

Verona  **Aeroporto**

Garda Aeroporti



**CARTA e GUIDA
SERVIZI 2023**

**AIRPORT CHARTER
AND SERVICES
GUIDE 2023**

Verona Airport

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 2023, 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 2022, una sezione dedicata alle tematiche ambientali e un paragrafo dedicato alle misure adottate dall'aeroporto per fronteggiare la crisi sanitaria in atto.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2022 e gli obiettivi fissati per il 2023 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 2022 che potrebbero protrarsi per il 2023 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 2023. 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 2022, a section on environmental issues, and a note on the measures we adopted to address the pandemic emergency.

The second section presents the service levels of 2022, and sets out the targets for 2023 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 2022 that could extend through 2023 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 2022	8
Progetto Romeo	10
Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2	14
Il nostro impegno per tutelare la sicurezza dei passeggeri: Airport Health Accreditation	16
Sicuri di viaggiare sicuri	16

Carta dei servizi 2023

Qualità	22
Indicatori passeggeri PRM	28

Guida ai servizi 2023

Come arrivare	34
Parcheggi	38
Mapa dell'aeroporto	40
Informazioni utili per i passeggeri in partenza	42
Informazioni utili per i passeggeri in arrivo	44
Bagagli	46
Altri servizi	48
Assistenza ai passeggeri	54
Compagnie Aeree	66
Comunicazione con i passeggeri	68
Numeri utili	78

Summary

Valerio Catullo Airport

<i>About us</i>	9
<i>2022 traffic data</i>	9
<i>The Romeo Project</i>	11
<i>Our commitment to reducing CO2 emissions</i>	15
<i>Our commitment to passenger safety: Airport Health Accreditation</i>	17
<i>Safe and secure travel</i>	17

Service Charter 2023

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

2023 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>	45
<i>Baggage</i>	47
<i>Other services</i>	49
<i>Passenger assistance</i>	55
<i>Airlines</i>	66
<i>Communication with passengers</i>	69
<i>Useful numbers</i>	79



**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 43,457%. 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, and 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 43.457%. This step led to the formation of the new North-East Italy Airport Hub (Venice/Treviso/Verona-Brescia).

I dati di traffico 2022

L'aeroporto di Verona ha registrato circa 3 milioni di passeggeri nel corso del 2022, recuperando l'82% dei volumi di traffico del 2019.

Il principale mercato è quello domestico, con quasi 1,4 milioni di passeggeri (46% del traffico complessivo), mentre in campo internazionale è il mercato inglese a guidare la classifica, seguito da Germania, Albania, Spagna, Egitto e Grecia.

Principali destinazioni sono state Catania, Palermo, Bari, Cagliari e Londra LGW.

Nel corso dell'anno è ripresa l'operatività sulle destinazioni turistiche di lungo raggio, che hanno movimentato circa 30 mila passeggeri (principali mercati: Rep. Dominicana, Maldive, Tanzania e Kenya).

Ryanair è stato il primo vettore dello scalo per traffico passeggeri nel corso del 2022, con 950mila passeggeri (32% del traffico complessivo), seguito da Volotea, Neos e Wizz Air.

2022 traffic data

Verona Airport recorded around 3 million passengers in 2022, recovering 82% of the traffic volumes of 2019.

The main market is that of Italy, with almost 1.4 million passengers (46% of total traffic), while among international destinations, the UK market was the most popular, followed by Germany, Albania, Spain, Egypt, and Greece. The main destinations were Catania, Palermo, Bari, Cagliari, and London LGW.

During the year, operations resumed on long-haul tourist destinations, which carried about 30,000 passengers (main markets: Dominican Republic, Maldives, Tanzania, and Kenya).

Ryanair was the airport's leading carrier in terms of passenger traffic in 2022 with 950,000 passengers (32% of total traffic), followed by Volotea, Neos, and Wizz Air.



Progetto Romeo

A luglio 2021 sono iniziati i lavori del Progetto Romeo, che prevede la riqualifica e l'ampliamento del terminal.

L'ampliamento porterà la superficie dall'attuale mq. 24.840 a mq. 36.370.

In particolare il progetto dal punto di vista infrastrutturale, distributivo e impiantistico prevede:

- la realizzazione di un nuovo sistema BHS con apparecchiature tomografiche Standard III per lo screening dei bagagli da stiva alloggiato all'interno del corpo di fabbrica del terminal;
- interventi di adeguamento alla normativa ai fini antincendio e ai fini antisismici;
- la realizzazione dei nuovi controlli di sicurezza al piano primo;
- la connessione a livello del piano terra tra i due terminal Arrivi e Partenze con attivazione transiti;
- la realizzazione a livello interrato di spazi destinati ai magazzini per le attività commerciali;
- la realizzazione di nuove sale d'imbarco al piano primo con torrioni di imbarco (dagli attuali 13 ai 19 gates di imbarco in totale, con possibilità di utilizzo per arrivi contact) e la riqualifica architettonica della hall check-in (passando dagli attuali 40 a 46 banchi check-in comprensivi di postazioni self check-in e self baggage drop);
- la migliore fruibilità dei percorsi con particolare riferimento ai passeggeri a ridotta mobilità e ipovedenti;
- la realizzazione di un'infrastruttura caratterizzata da sostenibilità ambientale, alta manutenibilità e risparmio energetico;
- la creazione di un'immagine nuova del terminal sia dal punto di vista architettonico sia ampliando e migliorando l'offerta commerciale.

La finalità dell'intervento di riqualifica e ampliamento, tenuto conto dell'importanza dello scalo per l'area Nord Est, è quella di rispondere ai dettami normativi nonché all'incremento di traffico atteso nell'orizzonte di Piano (2030) e conseguentemente garantire un maggior confort e una maggiore fruibilità degli spazi a disposizione dei passeggeri; costituisce il principale intervento sul terminal previsto nel Piano di Sviluppo aeroportuale approvato per Verona ed è parte sostanziale del contratto di programma.

Rappresenta inoltre obiettivo strategico per le OLIMPIADI INVERNALI 2026 (Verona ospiterà la Cerimonia di chiusura ed il Trentino alcune delle gare).



The Romeo Project

In July 2021, works began on the Romeo Project, which includes the redevelopment and expansion of the Terminal.

The extension will increase the area from the current 24,840 sq.m to 36,370 sq.m.

In particular, the project provides for new infrastructures, and distribution systems and plant and equipment, including:

- a new BHS (Baggage Handling System) with Standard III tomographic equipment for hold-baggage screening housed inside the Terminal building;
- works to comply with fire and earthquake regulations;
- the implementation of new security checks on the first floor;
- the ground floor level connection between the two Arrivals and Departures Terminals with transit activation;
- the creation at basement level of storage areas for trade and commerce activities;
- the construction of new boarding halls on the first floor with boarding towers (from the current 13 to a total of 19 boarding gates, with the possibility of using them for contact arrivals) and the architectural upgrading of the check-in hall (from the current 40 to 46 check-in desks including self check-in and self-baggage-drop-off stations);
- the improved usability of routes with particular reference to passengers with reduced mobility (PRM) and the visually-impaired;
- the construction of an infrastructure geared to environmental sustainability, high maintainability and energy savings;
- the creation of a new image of the Terminal, both from an architectural viewpoint, and by expanding and improving the range of commercial services.

The purpose of the upgrading and expansion works, considering the importance of the airport for Italy's North-East area, is to meet regulatory requirements and the forecast increase in traffic in the Plan horizon (2030) and provide enhanced services and usability of the areas available to passengers; it is the main work on the terminal in the Airport Development Plan approved for Verona, and is a substantial part of the Programme Contract.

It is also a strategic objective for the 2026 WINTER OLYMPICS (Verona will host the Closing Ceremony and Trentino will host some of the races/competitions).

! 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 la riduzione delle emissioni CO2

L'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è molto sensibile alle tematiche ambientali ed assicura che il proprio sviluppo sia sostenibile e compatibile con la salvaguardia del patrimonio ambientale.

Sebbene il nostro aeroporto sia una grande e complessa infrastruttura, è possibile convivere con il territorio che lo circonda onorando con impegni precisi e rigorosi i seguenti principi:

- coinvolgimento e condivisione con il territorio;
- riduzione degli impatti ambientali generati dalle proprie attività;
- controllo costante e continuo su tutti i principali fattori chiave ambientali;

- adozione delle più moderne tecnologie ambientalmente sostenibili;
- priorità degli investimenti volti alla tutela ambientale ed all'efficientamento energetico.

In linea con questi principi l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca può vantare l'ottenimento del livello 2 "Reduction" all'interno del programma di certificazione internazionale Airport Carbon Accreditation, grazie ai risultati raggiunti a seguito di vari progetti di efficientamento energetico ed attraverso alcune attività che hanno coinvolto i principali stakeholder aeroportuali.

Our commitment to reducing CO2 emissions

Verona Airport is very sensitive to environmental issues, and we ensure that our development is sustainable and compatible with the safeguarding of environmental heritage.

Although our Airport is a large and complex facility, it is possible to live with the surrounding area by honouring the following principles with precise and meticulous commitments:

- *involvement of and sharing with the local area;*
- *reduction of our environmental effects;*
- *ongoing monitoring of all the key*

environmental factors;

- *adoption of the latest environmentally-sustainable technologies;*
- *prioritization of investments aimed at environmental protection and energy efficiency.*

In keeping with these principles, Verona Airport is proud of having achieved level 2 'Reduction' within the international Airport Carbon Accreditation certification programme, after finishing several energy-efficiency projects, and through some initiatives involving the Airport's main stakeholders.



Il nostro impegno per tutelare la sicurezza dei passeggeri: Airport Health Accreditation

Grazie all'impegno dello scalo nella tutela della sicurezza e salute dei passeggeri e degli operatori durante il periodo di emergenza Covid-19, l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca anche nel 2021 e nel 2022 ha rinnovato il conseguimento della certificazione Airport Health Accreditation.

L'Airport Health Accreditation consegnato allo scalo dall'Airports Council International, che rappresenta oltre 1.900 aeroporti a livello internazionale, certifica infatti l'efficacia dei protocolli e delle misure

introdotti dall'aeroporto di Verona, che risultano del tutto allineati alle linee guida fornite dall'ACI Aviation Business Restart and Recovery e alle raccomandazioni dell'ICAO - Council Aviation Recovery Task Force e dell'EASA (European Union Aviation Safety Agency).

Parte integrante della valutazione da parte di ACI sono stati la pulizia e la disinfezione degli spazi aeroportuali, il mantenimento delle distanze fisiche, le protezioni in dotazione al personale, la comunicazione ai passeggeri.

Sicuri di viaggiare sicuri

Salute e sicurezza sanitaria sono i due temi su cui l'aeroporto di Verona ha mantenuto il focus nel 2022 a seguito della pandemia, anche successivamente alla dichiarazione di fine dello stato di emergenza del 31 marzo 2022.

Negli ultimi dieci anni è stata maturata un'esperienza nella gestione delle precedenti malattie infettive (Sars, Aviaria ed Ebola) con protocolli operativi stipulati tra Ministero della Salute, Prefettura, Reparti di malattie infettive ULSS, 118 e Servizio Sanitario Aeroportuale.

È inoltre attivo un protocollo per il controllo del rischio batteriologico da legionella.

Il Servizio Sanitario Aeroportuale, caratterizzato dalla presenza costante di medici ed infermieri, svolge anche attività

di assistenza ai passeggeri sintomatici e coordina ed indirizza tutti gli operatori aeroportuali sui temi sanitari.

Tutte le procedure di sicurezza implementate sono conformi alle raccomandazioni pubblicate da EASA, ENAC, ACI, DPCM, OMS, Istituto Superiore di Sanità e Ministero della Salute.

Le azioni di monitoraggio e contenimento mantenute nel tempo hanno permesso di garantire un efficace contenimento dei casi tra i dipendenti dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.

L'aeroporto di Verona ha inoltre sottoscritto con EASA l'"AVIATION INDUSTRY CHARTER FOR COVID19", un progetto pilota nell'ambito del quale, assieme ad altri scali europei, l'aeroporto si impegna non solo ad implementare le linee guida

Our commitment to passenger safety: Airport Health Accreditation

As a result of our Airport's commitment to protecting the health and safety of passengers and operators during the Covid-19 emergency, Verona Airport renewed its achievement of Airport Health Accreditation certification in 2021 and 2022.

The Airport Health Accreditation delivered to the airport by the Airports Council International, which represents over 1,900 airports internationally, certifies the effectiveness of the protocols and measures introduced by Verona

airport, which are fully aligned with the guidelines provided by the ACI Aviation Business Restart and Recovery and the recommendations of the ICAO - Council Aviation Recovery Task Force and EASA (European Union Aviation Safety Agency). An integral part of ACI's assessment was the cleaning and disinfecting of airport spaces, the maintenance of physical distances, the protections provided to staff, and communication to passengers.

Safe and secure travel

Health and security are the two topics on which Verona Airport has maintained its focus in 2022 following the pandemic, also after the declaration of the end of the state of emergency on 31 March 2022.

Over the past ten years, experience has been gained by managing previous infectious diseases (SARS, Avian and Ebola), with operational protocols stipulated between the Ministry of Health, local government offices, Infectious Diseases Departments of the health service, emergency services, and the Airport's health service.

A protocol for controlling bacteriological risk from legionnaires' disease is also operational.

The Airport's Health Service, which

is constantly staffed by doctors and nurses, also provides assistance for passengers showing symptoms, and coordinates and directs all operators at the Airport on health issues.

All safety procedures comply with the recommendations published by EASA, ENAC, ACI, DPCM, WHO, the National Health Institute and the Ministry of Health.

The monitoring and containment actions maintained over time have ensured effective containment of cases among employees of Verona Villafranca Airport.

Verona Airport has also signed a pilot project with EASA (the "Aviation Industry Charter for Covid 19") whereby it undertakes (along with other European airports) not only to implement the

EASA, ma anche a monitorarne l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse.

Sono stati condivisi tra tutti gli operatori aeroportuali (handlers, subconcessionari, personale di sicurezza etc.) protocolli di pulizie e protocolli operativi al fine di ridurre il rischio di contagio, mantenendone alcuni anche post-emergenza.

L'aeroporto di Verona ha definito, fin dall'inizio della fase emergenziale, un protocollo che prevede:

- pulizia degli ambienti giornaliera con prodotti disinfettanti (ipoclorito di sodio ed etanolo) in adeguata concentrazione;
- sanificazione con sistema fotocatalitico degli oggetti condivisi e con contatto frequente (es. vaschette dei controlli di sicurezza, mezzi di trasporto);
- sanificazione con nebulizzazione dei locali con postazioni di lavoro condivise;
- disinfezione immediata di tutti gli ambienti di lavoro ove abbia
- soggiornato un caso conclamato di contagio;
- regolazione del massimo carico di aria ricircolata negli impianti di aerazione forzata. Nella gestione della climatizzazione si pone particolare attenzione a tutte le operazioni di manutenzione.

Il Gestore sanifica le attrezzature e i mezzi a servizio dei passeggeri più fragili, intervenendo su ambulift e carrozzine,

in modo analogo sono trattati tutti gli automezzi utilizzati per il trasporto dei passeggeri e lavoratori.

Le attività di sanificazione sono svolte da personale formato secondo protocolli definiti e certificati.

In accordo con gli Enti preposti alla sorveglianza sanitaria (USMAF, ASL) sono stati redatti protocolli e procedure per la gestione di eventuali casi critici, sia per quanto riguarda i passeggeri che per quanto riguarda operatori e dipendenti.

Per fornire un servizio ai passeggeri che hanno l'obbligo di tampone, è stato allestito un servizio tamponi all'esterno del terminal, dedicato anche ai residenti (si veda il capitolo "Punto Tamponi" più avanti nel documento in "Altri Servizi").

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- installazione di numerosi e diffusi dispenser di disinfettante per i passeggeri nel terminal;
- installazione di schermi protettivi in plexiglass per separare operatori dei check-in e gate dai passeggeri.

All'interno del terminal, le misure di prevenzione del contagio vengono trasmesse con messaggi esplicativi sui pannelli di gate e programmazione voli.

EASA guidelines but also to monitor their effectiveness with a view to their continuous improvement.

Cleaning protocols and operating protocols were shared among all airport operators (handlers, sub-concessionaires, security personnel, etc.) in order to reduce the risk of contagion, with some being maintained also post-emergency.

From the outbreak of the emergency, Verona airport defined a protocol that provides for:

- *daily indoor-space cleaning with disinfectant products (sodium hypochlorite and ethanol) in suitable concentration;*
- *Sanitisation with a photocatalytic system of shared objects with frequent contact (e.g. security control trays, means of transport);*
- *sanitisation by spraying of rooms having shared workstations;*
- *immediate disinfection of all workplaces where a confirmed case of infection has occurred;*
- *regulation of the maximum recirculated air flow in forced ventilation systems. In air-conditioning management, special attention is paid to all maintenance operations.*

The airport operator sanitises the equipment and vehicles serving the most vulnerable passengers, working on ambulifts and wheelchairs; all vehicles used to transport passengers and workers are similarly treated.

Sanitisation work is done by trained personnel according to defined and certified protocols.

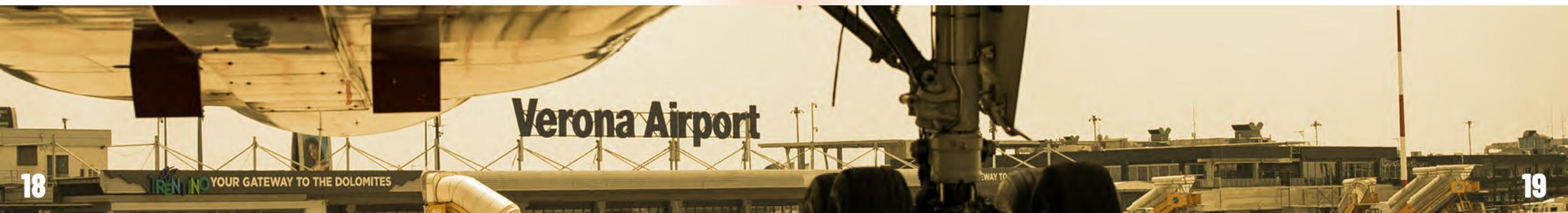
In agreement with the bodies in charge of health surveillance (Maritime, Air and Border Health Office, and Local Health Authorities), protocols and procedures have been drawn up for managing any critical cases involving passengers, operators and employees.

To provide a swab service for passengers required have one, a swab service is set up outside the terminal (car park 4), which is also available to residents (see the 'Swab Point' section later in the document under 'Other Services').

Additional measures taken to decrease the risk of infection include:

- *installation of numerous and widespread disinfectant dispensers for passengers in the terminal;*
- *installation of protective Plexiglas screens to separate check-in and gate operators from passengers.*

Inside the terminal, infection-prevention measures are communicated by messages at the general flights panels, and at the gates.



A photograph of an airport tarmac at sunset. In the foreground, a white Neos airplane is parked, with several ground crew members in yellow vests standing near its front. A small white service car with a red and white checkered pattern is parked nearby. In the background, another Neos airplane is visible. The sky is a mix of orange and red, and the overall scene is semi-transparently overlaid with a dark gradient.

**Carta dei
servizi 2023**

***Service
Charter 2023***

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 Results	Obiettivi 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>	93,1%	90,0%
	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>	96,2%
REGOLARITA' E PUNTUALITA' 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>	68,1%	75%
	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>	0,026%	0,040%
	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>	21:51	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>	28:00	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>	04:20	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>	97,1%	90%

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 Results	Obiettivi 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>	89,4%	94,5%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,2%	90%
	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,2%	94%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT	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>	96,3%	94%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,1%	94%
	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>	93,2%	93%
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>	76,3%	88%
	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>	93,1%	85%
	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>	-	-
	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>	80,8%	85%
	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>	78,1%	85%
	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>	94,9%	92%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi 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>	95,9%	96%
	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>	99,5%	96%
	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>	98,6%	95%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,3%	97,5%
	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>	97,3%	94%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO COUNTER / GATE SERVICES	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,2%	90%
	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>	21:01	23:00
	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>	96,8%	91,7%
	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>	11:29	07:30
	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>	90,7%	90,5%
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>	98,2%	92%
	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>	99,1%	92%

Indicatori passeggeri PRM

PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES	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>	15:00	15:00
	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	09:00
	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>	06:00	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%	95%
	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%	95%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: 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	100% con supporto di personale dedicato
	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%	94,4%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati Results	Obiettivi Objectives
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS	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>	0,06%	0,5%
COMFORT IN AEROPORTO FACILITIES IN THE TERMINAL	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%	98,6%
	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>	98,0%	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>	91,7%	91%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI INTERPERSONAL ASPECTS AND CONDUCT	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%	98,6%
	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%	97,5%

Guida ai servizi 2023

La Guida ai Servizi 2023 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.

2023 Services Guide

The 2023 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.

Taxi

In aeroporto i [taxi](#) sono disponibili all'uscita del terminal 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 il terminal 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 exit of the Arrivals Terminal.

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 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.

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

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 oltre 3.286 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 over 3,286 parking spaces, and are divided into:

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

AREA COMMERCIALE COMMERCIAL AREA		BAR & RISTORANTE FOOD & BEVERAGE
BANCA BANK	TOILETTES	BIGLIETTERIA TICKET OFFICE
BANCOMAT ATM	DEFIBRILLATORE A ED	TAX REFUND/ INFORMATION OFFICE
CAMBIO CHANGE	PRIMO SOCCORSO FIRST AID	PUNTO DI INCONTRO MINORI UNACCOMPANIED MINOR MEETING POINT
NASTRO BAGAGLI VOLUMINOSI OVERSIZED BAGGAGE BELT	SANITÀ AEREA AIRPORT MEDICAL OFFICE	TABACCHI TOBACCONIST'S
FOTOTESERA PASSPORT PHOTO	PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ PASSENGER REDUCED MOBILITY	CASSA AUTOMATICA BUS NAVETTA SHUTTLE BUS AUTOMATIC MACHINE
MAPPA TATTILE TACTILE MAP	CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI PARK AUTOMATIC MACHINE	LOST & FOUND
SOS PUNTO RICHIESTA ASSISTENZA ASSISTANCE REQUEST POINT	CASSA PRESIDATA ATTENDED CASH	TELEFONI PUBBLICI PUBLIC TELEPHONE
MACCHINE CAMBIA MONETE COIN EXCHANGE MACHINE	ENITI DI STATO STATE BODIES	CAPPELLA CHAPEL
RICARICA DISPOSITIVI ELETTRONICI ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATION	CONTROLLI DI SICUREZZA SECURITY CHECK	AREA FUMATORI SMOKING AREA
AVVOLGILI VALIGIE LUGGAGE WRAPPERS	DOGANA CUSTOMS	

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

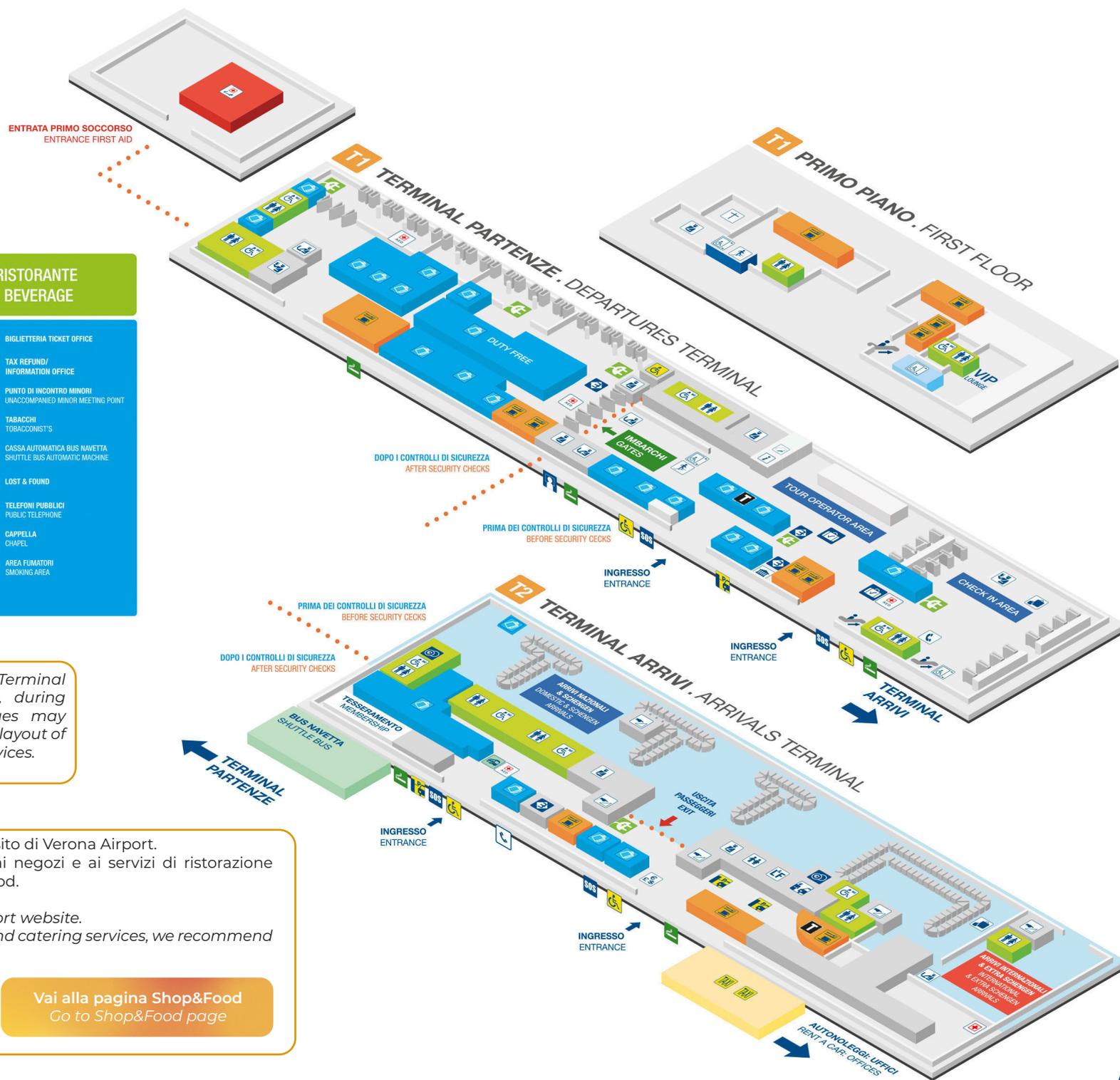
Due to the Terminal extension works, during the year changes may take place in the layout of the premises/services.

i Puoi consultare la mappa anche 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.

You can also see the map 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

Ricorda di rispettare le norme per garantire la sicurezza di tutti gli utenti dell'aeroporto e non allungare il tempo dei controlli per gli altri passeggeri.

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

- 9 linee di controllo disponibili per tutti i voli, nazionali ed internazionali;
- 1 percorso fast track;
- 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.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it.

Per maggiori informazioni

Entry Exit System

Nel corso del 2023 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.

Fonte: <https://fondosicurezzainterna.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

Rimborso dell'IVA

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca i residenti e i domiciliati

fuori dall'UE possono richiedere il rimborso dell'IVA per acquisti effettuati in Italia e

Useful information for passengers departing

Security checks

Remember to respect the rules to ensure the safety of all airport users and to not lengthen the time of checks for other passengers.

Verona Airport has different types of security checkpoints:

- 9 lines available for all flights, both national and international;
- 1 fast-track route;
- 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.

More information on the ENAC website www.enac.gov.it.

For more information

Entry Exit System

In the course of 2023, 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 crossing the external borders of EU Member States.

Source: <https://fondosicurezzainterna.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

VAT refunds

Inside Verona Villafranca's Valerio Catullo airport, non-EU residents and domiciled persons can apply for a VAT refund for

purchases made in Italy and inside the same airport at the Tax Refund desk, after having had their tax-free invoices

dentro lo stesso aeroporto presso il desk della società di Tax Refund, dopo aver fatto apporre il visto doganale sulle fatture tax free. La richiesta del visto doganale va

effettuata allo sportello dell'Agenzia delle Dogane situato nel terminal Partenze a partire da 4 ore prima del volo.

Sala fumatori

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

principali ingressi, sotto la pensilina.

Scopri dove si trova la sala fumatori

Cappella

Presso l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è presente una Cappella, aperta a tutti e situata al primo piano del terminal Partenze.

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 2023 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.

Fonte: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

endorsed by customs. The customs visa application must be made at the Customs Agency counter located in the

Departures terminal from 4 hours before the flight.

Smoking room

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

from the main entrances, under the canopy.

Find the smoking room

Worship room

Verona Villafranca Airport has a shared worship room, open to all, and found on the first floor of the Departures Terminal.

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

In the course of 2023, 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 crossing the external borders of EU Member States.

Source: <https://fondosicurezza.interno.gov.it/news/un-sistema-di-ingressuscita-prova-di-frontiere>

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.

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.

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 che si trova al check-in 1. 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 del terminal Arrivi.



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

[Norme sui bagagli](#)

[Trasporto d'armi](#)

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.

Baggage

Baggage regulations

For information on the size and weight of your hand- and hold baggage, contact your travel agent, or your Airline.

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' conveyor belt, which is found at check-in 1. 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' conveyor belt in the Arrivals terminal.



For more information on prohibited

[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 3;

- 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 3 di riconsegna bagagli, si trovano gli uffici Lost&Found delle società di handling dell'aeroporto:



GH - lost&found@ghverona.it

Tel. +39 045 8095867 - Dalle 12:00 alle 16:00
Ritiro bagagli: 08:30-10:30 e 18:00-20:00

AGS - vrnlf@agshandling.it

Presidio garantito durante l'operatività dei voli. Lasciate il vostro numero di telefono per essere ricontattati.

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 del terminal 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

Punto Tamponi

Presso il Primo Soccorso dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona è attivo il punto tamponi, destinato a tutti gli utenti interessati, sia viaggiatori che popolazione, è operativo tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00, inclusi sabato e domenica.

Il servizio è effettuato da SET, Servizi Emergenza Territoriale.



Per info tamponi

Tel. +39 320 2813113
www.aeroporto.verona.it

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. 3;
- 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. 3:



GH - lost&found@ghverona.it

Tel. +39 045 8095867 - 12:00 noon to 4:00 p.m. | Baggage pick-up: 08:30-10:30 a.m. and 6-8 p.m.

AGS - vrnlf@agshandling.it

Presence guaranteed during flight operations. To be contacted, please leave your phone number.

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 terminal 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

Swabs Point

At the First Aid Point at Verona's Valerio Catullo Airport, the swab point is open for all interested users, both travellers and the general public, and is open every day from 8:00 a.m. to 8:00 p.m., including Saturdays and Sundays.

The service is provided by SET (Territorial Emergency Services).



For information on swabs

Tel. +39 320 2813113
www.aeroporto.verona.it

Defibrillatori

L'aeroporto di Verona dispone di 4 DAE o defibrillatori semi-automatici esterni 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 ai terminal Arrivi e Partenze, all'interno di appositi box, in posizioni agevolmente visibili e accessibili.

Banco informazioni

L'ufficio informazioni all'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è ubicato all'interno del terminal partenze, presso la biglietteria.

Qui potrai ottenere informazioni relative allo status del tuo volo e sugli altri servizi offerti all'interno dell'aerostazione.

Oggetti smarriti

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

- +39 045 8095335;
- crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net;
- aeroporto.verona@larondavigilanza.net;

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").

Wi-Fi

L'aeroporto di Verona offre la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete internet 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 4 Automated- or Semi-automated External Defibrillators 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 Terminals, inside dedicated cabinets, in easily visible and accessible positions.

Information desk

The information office in Verona Airport is in the Departures terminal, by the ticket office. Here you can get information on

the status of your flight and other services in the Airport.

Lost & found

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

- +39 045 8095335;
- crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net;
- aeroporto.verona@larondavigilanza.net;

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").

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.

Banca e sportelli bancomat

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca puoi trovare 7 sportelli bancomat:

- 1 Terminal Partenze, area check-in;
- 1 Terminal Partenze, area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza;
- 4 Terminal Arrivi;
- 1 Palazzina Rent a Car.

CLUB FOR YOU

Sottoscrivendo la tessera CLUB FOR YOU 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.

Al momento la sottoscrizione a CLUB FOR YOU è sospesa.

Per maggiori informazioni

Bank and ATMs

There are currently 7 ATMs inside Verona Airport:

- 1 in the Departures Terminal, check-in area;
- 1 in Departures, after Security, in the Schengen boarding area;
- 4 in the Arrivals Terminal;
- 1 in the Rent-a-Car building.

CLUB FOR YOU

By signing up for the CLUB FOR YOU 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 subscription to CLUB FOR YOU is currently suspended.

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

Valerio Catullo di Verona Villafranca:

- 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 una sala ad essi dedicata (Sala Amica) ed ubicata nella zona imbarchi dopo i controlli di sicurezza.

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)

Parcheggio dedicato e gratuito

I passeggeri in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012 hanno diritto alla sosta gratuita negli spazi riservati presso tutti i parcheggi dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca.

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 e a un documento d'identità

Per maggiori informazioni

Passenger assistance

Assistance and services for disabled passengers and Passengers 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 disabled passengers and Passengers 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 disabled-persons badges 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 room (Sala Amica) in the boarding area after Security.

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 in all car parks at Verona Airport.

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

the operator your original parking sticker along with the parking ticket and proof of identity.

For more information

Punti di chiamata dedicati PRM

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

- all'esterno dell'aerostazione in corrispondenza degli accessi al terminal;
- parcheggio sosta breve arrivi;
- parcheggio sosta breve partenze;
- parcheggio P4;
- parcheggio autonoleggi;
- parcheggio multipiano P4.

Scopri dove sono posizionati i totem di chiamata

Come richiedere l'assistenza

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.

L'assistenza PRM va richiesta alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo o con almeno 48 ore prima della partenza, al fine di permettere agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea provvederà ad informare tutti gli scali toccati dall'itinerario.

La compagnia aerea potrebbe richiedere 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.

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 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.

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

- un'ora per i voli nazionali;
- due ore per i voli internazionali;
- tre ore per i voli intercontinentali.

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 o a uno dei punti di rilascio.

PRM-dedicated call points

The totems for calling a PRM attendant are:

- outside the Terminal entrances;
- at the short-stay Arrivals car park;
- at the short-stay Departures car park;
- at car park P4;
- at car-rental parking;
- multi-storey car park P4.

Find where they are the call totems

How to request assistance

Assistance for PRM passengers is totally free of charge.

PRM assistance must be requested from your airline when booking your flight, or at least 48 hours before departure, to allow the staff to provide the service in the best possible time and manner. The airline will inform all airports on the itinerary.

The airline may request further 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.

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;
- 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.

Special assistance for arriving passengers

The assistance service for PRMs is provided from aircraft disembarkation to being accompanied to the means of transport, or to one of the exit points.

Bagagli e cani da 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 rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile 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.

Reclami PRM

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

✉ servizioprmaeroportoverona.it

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

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: <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri-mobilita-ridotta-prm/reclami>.

Mezzi speciali

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

- sedie a rotelle di varie misure per lo spostamento con accompagnatore o staff preposto all'interno dell'aeroporto;

- sedie a rotelle 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.

Percorsi e mappe tattili per persone con disabilità visiva

L'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca ha realizzato, in collaborazione con le associazioni disabili di riferimento, vari percorsi e mappe tattili che ti possono aiutare ad orientarti sia all'interno del terminal Arrivi che lungo la viabilità

fronte terminal. Il terminal Partenze sarà dotato di percorsi tattili nel corso delle programmate ristrutturazioni.

Per maggiori informazioni

Baggage, and assistance dogs

EC Regulation 1107/2006 grants disabled persons and persons 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 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.

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:

✉ servizioprmaeroportoverona.it

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

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 disabled passengers or Passengers with Reduced Mobility: <https://www.enac.gov.it/en/passengers/rights-of-passenger-with-reduced-mobility-prms/complaints>.

Special means

The vehicles Verona Airport provides for this service are:

- wheelchairs of various sizes for moving with an escort or staff within the Airport;

- 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.

Touch-maps and routes for the visually impaired

In cooperation with the relevant associations for those with disabilities, 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. The Departures Terminal will be equipped with tactile pathways during planned renovations.

For more information

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;

- inviare il modulo e la documentazione in formato pdf o jpg all'indirizzo email servizioprm@aeroporto.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

Disabilità invisibili

I passeggeri con disabilità invisibili e i loro accompagnatori quando arrivano in aeroporto possono fare richiesta di indossare uno speciale laccetto.

Già diffuso da alcuni anni all'estero, questo laccetto è utile perché consente al nostro staff di riconoscere chi ha delle necessità particolare così da essere pronto a prestare aiuto.

Il laccetto è a disposizione sia per i passeggeri che hanno richiesto l'assistenza speciale sia per chi vuole viaggiare in completa autonomia e può essere richiesto:

- in Sala Amica (imbarchi gate 1);
- presso l'ufficio Informazioni (terminal Partenze);
- all'addetto assegnato all'assistenza.

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 servizioprm@aeroporto.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

Invisible disabilities

When they arrive at the airport, passengers with invisible disabilities and their companions can request a special lanyard to wear.

Already popular abroad for some years, this lanyard is useful for allowing our staff to notice people with special needs so they can be available to assist them as necessary.

The lanyard is available both for passengers who have requested special assistance, and for those who want to travel independently with no assistance, and can be requested:

- at the Sala Amica (boarding gate 1);
- at the Information Office (Departures Terminal);
- from the assigned assistance personnel.

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 degli animali, pertanto ti suggeriamo

di consultare il sito ufficiale della tua compagnia aerea prima di partire.

Per maggiori informazioni

Famiglia e bambini

Fast track/Percorso dedicato

I bambini fino a 6 anni compresi, i loro accompagnatori e le donne in stato di gravidanza possono accedere ai controlli di sicurezza tramite il fast-track / percorso dedicato.

Donne in stato di gravidanza

Le donne incinte che non gradiscono effettuare il controllo con il metal detector, possono richiedere di essere controllate manualmente da una operatrice della sicurezza.

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) e non avere i prodotti nel sacchetto di plastica trasparente di 1litro per un quantitativo di cibo e liquidi necessario alla durata del viaggio e alle necessità del minore.

Tali prodotti dovranno comunque essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Sono consentite deroghe anche per il trasporto di medicinali liquidi. Anche questi dovranno essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

Passeggino

All'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca 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 tua completa disposizione fino al momento dell'imbarco. In alternativa, il passeggero può optare per la consegna del passeggino direttamente al check-in per essere stivato.

Da quel momento in poi, il passeggino non sarà più a tua disposizione fino alla riconsegna dei bagagli all'aeroporto di 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.

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

Fast track / dedicated route

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

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) and not to have the products in the 1-litre, transparent plastic pouch for 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.

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 Outside items.

From then on, your stroller will no longer

Bambini e minori che viaggiano da soli

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. La maggior parte delle compagnie aeree consente l'imbarco di minori non accompagnati a partire dai 5 anni di età. 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 e in particolare dei minori non accompagnati visita il sito della [Polizia di](#)

[Stato](#).

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.

L'adulto indicato nella documentazione compilata alla compagnia aerea si dovrà rivolgere all'ufficio Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea.

Nursery

All'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è possibile usufruire delle nursery situate al terminal Partenze e dei fasciatoi presenti in alcuni servizi igienici femminili (Arrivi e Partenze) per cambiare in tranquillità il bambino.

Children and minors travelling alone

Travel of unaccompanied minors is subject to restrictions and rules set by individual airlines. Most airlines allow the boarding of unaccompanied minors from the age of 5. 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](#).

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.

Nursery

Verona Valerio Catullo Airport provides nurseries in the Departures Terminal, and baby-changing tables in some of the ladies' toilets (Arrivals and Departures).



Compagnie Aeree

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

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.



N.B.

Sospeso: sospensione dell'operatività, non ci sono notizie in merito all'operatività nel 2023.

Suspended: operation suspended; no news on operation in 2023.

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
EI	AER LINGUS	OPERATIVO OPERATING
ZB	AIR ALBANIA	OPERATIVO OPERATING
BT	AIR BALTIC	OPERATIVO OPERATING
EN	AIR DOLOMITI	OPERATIVO OPERATING
9U	AIR MOLDOVA	OPERATIVO OPERATING
AP	ALBASTAR	OPERATIVO OPERATING
AWT	ALBAWINGS	OPERATIVO OPERATING
BA	BRITISH AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING
EZY	EASYJET	OPERATIVO OPERATING

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
ENT	ENTER AIR	OPERATIVO OPERATING
EW	EUROWINGS AG.	OPERATIVO OPERATING
AY	FINNAIR	OPERATIVO OPERATING
5F	FLYONE	OPERATIVO OPERATING
FI	ICELANDAIR	INCOMING
6H	ISRAIR	INCOMING
ITY	ITA ITALIA TRASPORTO AEREO	OPERATIVO OPERATING
LS	JET2.COM	OPERATIVO OPERATING
NO	NEOS S.P.A.	OPERATIVO OPERATING
DY/D8	NORWEGIAN AIR SHUTTLE	OPERATIVO OPERATING
FR	RYANAIR LTD	OPERATIVO OPERATING
S7	SIBERIA AIRLINES*	SOSPESO SUSPENDED
HV	TRANSVIA AIRLINES C.V.	OPERATIVO OPERATING
U8	TUS AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING
TOM	TUI AIRWAYS LTD	INCOMING
V7	VOLOTEA	OPERATIVO OPERATING
W6/W9	WIZZ AIR HUNGARY LTD	OPERATIVO OPERATING

* vettore al momento non operante per la contingente situazione che coinvolge Russia e Ucraina.
carrier currently not operating due to the current situation involving Russia and Ukraine.

Comunicazione con i passeggeri

Reclami

Se vuoi comunicarci un reclamo per un disservizio che ritieni di aver subito presso l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca e non sei in grado di identificare quale sia il soggetto responsabile, sulla base della presente Carta dei Servizi potrai rivolgerti al gestore aeroportuale:

- tramite e-mail all'indirizzo quality@aeroportoverona.it;
- tramite apposito modulo nel sito web www.aeroportoverona.it;
- tramite lettera;
- con il modulo di reclamo presente all'interno dell'aeroporto, che specifichi le circostanze del caso, 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. 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 alcuna informazione dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la tua richiesta.

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

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.) ti suggeriamo di rivolgerti immediatamente presso gli Uffici di Polizia dell'aeroporto.

In caso di infortunio presso l'aeroporto che comporti cure mediche, il Pronto Soccorso Aeroportuale provvederà a raccogliere la tua dichiarazione.

Per consentire rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti ti preghiamo di allegare la documentazione di tutti gli elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (documenti integrativi, ticket, biglietto aereo, ricevute, certificati, etc) assieme a tutte le informazioni relative al tuo volo (compagnia aerea/codice del volo/ orario di partenza).

Communication with passengers

Complaints

If you want to report a complaint to us regarding something that happened to you at Verona Airport and you are unable to identify the person responsible, on the basis of this Service Charter, you can contact the airport operator:

- *by e-mail: quality@aeroportoverona.it;*
- *using the form on the website www.aeroportoverona.it;*
- *by letter;*
- *with the complaint form in the Airport, specifying the circumstances of the case. Please send 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. 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, we will deal with the matter directly; otherwise, we will forward it to the responsible third-party.

In your complaint/suggestion, we recommend you do not provide any information that gives sensitive data (e.g. health status, religious, political, philosophical beliefs) unless such information is strictly necessary to back up your statement.

If sensitive information/data is included, we recommend that you make the complaint/suggestion exclusively using the 'Complaints' form, expressly signing the 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.

To allow rapid and effective responses and fact-checking, please attach documentation of everything that may be useful to objectively verify your report (additional documents, tickets, airline tickets, receipts, certificates, etc.) together with all your flight information (airline/flight code/departure time).

You can use the same procedure if you would like to suggest possible improvements to our services, or leave us a positive comment about your travel experience.

Le modalità di comunicazione dei reclami possono essere anche utilizzate nel caso tu desideri suggerirci eventuali migliorie per i nostri servizi o lasciarci un commento positivo sulla tua esperienza di viaggio.

Di seguito l'informativa sul trattamento dei dati personali per reclami e contatti.



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@aeroportoverona.it

2. Tipologia di dati trattati, Finalità e bas e 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.

Below is the privacy policy for complaints and contacts.



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@aeroportoverona.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,

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 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. Profilazione e processi decisionali automatizzati

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

9. Contatti e richieste

Per conoscere l'elenco completo dei 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

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

limit them, to oppose their processing, and to exercise the right to data portability.

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

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.*

ENAC is the [National Enforcement Body](#)

L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

Ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004, le norme previste per gli Stati UE si estendono anche a Norvegia, Islanda e Svizzera.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, con

compagnia aerea sia comunitaria sia extra comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'[Organismo Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato UE da cui il volo è partito.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, solo se la compagnia aerea è comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'[Organismo Nazionale Responsabile](#) (NEBs) dello Stato UE in cui il volo è atterrato.

Si precisa che i voli in partenza da Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, operati da una compagnia aerea extra comunitaria, non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (CE) 261/2004.

Come presentare reclamo all'ENAC

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

Nel caso in cui il disservizio coinvolga più passeggeri, appartenenti a uno stesso nucleo familiare o a un gruppo, è sufficiente inviare un unico reclamo.

Modulo di reclamo ENAC

I reclami presentati all'ENAC vengono trattati presso le [Sedi ENAC](#) dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio. Si segnala che per i disservizi occorsi in Stati extra UE, se la compagnia è comunitaria, il reclamo sarà gestito dalla [Sede ENAC](#) dell'aeroporto italiano in cui il volo è atterrato.

Il reclamo può essere presentato all'ENAC gratuitamente, direttamente e

personalmente, senza necessità di farsi rappresentare da Associazioni, Avvocati, Claim Agencies (Agenzie di Reclamo).

Qualora il passeggero scelga comunque di farsi rappresentare, è necessario produrre, in originale, il mandato in forma scritta e l'informativa sottoscritta dal passeggero nella quale è chiarito il ruolo di vigilanza dell'ENAC ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004.

Dichiarazione relativa al reclamo presentato all'ENAC in base al Regolamento (CE) 261/2004

Nel caso in cui il reclamo sia presentato, per conto del passeggero interessato, da una Claim Agency, considerata la loro natura giuridica, la procura del passeggero in favore dell'Agenzia deve essere legalizzata da un notaio.

(NEB) to monitor compliance with the Regulation (EC) 261/2004 when the disruptions occur:

- departing from an Italian airport: for a flight/journey booked with an airline of any nationality (both EU and extra EU);
- arriving at an Italian airport: when the flight departs from an extra EU country, it is operated by an UE air carrier and the Italian airport is the first arrival in the EU.

The provisions of Regulation (EC) 261/2004 foreseen for EU countries also apply to Norway, Iceland and Switzerland.

In the event of disruptions related to flights departing from EU countries and arriving at airports located in the EU, if the airline is a UE company or an extra UE company, the complaint can be lodged

How to lodge a complaint with ENAC

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

In the event that the disruption involves more passengers, belonging to the same family or to a group, it will be sufficient to lodge only one complaint.

On line complaint with ENAC

Complaints lodged to ENAC are handled at the [ENAC offices of the national airport](#) where the disruption occurred.

It should be noted that for disruptions occurred in extra EU countries, if the airline belongs to EU, the complaint will be handled by the [ENAC offices of the national airport](#) where the flight has landed.

The complaint can be submitted to ENAC free of charge, directly and personally, without the need to be represented by Associations, Lawyers, Claim Agencies. If you decide to be represented, it is necessary to produce, in original, the

documentation required by the national legislation along with an information, signed by the passenger, which clearly highlights the role of ENAC pursuant to Regulation (EC) 261/2004.

directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the departing airport. In the event of disruptions related to flights departing from non-EU countries and arriving at airports located in the EU, only if the airline is a UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent National Enforcement Body (NEB) of the arriving airport.

It should be noted that flights departing from non-EU countries to airports located in the EU, operated by a non-EU airline, do not fall within the scope of the application of Regulation (EC) 261/2004.

documentation required by the national legislation along with an information, signed by the passenger, which clearly highlights the role of ENAC pursuant to Regulation (EC) 261/2004.

Declaration on the complaint submitted to ENAC under Regulation (EC) 261/2004

In the event that the complaint claim is lodged, on behalf of the passenger concerned, by a Claim Agency, given its legal nature, the power of attorney of the passenger, in favor of the Agency, must be legalized by a public notary.

If the notary has no Italian nationality, the notary's title must be certified by the Italian diplomatic representative office in the country where the passenger resides, with the exception of the cases in which Italy has stipulated specific agreements with that country. The power of attorney, with legalization or apostille, must be

Qualora il notaio non abbia nazionalità italiana, il relativo titolo, deve essere attestato dall'Ufficio diplomatico italiano di rappresentanza nel Paese di residenza del passeggero, al di fuori dei casi in cui l'Italia abbia stipulato accordi o protocolli di intesa specifici con il Paese interessato. La procura, munita di legalizzazione o apostille, deve essere bilingue e deve contenere il riferimento espresso alla rappresentanza del passeggero ai fini della trattazione del reclamo da presentare all'ENAC.

Per maggiori informazioni sulle modalità

di presentazione di reclamo alla Compagnia Aerea o a Enac consulta il link

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti come Passeggero, consulta il sito ENAC, il Regolamento (CE) 261/2004 e l'opuscolo informativo Carta dei Diritti del Passeggero".

Carta dei diritti del passeggero - Informazioni al volo

bilingual and must contain the express reference to the representation of the passenger for the purpose of handling the complaint to be lodged to ENAC.

For more information on how to lodge a complaint to the airline or to Enac please consult the link:

Passengers rights charter - Information at glance

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 sul seguente simbolo:



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 symbol:



Numeri utili

Enti di stato

Ente	Numero
NUCLEO CARABINIERI CITES VERONA Lun-Ven: 8:00 - 16:00 Sab: 8:00 - 14:00	+39 045 8600838
DOGANA	+39 045 8095761 +39 045 8095774
GUARDIA DI FINANZA	+39 045 8095727
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 045 8605811

Informazioni

UFFICIO INFO VOLI	+39 045 8095636
-------------------	-----------------

Parcheggi

PARCHEGGI AEROPORTO	+39 045 8095656
---------------------	-----------------

Useful numbers

State bodies

Organisation	Number
STATE FORESTRY SERVICE Mon-Fry: 8:00 - 16:00 Sat: 8:00 - 14:00	+39 045 8600838
CUSTOMS	+39 045 8095761 +39 045 8095774
FINANCE POLICE	+39 045 8095727
BORDER POLICE	+39 045 8605811

Information

FLIGHTS INFO DESK	+39 045 8095636
-------------------	-----------------

Car parks

AIRPORT PARKING	+39 045 8095656
-----------------	-----------------

Verona  Aeroporto

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

Publicato a Marzo 2023
Published in March 2023

