charter issued by the Italian Customs and Monopolies Agency (Agenzia delle Dogane):

- importing works of art;
- importing animals and plants, and

- products of animal and plant origin;
- Importing protected species;
- importing ivory, furs, and coral;
- carrying cash.

For more information, please see the website of the Customs and Monopolies Agency: www.adm.gov.it.

Bagagli

Norme sui bagagli

Contatta l'agenzia di viaggio o la compagnia aerea con cui viaggi per le indicazioni sulle dimensioni e il peso dei bagagli a mano e da stiva e informati in caso di trasporto di attrezzatura sportiva e di animali.

Nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti dalla compagnia, ti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa aggiuntiva.

Ricordati di apporre sempre sul tuo bagaglio un'etichetta che riporti i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono/email.

Prima di chiudere il tuo bagaglio con lucchetti, cinghie di sicurezza o nylon avvolgibile informati se la compagnia prevede il controllo del bagaglio con apertura dello stesso.

Se i bagagli da stiva eccedono le misure consentite sono definiti bagagli fuori misura e in tal caso possono essere fatti

imbarcare facendoli passare al nastro bagagli Fuori Misura. Si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

I bagagli che superano i limiti consentiti dalle compagnie aeree vengono gestiti in modo diverso dagli altri bagagli anche in arrivo in quanto vengono riconsegnati al nastro Fuori Misura in area riconsegna bagagli.

Per maggiori informazioni su oggetti proibiti e trasporto d'armi:

Norme sui bagagli

Trasporto d'armi

Baggage

Baggage regulations

For information on the size and weight of your hand-and hold baggage, contact your travel agent, or your airline and inquire in case of transportation of sport equipment or animals.

If your baggage exceeds the limits set by the airline, you may have to pay extra.

Always attach a label your baggage with the following information: name, surname, address, telephone number/email.

Before securing your baggage with padlocks, security straps or roll-up nylon, check that your Airline does not open baggage to screen it.

If checked-in baggage exceeds the permitted dimensions, it is considered oversized baggage, and may be checked in by passing it through the specific Oversize

Baggage conveyor belt. We recommend you contact your airline in advance for information on extra fees that it may charge you.

Baggage that exceeds the limits allowed by the airlines is handled differently from other baggage also on arrival, as it is delivered to the Oversize Baggage conveyor belt at the baggage claim area.

For more information on prohibited items, and transporting arms:

Baggage regulation

Arms transport

Bagagli smarriti

Ricordati di ritirare sempre il bagaglio prima di uscire dalla sala Arrivi dell'aeroporto di Verona e di verificare tramite l'etichetta che il bagaglio sia di tua proprietà.

In caso di perdita e/o danneggiamento del bagaglio, segui questa procedura:

- non uscire dalla sala consegna bagagli;
- recati presso gli sportelli **Lost&Found** di fronte al nastro di riconsegna

- numero 4;
- presenta allo sportello la carta di imbarco e la ricevuta dei bagagli mancanti/danneggiati (in caso di smarrimento parziale devi verificare quali bagagli non sono stati riconsegnati).

Contatti degli uffici Lost&Found

In sala Arrivi, di fronte al nastro 4 di riconsegna bagagli, si trovano gli uffici Lost&Found delle società di handling dell'aeroporto:

GH / AVIA PARTNER

lost&found@ghverona.it

Tel. +39 045 8095867 - 12:00-16:00

Ritiro bagagli: 08:30-10:30 e 18:00-20:00

AGS / FC HANDLING

vrnlf@agshandling

Presidiato dall'operatore in concomitanza di voli

SKYTANKING

baggage.vrn@skytanking.com

Tel. +39 345 6839598 - 12:00-16:00

Ritiro bagagli: 08:30-10:30 e 18:00-20:00

Per maggiori informazioni

Altri servizi

Primo Soccorso

Il Primo Soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, si trova sul lato sinistro esterno in zona Partenze, al termine della pensilina e ha il compito di fornire assistenza medica sia ai passeggeri che al personale aeroportuale.

In caso di necessità puoi contattare il Primo Soccorso al seguente numero: +39 045 8095555

Per maggiori informazioni

Lost Baggage

Always remember to collect your baggage before leaving the Arrivals hall at Verona airport, and to check the baggage tag to make sure it is actually yours.

If your baggage is lost and/or damaged, please:

- do not leave the baggage claim hall;
- go to the **Lost&Found** counters in front of baggage reclaim carousel No. 4;

- show your boarding pass and receipt of missing/damaged baggage at the counter (if partial loss, you must check which baggage has not been returned).

Baggage office contacts

The Lost&Found offices of the Airport's handling companies are in the Arrivals hall, opposite baggage carousel No. 4:

GH / AVIA PARTNER

lost&found@ghverona.it

Tel. +39 045 8095867 - 12am-4 pm

Baggage claim: 8:30-10:30 am and 6-8 pm

SKYTANKING

baggage.vrn@skytanking.com

Tel. +39 345 6839598 - 12am-4 pm

Baggage claim: 8:30-10:30 am and 6-8 pm

AGS / FC HANDLING

vrnlf@agshandling

Manned by the operator in conjunction with flights

For more information

Other services

First Aid

The First Aid Room, which is open 24 hours a day, 365 days a year, is on the left-hand side of the Departures area at the end of the canopy. It provides medical assistance to both passengers and airport staff.

If in need, you can phone the First Aid Room on +39 045 8095555

For more information

Defibrillatori

L'aeroporto di Verona dispone di defibrillatori semi-automatici esterni (DAE) in grado di effettuare la defibrillazione delle pareti muscolari del cuore in maniera sicura. L'uso di tali dispositivi da parte dei primi soccorritori permette di operare con tempismo in situazioni in cui la celerità dell'intervento può risultare fondamentale

per salvare la vita del paziente. Affinché il procedimento di defibrillazione sia efficace è necessario, infatti, che venga eseguito in tempi brevissimi.

I defibrillatori sono posizionati nelle aree Arrivi e Partenze, all'interno di appositi box, in posizioni agevolmente visibili e accessibili.

Ufficio informazioni

L'ufficio informazioni dell'aeroporto di Verona si trova al piano terra, presso la biglietteria. Qui potrai ottenere informazioni relative allo status del tuo

volo e sugli altri servizi offerti all'interno dell'aerostazione.

Numero ufficio informazioni:
+ 39 045 8095636

Oggetti smarriti

Se hai dimenticato un oggetto nei terminal dell'aeroporto puoi utilizzare i seguenti contatti:

- +39 045 8095335;
- oggettismarriti@aeroportoverona.it

Se hai dimenticato un oggetto a bordo di un aeromobile puoi recarti allo sportello Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea in sala Arrivi (vedi paragrafo "Bagagli smarriti").

Biglietteria

La biglietteria dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona si trova al piano terra.
Numero biglietteria: +39 045 8619006

Wi-Fi

L'aeroporto di Verona offre la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete Wi-Fi.

Postazione di ricarica per dispositivi elettronici

Sono disponibili diversi punti di ricarica in tutte le aree di attesa dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca.

Defibrillators

Verona Airport has Semi-automated External Defibrillators (DAE) for safely performing heart defibrillation. The use of these devices by first responders allows them to swiftly work in situations when rapid intervention can be critical to saving someone's life.

For the defibrillation procedure to be

effective, it must be carried out very quickly.

The defibrillators are in the Arrivals and Departures areas, inside dedicated cabinets, in easily visible and accessible positions.

Information desk

The information office in Verona Airport is on ground floor, by the ticket office. Here you can get information on the status of your flight and other services in the

Airport.

Information desk number:
+39 045 8095636.

Lost & found

If you have left something in the Airport terminals, use these contacts:

- +39 045 8095335;
- lostproperty@aeroportoverona.it

If you have left an item on board your plane, you can go to the Lost&Found desk of your Airline's handler in the Arrivals Hall (see 'Lost Baggage' section").

Ticket office

The ticket office of Verona Airport is on the ground floor.
Ticket office number: +39 045 8619006

Wi-Fi

Verona Airport provides free Wi-Fi.

Charging station for electronic devices

Several recharging points are available in all of the waiting areas at Verona Airport.

Erogatori d'acqua

Sono disponibili degli erogatori di acqua potabile gratuita sia agli arrivi che alle partenze.

Scopri dove sono gli erogatori

Sportelli bancomat

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca puoi trovare 4 sportelli bancomat:

- 2 sportelli bancomat al piano terra, prima dei controlli di sicurezza;
- 1 sportello bancomat in area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza;
- 1 sportello bancomat agli Arrivi, nell'area riconsegna bagagli.

Club ForYou

Sottoscrivendo la tessera Club ForYou si può usufruire di numerosi benefici quali sconti sulle tariffe parcheggio e sull'ingresso in Sala VIP e il servizio Fast Track gratuito che permette l'accesso veloce ai controlli di sicurezza.

Il programma è momentaneamente sospeso causa lavori di riqualificazione dell'aeroporto Valerio Catullo che interessano anche gli spazi per il servizio Lounge.

Per maggiori informazioni

Water dispensers

Free drinking water dispensers are available both at arrivals and departures.

Find the dispensers on the map

ATMs

There are currently 4 ATMs inside Verona Airport:

- 2 on the ground floor, before Security;
- 1 in Schengen boarding area, after Security;
- 1 in the Arrivals at the baggage claim area.

Club ForYou

By signing up for the Club ForYou card, you can enjoy many benefits such as discounts on parking fees and VIP-Lounge entry, and a free Fast-Track service for quick access to security checks.

The program is temporarily suspended due to renovation works at Valerio Catullo Airport, which also affect the spaces for Lounge service.

For more information



Assistenza ai passeggeri

Assistenza e servizi per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (PRM)

Informazioni generali

Dal 26 luglio 2008 la Società di Gestione, in ottemperanza al regolamento CE - No.1107/2006, assicura un servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a mobilità ridotta (PRM) dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca. Il Regolamento CE, infatti, attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio. A tal fine il Gestore Aeroportuale ha dotato l'aeroporto di Verona:

- di mezzi di trasporto speciali;
- di parcheggi dedicati gratuiti per chi in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012;
- di vari punti di chiamata per la richiesta di assistenza dislocati all'interno del sedime aeroportuale;
- di un percorso dedicato al varco di sicurezza;
- di un Meeting Point ad essi dedicato dopo i controlli di sicurezza;
- di sedute dedicate in tutte le aree di attesa.

A chi si rivolge il servizio

L'aeroporto presta assistenza alle seguenti tipologie di PRM, identificate dai relativi codici internazionali IATA:

- passeggeri ipovedenti o ciechi (cod. BLND);
- passeggeri con disabilità motoria distinti in tre tipologie:
 - persone che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale; autonome a bordo dell'aeromobile (cod. WCHS)

- persone che non possono percorrere lunghe distanze; possono salire e scendere le scale, possono muoversi in autonomia (cod. WCHR);
- persone completamente immobili e non autosufficienti; necessitano di assistenza totale (cod. WCHC).
- passeggeri con disabilità uditiva (cod. DEAF);
- passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali (cod. DPNA).

Parcheggio dedicato e gratuito

In aeroporto sono disponibili posti auto riservati e gratuiti per i passeggeri in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012. I posti di sosta riservati sono presenti nei parcheggi:

- Accompagnatori - Sosta Breve arrivi e partenze

- P2
 - P4 bis coperto
- Per usufruire della sosta gratuita occorre esibire alla cassa parcheggio presidiata, situata presso il terminal Arrivi, il contrassegno rigorosamente in originale, assieme al tagliando del parcheggio, un

Passenger assistance

Assistance and services for passengers with disabilities or with reduced mobility (PRM)

General information

Since 26 July 2008, in compliance with EC Regulation - No.1 107/2006, the Management Company has been providing assistance services to passengers with disabilities or with reduced mobility (PRM) at Verona airport. The EC Regulation indeed holds airport operators responsible for handling services at European airports, and standardises their level of service. For this purpose the Airport Operator has equipped Verona airport with:

- special means of transport;
- free dedicated parking spaces for holders of badges for persons with disabilities referred to in Presidential Decree 151/2012;
- various call points for requesting assistance within the Airport grounds;
- a dedicated route to the security gate;
- a dedicated Meeting Point after Security;
- dedicated seats in all waiting areas.

Who the service is intended for

The Airport provides assistance to the following types of PRM, identified by their international IATA codes:

- visually-impaired or blind passengers (code BLND);
- passengers with mobility disabilities, divided into three types:
 - those who cannot walk long distances or up and down stairs but who are self sufficient on board aircraft (code WCHS)

- those who cannot travel long distances; they can go up and down stairs, they can move self sufficiently (code WCHR);
- those who are completely immobile and not self-sufficient; needing total assistance (code WCHC).
- those with hearing disabilities (code DEAF);
- those with cognitive or behavioural disabilities (code DPNA).

Dedicated, free parking

Passengers who hold the badge referred to in Presidential Decree 151/2012 are entitled to free parking in the reserved spaces located in the following car parks:

- Short Term Parks Arrivals/Departures
- P2 Park
- P4 bis Covered Park

the operator your original parking sticker, an identity document along with the parking ticket and a copy of the airline ticket or boarding pass of the sticker holder.

To do this, go to the staffed car park counter in the arrivals terminal and show

For more information

documento d'identità e una copia del biglietto aereo o della carta d'imbarco del titolare del contrassegno.

Punti di chiamata dedicati PRM

I totem per la chiamata di un addetto PRM sono dislocati:

- all'esterno del terminal, accanto agli accessi alla zona Arrivi;
- nell'atrio d'ingresso in zona Partenze;
- parcheggio sosta breve arrivi;

Meeting Point

Al primo piano, in area partenze dopo i controlli di sicurezza, è presente un Meeting Point dove le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono

Come richiedere l'assistenza

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.

L'assistenza PRM va richiesta alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, al fine di garantire l'organizzazione del servizio. La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scali toccati dall'itinerario.

La compagnia aerea potrebbe richiedere

Assistenza speciale per i passeggeri in partenza

Puoi ricevere assistenza al tuo arrivo in aeroporto, presso uno dei punti di chiamata PRM, oppure direttamente al check-in.

Per ricevere l'assistenza richiesta e svolgere le pratiche di accettazione (check-in), rispetta i tempi di presentazione ai punti di chiamata

Per maggiori informazioni

- parcheggio sosta breve partenze;
- parcheggio autonoleggi;
- parcheggio multipiano P4bis.

Scopri dove sono posizionati i totem di chiamata

sostare in attesa del loro volo. Al termine dei lavori del Progetto Romeo sarà disponibile una nuova Sala Amica al piano terra.

ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

In casi particolari (ad esempio dopo un intervento chirurgico) la compagnia potrebbe richiedere un certificato di idoneità al volo rilasciata dal medico curante.

designati o direttamente al banco check-in.

Presentati a uno dei punti di chiamata con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- due ore per i voli nazionali;
- due ore e mezza per i voli internazionali;
- tre ore e mezza per i voli intercontinentali.

PRM-dedicated call points

The totems for calling a PRM attendant are:

- outside the terminal entrances, at the Arrivals;
- in the entrance hall at the Departures;
- at the short-stay Arrivals car park;

Meeting Point

On the first floor, in the departures area after security checks, there is a Meeting Point where passengers with disabilities or reduced mobility can wait for their flight.

How to request assistance

Assistance for PRM passengers is totally free of charge.

PRM assistance must be requested from your airline, travel agency or tour operator when booking your flight, or at least 48 hours before departure, to allow the staff to ensure the service organization. The airline will inform all airports on the itinerary. The airline may request further

Special assistance for departing passengers

You can receive assistance when you arrive at the Airport at one of the PRM call totems, or directly at check-in.

To receive the assistance and carry out the check-in procedures, please respect the time of arrival at the designated totem points, or directly at the check-in counter.

Report to one of the totem points in advance of your flight departure time:

- two hours for domestic flights;

Special assistance for arriving passengers

The assistance service for PRMs is provided from aircraft disembarkation to being accompanied to the means of transport, At the airport parking areas, at the bus stop, or at the taxi stand. In the case where

- at the short-stay Departures car park;
- at car-rental parking;
- multi-storey car park P4bis.

Find where they are the call totems

When the work on the Romeo Project is completed, a new special assistance lounge will be available on the ground floor of the terminal.

information about the type of assistance required, any transport/use of medical equipment and/or mobility aids, and the possible need to travel with recognised assistance dogs.

In some cases (e.g. for passengers recovering from surgery), the airline may require you to obtain a doctor's certificate authorising to fly.

- two and a half hours for international flights;
- three and a half hours for intercontinental flights.

Please arrive at the check-in counter at these times before your flight's departure:

- one hour for domestic flights;
- two hours for international flights;
- three hours for intercontinental flights.

the PRM (Person with Reduced Mobility) is expected by an accompanying person, the assistance staff will accompany the PRM to the arrivals area to the agreed meeting point

Presentati ai banchi di accettazione (check-in) con il seguente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo:

- un'ora per i voli nazionali;

Assistenza speciale per i passeggeri in arrivo

Il servizio di assistenza ai PRM viene svolto a partire dal momento dello sbarco dall'aeromobile fino all'accompagnamento al mezzo di trasporto presso i parcheggi aeroportuali

Ausili per la mobilità e cani di assistenza

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta la possibilità di portare gratuitamente apparecchi medici e il trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità per persona, comprese sedie a ruote elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile

Reclami PRM

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, puoi indirizzare il reclamo in prima istanza alla compagnia aerea e al gestore aeroportuale:

servizioprm@aeroporto.verona.it

Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, puoi

Mezzi speciali

I mezzi che l'aeroporto di Verona mette a disposizione per l'espletamento di questo servizio sono:

- sedie a ruote di varie misure e sedie a ruote dotate di sostegno porta valigia per lo spostamento con accompagnatore o staff preposto all'interno dell'aeroporto;

Percorsi e mappe tattili per persone con disabilità visiva

L'aeroporto di Verona ha realizzato, in

- due ore per i voli internazionali;
- tre ore per i voli intercontinentali.

o alla fermata dell'autobus o al posteggio dei taxi. Nel caso in cui il PRM sia atteso da un accompagnatore, l'addetto all'assistenza accompagna il PRM in zona Arrivi al punto di incontro concordato.

nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose. Inoltre, i «cani da assistenza riconosciuti» viaggiano al seguito del passeggero in cabina, senza oneri aggiuntivi previa notifica al vettore, e sempre nel rispetto dei limiti definiti dalle norme nazionali applicabili al trasporto di cani.

presentare formale reclamo all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ente designato dallo Stato italiano organismo responsabile del rispetto dei diritti del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta: www.enac.gov.it

- sedie a ruote per il prestito temporaneo solo in caso di ritardata riconsegna o danneggiamento della sedia del passeggero avvenuti durante il trasporto aereo;
- ambulift (sollevatore) e minivan per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili.

collaborazione con le associazioni di

Mobility equipment and assistance dogs

EC Regulation 1107/2006 grants passengers with disabilities or with reduced mobility the right to take medical equipment with them and up to two items of mobility equipment per person, including electric wheelchairs, free of charge, subject to prior notice of 48 hours and limited to the space available on board the aircraft, and in compliance with the

PRM Complaints

If you are a PRM and feel the safeguards received have not been applied, you can submit a complaint: first to your Airline and to the Airport operator:

servizioprm@aeroporto.verona.it

Thereafter, in the absence of adequate responses to the disservices complained

Special means

The vehicles Verona Airport provides for this service are:

- wheelchairs of various sizes and equipped with luggage support for moving with an escort or staff within the airport;

Touch-maps and routes for the visually impaired

In cooperation with the relevant associations, Verona Airport has created various touch-maps and routes to help the visually impaired find their way around the airport, and along the road outside the Terminal.

At the end of the expansion works of the

relevant legislation on hazardous goods. Also, certified assistance dogs are allowed to travel on board in the cabin free of charge, subject to prior notification to the carrier and within the limits defined by the national rules applicable to the carriage of dogs.

of, a formal complaint can be submitted to ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), the body designated by the Italian state body responsible for respecting the rights of passengers with disabilities or with reduced mobility: www.enac.gov.it

- wheelchairs on temporary loan only for cases of delayed return of, or damage to, the passenger's chair occurring during the flight service;
- ambulift (lift) and mini-van for aircraft embarking and disembarking.

For more information

riferimento, vari percorsi e mappe tattili che ti possono aiutare ad orientarti sia all'interno della zona Arrivi che lungo la viabilità fronte terminal.

Al termine dei lavori di ampliamento

Autismo

L'aeroporto di Verona aderisce al progetto "Autismo, in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione delle associazioni di settore e della società di gestione aeroportuale.

L'obiettivo del progetto è quello di agevolare il più possibile il passaggio in aeroporto ai passeggeri con autismo e ai loro accompagnatori e questo è possibile dando loro la possibilità di visitare l'aeroporto prima di un viaggio aereo, in modo da poter familiarizzare con le strutture e con i servizi erogati.

Per prenotare la "visita di familiarizzazione" e per essere contattati dal personale preposto dell'aeroporto di Verona è sufficiente:

- scaricare il modulo di prenotazione dal sito www.aeroporto.verona.it;
- stampare, compilare e firmare il modulo di prenotazione, allegando la documentazione richiesta;

Disabilità nascoste

L'aeroporto di Verona riconosce il simbolo del girasole del programma "Hidden Disabilities Sunflower®" come un modo per facilitare l'identificazione e l'esperienza di viaggio dei suoi passeggeri con disabilità nascoste.

Comprendiamo che convivere con una disabilità nascosta come l'autismo, l'ansia, i disturbi della vista o dell'udito,

del Progetto Romeo, verranno installati percorsi e mappe tattili anche in zona Partenze.

Per maggiori informazioni

- inviare il modulo e la documentazione in formato pdf o jpg all'indirizzo email servizioprmaeroporto.verona.it, come indicato nel modulo.

La richiesta di "visita di familiarizzazione" deve essere inviata con un preavviso minimo di 3 giorni rispetto al giorno in cui si vuole effettuare tale visita. La visita verrà confermata via email e sarà organizzata dal lunedì al venerdì, con orario da definirsi in funzione dell'operatività aeroportuale nella fascia oraria 9:00 - 17:00. La persona con autismo non verrà mai separata dai familiari o accompagnatori, che verranno sempre seguiti dal nostro personale per tutto il tempo che trascorreranno in aerostazione.

Per maggiori informazioni

il dolore cronico o la demenza, possano rendere il viaggio molto più impegnativo. Per questo motivo, una volta arrivati presso il nostro aeroporto, i nostri passeggeri con disabilità nascoste e/o i loro accompagnatori potranno richiedere di indossare un laccetto con il simbolo dei girasoli. In questo modo il nostro staff sarà in grado di riconoscere

Autism

Verona Airport adheres to the project 'Autism: making my way through the Airport', conceived by ENAC to facilitate passengers' transit in the Airport by providing assistance and special services. The project's aim is to make it as easy as possible for autistic passengers and their carers to navigate the Airport, and is achieved by giving them the opportunity to visit the Airport before their flight so they can familiarise themselves with the facilities and services provided.

To book a 'familiarisation visit' and be contacted by the staff in charge at Verona Airport, simply make a reservation:

- download the booking form from www.aeroporto.verona.it;
- print, fill in and sign the booking form, attaching the required documentation;

- send the form and documentation in pdf or jpg format by email to servizioprmaeroporto.verona.it, as indicated on the form.

The request for a familiarisation visit must be sent at least 3 days before the day on which you wish to carry out the visit. The visit will be confirmed by email and will be arranged for a day from Monday to Friday, between 9 a.m.- 5 p.m. (to be confirmed according to the Airport's operations). The autistic person will never be separated from their family members/companions, who will always be attended to by our staff for the full time they spend in the Airport.

For more information

Hidden disabilities

Verona Airport recognizes the sunflower symbol of the "Hidden Disabilities Sunflower®" program as a way to facilitate the identification and travel experience of passengers with hidden disabilities.

We understand that living with an hidden disability such as autism, anxiety, vision or hearing impairment, chronic pain or dementia can make the journey much more challenging.

For this reason passengers with hidden disabilities or their companions may request once they arrive at our airport to wear a lanyard with the sunflower symbol. In this way our staff will be able to discreetly recognize those passengers

who may need more help, time and understanding during their stay at our airport.

Wearing the sunflower lanyard is a voluntary choice to enjoy a better airport experience and is available to everyone, both passengers who have requested special PRM assistance and those who wish to travel in complete autonomy while still receiving greater attention from our staff.

The sunflower lanyard can be requested at Verona airport:

- in the PRM room;
- at the Information office (on the ground floor before Security);

con discrezione quei passeggeri che potrebbero aver bisogno di maggiore aiuto, tempo e comprensione durante la loro permanenza all'interno del nostro scalo.

Indossare il laccetto girasole è una scelta volontaria per vivere un'esperienza aeroportuale migliore ed è a disposizione di tutti, sia dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza speciale PRM, sia di chi desideri viaggiare in completa autonomia ricevendo comunque un'attenzione maggiore da parte del nostro staff.

Animali

Ricordati di informare l'agenzia di viaggio o la tua compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto se decidi di portare in viaggio con te il tuo animale. Ogni compagnia stabilisce regole e limiti diversi sulle modalità di trasporto

All'interno dell'aeroporto di Verona il laccetto girasole può essere richiesto:

- in Sala Amica per le assistenze speciali;
- presso l'Ufficio Informazioni (al piano terra prima dei controlli di sicurezza);
- presso la biglietteria (al piano terra prima dei controlli di sicurezza);
- allo staff PRM assegnato all'assistenza.

Per maggiori informazioni

degli animali, pertanto ti suggeriamo di consultare il sito ufficiale della tua compagnia aerea prima di partire.

Per maggiori informazioni

Famiglia e bambini

Family Lane

I bambini fino a 6 anni compresi, i loro accompagnatori e le donne in stato di gravidanza possono accedere ai controlli

Donne in stato di gravidanza

Le donne in stato di gravidanza che non gradiscono effettuare il controllo con il metal detector possono richiedere

Liquidi e alimenti per neonati

Per gli alimenti di neonati e bambini sono consentite delle deroghe rispetto ai limiti dei liquidi che si possono passare al controllo di sicurezza. È consentito superare il limite di 100ml (3,4 once)

di sicurezza tramite il percorso dedicato fast-track / family lane.

di essere controllate manualmente da un'operatrice della sicurezza.

per singolo contenitore di liquidi e trasportare un quantitativo di cibo e liquidi necessario alla durata del viaggio e alle necessità del minore. Tali prodotti dovranno comunque essere presentati

- At the ticket office (on the ground floor, before Security);
- to the PRM staff assigned to assistance.

For more information

Pets

If you decide to take your pet on your trip, remember to inform your travel agent or airline when purchasing your ticket. Every airline has different rules and limits on how animals can be transported so, before

travelling, we recommend you consult your airline's official website.

For more information

Family and children

Family Lane

Children up to and including 6 years of age, their carers and pregnant mothers can access security checks via the dedicated lane fast-track / family lane.

Pregnant mothers

Pregnant mothers who do not wish to be checked by a metal detector may ask to be checked manually by a security officer.

Baby food and liquids

For foods for infants and young children, exemptions are permitted from the limits of liquids that can be taken through security. It is allowed to exceed the limit of 100 ml (3.4 ounces) for each container and transport an amount of food and liquids necessary for the duration of the trip and the needs of the minor.

Before going through Security, these

products must however always be shown separate from your hand baggage.

Exemptions are also permitted for transporting liquid medicinal products. Also these products must always be shown separate from your hand baggage before going through Security.

Strollers

At Verona Airport, you can take your child's stroller through security and to the boarding gate. In this case, the stroller must be labelled at the check-in counter and remains at your disposal until boarding. Alternatively, you can opt to have your stroller delivered directly to the check-in desk, to be stowed.

From then on, your stroller will no longer be at your disposal until your baggage is returned at your arrival airport.

Depending on the arrival Airport, your stroller will be returned to you either beside the aircraft, or at the baggage-claim room at the carousel for Outsize items.

separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Sono consentite deroghe anche per il trasporto di medicinali liquidi. Anche

Passeggino

A Verona Airport è possibile portare il passeggino oltre i controlli di sicurezza e fino al gate. In questo caso il passeggino deve essere etichettato al banco check-in e rimane a completa disposizione fino all'imbarco. In alternativa, si può optare per la consegna del passeggino direttamente al check-in per essere

Nursery

All'aeroporto Valerio Catullo di Verona è possibile usufruire delle nursery e dei fasciatoi presenti in alcuni servizi igienici

Minori in viaggio

Il minore per viaggiare deve avere un documento individuale (carta d'identità o passaporto) in corso di validità. Per ulteriori informazioni sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e

Bambini e minori che viaggiano da soli

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. I minori non accompagnati devono essere segnalati alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo in modo da poter predisporre il viaggio del bambino nelle condizioni migliori di sicurezza e comfort. Per i documenti necessari per il viaggio dei minori non accompagnati visita il sito della [Polizia di Stato](http://www.poliziadistato.it).

questi dovranno essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

stivato. Da quel momento in poi, il passeggino non sarà più a tua disposizione fino alla riconsegna dei bagagli all'arrivo. A seconda dell'aeroporto di arrivo, il passeggino ti verrà consegnato sotto bordo dell'aeromobile o nella sala riconsegna bagagli al nastro Fuori Misura.

femminili per cambiare in tranquillità il bambino.

per i minori che viaggiano all'estero non accompagnati dai genitori o da chi esercita la responsabilità tutoria consultare il sito www.poliziadistato.it

Il bambino che parte dal nostro aeroporto dovrà essere accompagnato dall'adulto indicato nella documentazione al banco check-in dedicato al volo, dove verrà preso in consegna dal personale assegnato dalla compagnia aerea.

Nel caso di arrivo all'aeroporto di Verona, l'adulto indicato nella documentazione si dovrà rivolgere all'ufficio Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea situato in zona Arrivi.

Nursery

Verona Valerio Catullo Airport provides nurseries and baby-changing tables in some of the ladies' toilets in order to change the baby in comfort.

Minors travelling

A minor must have a valid individual document (identity card or passport) to travel. For more information on the mandatory documents for minors

travelling and for minors travelling abroad unaccompanied by parents or those exercising guardianship, please consult the website www.poliziadistato.it

Children and minors travelling alone

Travel of unaccompanied minors is subject to restrictions and rules set by individual airlines. Unaccompanied minors must be reported to the airline when booking the flight so that the child's journey can be arranged in the best possible conditions of safety and comfort. For the documents required for minors and especially unaccompanied minors to travel, see the official [Police website](http://www.poliziadistato.it).

A child departing from our Airport must be accompanied to the dedicated flight check-in counter by the adult named in the documentation. From there, the child will be picked up by the staff assigned by the Airline.

The adult named in the completed documentation of the airline should go to the Lost&Found office of the airline's reference handler.

Compagnie Aeree

Di seguito viene riportata la lista delle compagnie aeree che operano da e per l'aeroporto Valerio Catullo di Verona.

Le informazioni sui contatti e sui loro servizi sono consultabili nel sito di ciascuna compagnia.

Airlines

Below is a list of airlines operating through Verona Valerio Catullo Airport.

Contact information and services can be found on the respective websites.

Codice Code	Vettore Carrier
EI	AER LINGUS
XZ	AEROITALIA
BT	AIR BALTIC
SM	AIR CAIRO
EN	AIR DOLOMITI
AF	AIR FRANCE
AP	ALBASTAR
MW	AIR MEDITERRANEAN
BA	BRITISH AIRWAYS (EUROFLYER)
EZY	EASYJET
EW	EUROWINGS
AY	FINNAIR
SF	FLYONE
FI	ICELANDAIR
6H	ISRAIR AIRLINES
LS	JET2.COM
LO	LOT

Codice Code	Vettore Carrier
NO	NEOS
DY/D8	NORWEGIAN
OG	PLAY
FR	RYANAIR
TOM	TUI
HV	TRANSAVIA
VOE	VOLOTEA AIRLINES
W4/W6	WIZZ AIR

Comunicazione con i passeggeri

Reclami

Se vuoi comunicarci un reclamo per un disservizio che ritieni di aver subito presso l'aeroporto Catullo di Verona, potrai rivolgerti alla Valerio Catullo S.p.A, in quanto gestore aeroportuale:

- tramite sito, compilando l'apposito form di reclamo che troverai presso il link <https://www.aeroportoverona.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti.html>
- tramite e-mail all'indirizzo contatti@aeroportoverona.it;
- a mezzo posta raccomandata con il modulo di reclamo allegato alla presente Carta Servizi, da inviarsi a:

**Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.
37066 Caselle di Sommacampagna (VR) - Italia**

o da consegnarsi presso gli appositi raccoglitori presenti in aerostazione.

Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese.

È previsto un riscontro scritto entro 30 giorni dall'invio del reclamo.

Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore, oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

Ti suggeriamo di non indicare all'interno del reclamo, suggerimento, segnalazione, informazioni dalle quali possano desumersi dati sensibili/particolari (ossia dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona o che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta.

Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili/particolari, si prega di effettuare il reclamo/suggerimento/segnalazione esclusivamente tramite il modulo "Reclami" e sottoscrivendo espressamente il consenso al trattamento dei dati personali.

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la dichiarazione su indicazioni rilasciate dall'interessato.

Communication with passengers

Complaints

If you want to report a complaint to us regarding something that happened to you at Verona Catullo Airport you can contact Valerio Catullo S.p.A. as airport operator:

- *via the website using the form you will find at: <https://www.aeroportoverona.it/en/info-and-assistance/complaints-and-suggestions.html>*
- *by e-mail: contatti@aeroportoverona.it;*
- *by registered mail with the complaint form attached to this Service Charter, to be sent to:*

**Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.
37066 Caselle di Sommacampagna (VR) - Italy**

or posted at the dedicated collection boxes in the Airport itself.

The complaint may be submitted in Italian or English.

Written feedback will be provided within 30 days of the complaint being sent.

If the complaint regards the services provided by us as Airport Operator, it will be dealt with directly, otherwise we will forward it to the responsible third-party.

We suggest that you avoid including in the complaint, suggestion, or report any information from which sensitive/special categories of data may be inferred (i.e., data related to health, sexual life, sexual orientation, racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or union membership, as well as genetic data, biometric data intended to uniquely identify a person) unless such data is strictly necessary to support the request.

If sensitive/special categories of information is included, please submit your complaint/suggestion using only the "Complaints" form, and ensure you expressly sign your consent to the processing of personal data.

In the case of a suspected crime (theft, damage, personal injury, etc.), we recommend you contact the Airport's Police Offices immediately.

If it is an accident that needs medical treatment, the Airport's First-Aid Room will collect the declaration according to the instructions given by the person concerned.

If you want to make a report, suggest any improvements for our services, or leave us a

Se vuoi effettuare una segnalazione, suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio, puoi accedere al link <https://www.aeroporto.verona.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti/suggerimenti-e-commenti-positivi.html>



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER CONTATTI E RECLAMI

Reg UE 2016/679

In relazione al trattamento dei dati personali forniti si informa che:

1. Titolare del Trattamento

Il Titolare del Trattamento è la società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., con sede legale presso l'Aeroporto Civile di Verona Villafranca, 37066 Caselle di Sommacampagna (VR) P.IVA 00841510233 (di seguito per brevità "la Società" o il "Titolare").
La Società ha provveduto altresì a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali/Data Protection Officer (RPD/DPO) i cui dati di contatto sono: dpo@aeroporto.verona.it

2. Tipologia di dati trattati, Finalità e base giuridica del Trattamento

Sono raccolti e trattati i dati personali di natura comune (dati di contatto) del richiedente e le informazioni dallo stesso indicate per l'adempimento della richiesta dello stesso o gestione di eventuali reclami posti o per fornire riscontro ad eventuali richieste di informazioni effettuate nonché per l'adempimento degli obblighi legali eventualmente connessi.

La base giuridica del trattamento dei dati è pertanto: adempimento obblighi di una richiesta dell'interessato (adempimento contrattuale o precontrattuale) e di obblighi di legge.

3. Comunicazione dei dati a terzi - Destinatari dei dati

La Società potrà comunicare i dati trattati per le finalità di cui sopra a: i) soggetti interni aziendali; ii) società terze eventualmente connesse con la richiesta (handler, vettori, fornitori, sub-concessionari, ecc.); iii) Autorità Pubbliche ed Enti Pubblici (ad es. ENAC, Prefettura, Polizia di Frontiera, Carabinieri, Guardia di Finanza, Dogana ecc.); iv) società controllate dal titolare, al socio Save e a società del Gruppo Save.

4. Trasferimento dei dati a Paesi Terzi

I dati trattati non vengono trasferiti dal Titolare verso Paesi terzi. Tuttavia, in caso di eventuale trasferimento di dati verso Paesi Terzi il trasferimento stesso avverrà nel rispetto della normativa di volta in volta vigente in tema di trasferimento di dati verso Paesi Terzi.

5. Modalità di trattamento, periodo e criteri di conservazione dei dati

I dati verranno trattati in formato cartaceo e digitale e verranno conservati per il periodo necessario all'esecuzione della/e finalità suindicate e al termine di esse per l'ulteriore periodo prescrizione di legge relativo alla conservazione di contratti e dati amministrativi e/o per la difesa in giudizio qualora necessario (dieci anni dall'ultimo utilizzo e/o evento interruttivo della prescrizione).

6. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'esecuzione del rapporto contrattuale e finalità di legge. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di perseguire le finalità suindicate.

7. Diritti dell'interessato, Revoca del Consenso e Reclamo all'Autorità di controllo

L'interessato ha il diritto in qualunque momento di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la

positive comment about your travel experience, you can access the link <https://www.aeroporto.verona.it/en/info-and-assistance/complaints-and-suggestions/suggestions-and-positive-feedbacks.html>



DATA PROTECTION POLICY STATEMENT REGARDING PERSONAL DATA FOR CONTACTS AND COMPLAINTS

EU Regulation 2016/679

Regarding the processing of personal data provided, this is to inform you as follows:

1. Data Controller

The Data Controller is the company Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., with registered office at the Civil Airport of Verona Villafranca, 37066 Caselle di Sommacampagna (VR) VAT No. 00841510233 (referred to below as "the Company" or the "Data Controller").

The Company has also appointed a Data Protection Officer (DPO), whose contact details are: dpo@aeroporto.verona.it

2. Type of data processed, Purpose and Legal Basis of the Processing

The common personal data (contact data) of the Applicant and the information indicated by the same is collected and processed to fulfil the Applicant's request, or to manage any complaints submitted, or to give feedback to any information inquiries made, as well as to fulfil any related legal obligations. The legal basis for the data processing is therefore: to meet a request from the person concerned (contractual or pre-contractual fulfilment), and to fulfil legal obligations.

3. Communication of data to third parties - Data recipients

The Company may disclose the data processed for the above purposes to: i) internal corporate entities; ii) third-party companies that may be connected with the request (handlers, carriers, suppliers, sub-concessionaires, etc.); iii) Public Authorities and Bodies (e.g., ENAC, Prefecture, Border Police, Carabinieri, Guardia di Finanza, Customs authorities, etc.); iv) companies controlled by the Data Controller, the shareholder Save, and by companies of the Save Group.

4. Data transfer to third countries

The data controller does not transfer the processed data to third countries. However, in the event of any transfer of data to third countries, the transfer will take place in compliance with the regulations in force at the time regarding the transfer of data to third countries.

5. Processing procedures, period data-retention criteria

The data will be processed in paper and digital format and will be kept for the period necessary to carry out the above-mentioned purpose(s) and, at the end of these purposes, for the further prescriptive period prescribed by law relating to the storage of contracts and administrative data and/or for legal defence where necessary (ten years from the last use and/or interruptive event of the statute of limitations).

6. Data provision

The provision of data is mandatory in order to execute the contractual relationship, and for legal purposes. Failure to provide data will make it impossible to pursue the above purposes.

7. Rights of the Data Subject, Withdrawal of Consent and Complaint to the Control Authority

The Data Subject nevertheless has the right at any time to request access to their personal data, to rectify, delete, limit them, to oppose their processing, and to exercise the right to data portability.

cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento e di esercitare il diritto alla portabilità dei dati.

In ogni caso, l'interessato ha il diritto di revocare in ogni momento il consenso eventualmente prestato al trattamento dei dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca.

In caso di presunta violazione l'interessato, ricorrendone i presupposti, ha inoltre il diritto di proporre reclamo ad una Autorità di controllo sul trattamento dei dati posta nello stato membro UE dove egli risiede abitualmente o nello Stato UE in cui lavora o in cui è avvenuta la presente violazione.

8. Prolazione e processi decisionali automatizzati

Il trattamento non viene effettuato mediante processi decisionali automatizzati (es. profilazione).

9. Contatti e richieste

Per conoscere l'elenco completo del Referenti Privacy del trattamento nominati per ciascuna area e attività e dei Responsabili/per avere maggiori informazioni in ordine al trasferimento dei dati verso Paesi extra UE, i meccanismi e le tutele di trasferimento dei dati ex art 44 ss GDPR/ per esercitare la revoca del consenso eventualmente prestato/ per esercitare i Suoi diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità) potrà inviare una richiesta al contatto email: privacy@aeroportoverona.it

Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato del volo, puoi presentare reclamo direttamente alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto. La normativa di riferimento a livello europeo è il [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.

Il reclamo può essere presentato entro due anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

Nella presentazione del reclamo alla compagnia aerea, è necessario attenersi alle indicazioni fornite dalla compagnia aerea stessa.

In assenza di specifiche procedure di reclamo previste dalle singole compagnie aeree, è disponibile il modulo di reclamo predisposto dall'Unione europea:

Modulo di reclamo UE per negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione o ritardo prolungato del volo

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 potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei

In any case, the Data Subject has the right to revoke, at any time, any consent given to the processing of their data without prejudice to the lawfulness of the processing based on the consent given prior to such revocation.

In the event of an alleged infringement, the Data Subject also has the right to lodge a complaint with a Data Protection Authority in the EU Member State where he/she is normally resident, or in the EU Member State where he/she works, or where the alleged infringement took place.

8. Profiling and automated decision-making processes

Processing is not done by automated decision-making processes (e.g. profiling).

9. Contacts and requests

To know the complete list of the Data-Protection Contact Personnel appointed for each area and activity, and of the Data Protection Officers, or to obtain more information on the transfer of data to non-EU countries, the mechanisms and protections of data transfer as per Art 44 and following of GDPR, or to revoke any consent given, or to exercise your rights (access, rectification, cancellation, limitation, opposition, portability), you can send a request to the contact email: privacy@aeroportoverona.it

When and how to lodge a complaint with the airline

In case of denied boarding, cancellation or long delay of flights, you may lodge a complaint to the airline that issued the ticket and / or, the Tour Operator which stipulated the air transport contract in the case of all-inclusive travel.

The [Regulation \(EC\) 261/2004](#) of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the

date on which the flight should have been carried out.

When you lodge the complaint must follow and comply with the instructions provided by the airline concerned.

In lack of specific complaint procedures provided by the individual airlines, you may use the EU complaint form prepared by the European Union:

EU complaint form in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Reg. (EC) 261/2004

Alternative Dispute Resolution

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on

the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for the sole purpose of sanctioning.

Passengers may only file a claim for conciliation if it has already filed a complaint or a claim for reimbursement or compensation with the airline.

Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

Il passeggero può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o

indennizzo alla compagnia aerea. Maggiori informazioni possono essere reperite nella relativa pagina ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti al seguente indirizzo: www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/

Quando e come presentare reclamo all'ENAC

Puoi inviare un reclamo all'ENAC - per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 - quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo;
- oppure
- ritieni che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004.

Si rappresenta che l'attività dell'Enac non è finalizzata in alcun modo a soddisfare

le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. L'Enac è, infatti, l'Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti. Il reclamo del passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Come presentare reclamo all'ENAC

Puoi presentare reclamo all'ENAC utilizzando esclusivamente il modulo on line dedicato.

Modulo di reclamo ENAC

Per maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac e sui tuoi diritti come passeggero consulta i seguenti link:

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Diritti dei passeggeri

Regolamento (CE) 261/2004

More information can be found on the relevant ConciliaWeb page on the website of the Transport Regulation Authority at:

www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/

When and how to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC - in order to ascertain a violation of Regulation (EC) 261/2004 - when:

- the airline does not provide an answer after six weeks from the date of receipt of the passenger's complaint;
- or
- passengers deem that the reply received by the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.

It should be noted that Enac's activity is not aimed in any way at satisfying passengers' claims for compensation, nor at providing

legal assistance or consultancy services. Enac is, in fact, the body responsible in Italy for the application in national airports of Regulation (EC) 261/2004 with the power to impose administrative sanctions on those subjects who, following inspections, are found to be non-compliant. The passenger complaint activates the Body's checks aimed at ascertaining, for sanctioning purposes, possible violations; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.

How to lodge a complaint with ENAC

You may lodge a complaint with ENAC using only the dedicated online form.

On line complaint with ENAC

For more information on how to complain to the airline or Enac and your rights as a passenger, please consult the following links:

Complaint procedures for denied boarding, cancellation, delay

Passengers Rights

Regulation (EC) 261/2004

Servizio Chatbot per richiesta informazioni

Un canale diretto che i nostri passeggeri possono utilizzare per contattarci e comunicare con noi è il Chatbot, una chat automatica pensata con l'obiettivo di rispondere in tempo reale alle domande

frequenti degli utenti e accessibile sia tramite Facebook Messenger che tramite l'home page del sito aeroportoverona.it cliccando sull'apposita icona.

Chatbot service for information

A direct channel our passengers can use to contact us and communicate is the Chatbot, an automatic chat designed to answer users' frequently-asked

questions in real time. It is available both via Facebook Messenger and the home page of the aeroportoverona.it website by clicking on the Chatbot icon.



Numeri utili

Enti di stato

Ente	Numero
NUCLEO CARABINIERI CITES VERONA	+39 045 8600838
DOGANA	+39 045 8095761 +39 045 8095774
GUARDIA DI FINANZA	+39 045 8095727
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 045 8605811

Informazioni

UFFICIO INFORMAZIONE VOLI	+39 045 8095636
---------------------------	-----------------

Parcheggi

PARCHEGGI AEROPORTO 8:00 - 18:00	+39 045 8095656
-------------------------------------	-----------------

Useful numbers

State bodies

Organisation	Number
STATE FORESTRY SERVICE	+39 045 8600838
CUSTOMS	+39 045 8095761 +39 045 8095774
FINANCE POLICE	+39 045 8095727
BORDER POLICE	+39 045 8605811

Information

FLIGHTS INFORMATION DESK	+39 045 8095636
--------------------------	-----------------

Car parks

AIRPORT PARKING 8 a.m. - 6 p.m.	+39 045 8095656
------------------------------------	-----------------

Verona  Aeroporto
G a r d a A e r o p o r t i

Publicato a Marzo 2025
Published in March 2025

