



Verona  Aeroporto

Garda Aeroporti

**CARTA E GUIDA  
SERVIZI 2024**

**AIRPORT CHARTER  
AND SERVICES  
GUIDE 2024**

# 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 2024, 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 2023 e una sezione dedicata alle tematiche ambientali.

Nella seconda sezione del documento verranno presentati i livelli di servizio raggiunti nel 2023 e gli obiettivi fissati per il 2024 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 2023 che potrebbero protrarsi per il 2024 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 2024. 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 2023 and a section on environmental issues.*

*The second section presents the service levels of 2023, and sets out the targets for 2024 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 2023 that could extend through 2024 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 2023	8
Progetto Romeo	10
Il nostro impegno per l'ambiente	14

## Carta dei servizi 2024

Qualità	20
Indicatori passeggeri PRM	26

## Guida ai servizi 2024

Come arrivare	32
Parcheggi	36
Mappa dell'aeroporto	38
Informazioni utili per i passeggeri in partenza	40
Informazioni utili per i passeggeri in arrivo	42
Bagagli	44
Altri servizi	46
Assistenza ai passeggeri	52
Compagnie Aeree	64
Comunicazione con i passeggeri	66
Numeri utili	76

# Summary

## Valerio Catullo Airport

<i>About us</i>	9
<i>2023 traffic data</i>	9
<i>The Romeo Project</i>	11
<i>Our commitment to the environment</i>	15

## Service Charter 2024

<i>Quality</i>	21
<i>PRM-passenger indicators</i>	26

## 2024 Services Guide

<i>How to reach the Airport</i>	33
<i>Car parks</i>	37
<i>Airport Map</i>	38
<i>Useful information for passengers departing</i>	41
<i>Useful information for passengers arriving</i>	43
<i>Baggage</i>	45
<i>Other services</i>	47
<i>Passenger assistance</i>	53
<i>Airlines</i>	64
<i>Communication with passengers</i>	67
<i>Useful numbers</i>	77



**L'aeroporto  
Valerio Catullo**

***Valerio Catullo  
Airport***

## Chi siamo

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

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

Il modello gestionale del Sistema negli

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

Ad ottobre 2014, SAVE è entrata nel capitale di aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A di cui oggi detiene il 45,231%. 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 45.231%. This step led to the formation of the new North-East Italy Airport Hub (Venice/Treviso/Verona-Brescia).*

## I dati di traffico 2023

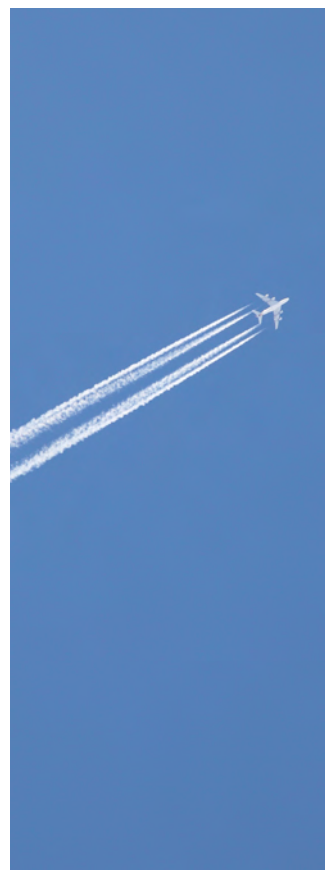
Il Polo Aeroportuale Nordest, che comprende gli scali di Venezia, Treviso, Verona e Brescia, ha movimentato oltre 17,8 milioni di passeggeri nel corso del 2023, con un recupero del 96% del traffico del 2019 (anno di riferimento pre-pandemia). Nel mese di dicembre sono stati gestiti oltre 1,1 milioni di passeggeri (99% del traffico del corrispondente mese del 2019). Oltre alle tensioni internazionali, nel corso dell'anno il traffico è stato condizionato da scioperi, con conseguente cancellazione di voli e posti offerti.

L'aeroporto di Verona ha gestito oltre 3,4 milioni di passeggeri nel corso del 2023. Il recupero dei volumi di traffico del 2019 è stato del 94%. I passeggeri del mese di dicembre

sono stati quasi 200mila (96% del traffico di dicembre 2019).

I principali mercati di riferimento nel corso dell'anno sono stati: mercato domestico (42% del traffico complessivo), Gran Bretagna, Germania, Albania ed Egitto. Le destinazioni preferite dai passeggeri sono state Catania, Londra, Palermo, Tirana e Cagliari.

Nel corso di quest'anno sono stati attivati i nuovi collegamenti per Berlino di Volotea, Newcastle di Jet2.com e Düsseldorf di Eurowings. Lumiwings ha operato la sua prima stagione su Foggia e Sky Alps ha segnato il ritorno a Verona del collegamento diretto con Roma FCO (due voli giornalieri da metà settembre).



## 2023 traffic data

*The Northeast Airport Hub, which includes the airports of Venice, Treviso, Verona, and Brescia, handled more than 17.8 million passengers during 2023, recovering 96% of 2019 traffic (pre-pandemic reference year). More than 1.1 million passengers were handled in December (99% of traffic in the corresponding month of 2019). In addition to international tensions, traffic during the year was affected by strikes, resulting in cancellation of flights and seats offered. Verona Airport handled over 3.4 million passengers during 2023. The recovery of 2019 traffic volumes was 94%. December passengers were nearly 200 thousand (96% of December 2019 traffic).*

*The main target markets during the*

*year were: domestic market (42% of total traffic), Great Britain, Germany, Albania and Egypt. Passengers' favorite destinations were Catania, London, Palermo, Tirana and Cagliari.*

*New routes to Berlin by Volotea, Newcastle by Jet2.com, and Düsseldorf by Eurowings were activated during this year. Lumiwings operated its first season to Foggia, and Sky Alps marked the return to Verona of its direct connection to Rome FCO (two daily flights from mid-September).*

## 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 del Piano di Sviluppo Aeroportuale (2030) e conseguentemente garantire un maggior comfort 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 Airport Development 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 l'ambiente

### Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

La Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ha iniziato un percorso di progressiva riduzione delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub> con l'obiettivo di rendere l'attività aeroportuale più sostenibile, diminuendo la propria impronta di carbonio e aderendo al programma Airport Carbon Accreditation. Le attività messe in atto per il miglioramento della propria Carbon Footprint sono sia di tipo gestionale che tecnologico. Nel corso dei prossimi anni, l'Aeroporto proseguirà con le attività di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> perseguendo i seguenti obiettivi:

- riduzione del 30% delle emissioni di CO<sub>2</sub> per passeggero entro il 2030 rispetto all'anno 2012;
- realizzazione di interventi utili alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> attraverso l'impiego di tecnologie sempre più evolute;

- approvvigionamento del 100% di Energia Elettrica da fonti rinnovabili;
- promozione, supporto ed incentivazione di comportamenti virtuosi volti al risparmio energetico ed alla sostenibilità da parte di dipendenti, fornitori, passeggeri ed operatori aeroportuali;
- controllo delle emissioni indirette esteso ai principali stakeholders aeroportuali (noto come Scope 3).

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 the environment

### Our commitment to reducing CO<sub>2</sub> emissions

The Valerio Catullo Airport Company of Verona Villafranca S.p.A. has begun a process of progressive reduction of its CO<sub>2</sub> emissions with the aim of making airport activities more sustainable, reducing its carbon footprint and adhering to the Airport Carbon Accreditation program.

The activities implemented for the improvement of their Carbon Footprint are both managerial and technological. Over the next few years, the Airport will continue with activities to reduce CO<sub>2</sub> emissions, pursuing the following objectives:

- reducing CO<sub>2</sub> emissions per passenger by 30% by 2030 compared to the year 2012;
- implementing measures useful in reducing CO<sub>2</sub> emissions through

the use of increasingly advanced technologies;

- procuring 100% of Electrical Energy from renewable sources;
- promoting, supporting, and incentivizing virtuous behaviors aimed at energy saving and sustainability by employees, suppliers, passengers, and airport operators;
- monitoring indirect emissions extended to the main airport stakeholders (known as Scope 3).

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.





## Efficienza energetica e attenzione all'ambiente come investimento strategico

Nello sviluppo dell'attività dell'Aeroporto di Verona, Catullo Spa è impegnata per una crescita che sia compatibile con l'ambiente e il territorio circostante, attraverso il confronto con gli Enti Locali, l'ARPAV (Agenzia Regionale per la Prevenzione e protezione Ambientale del Veneto) e il territorio. La tutela dell'ambiente è parte della politica di sviluppo della società, attraverso il monitoraggio continuo degli effetti delle attività aeroportuali (come aria, rumore e rifiuti) e il supporto alla pianificazione e manutenzione di infrastrutture più green, grazie a nuove tecnologie e materiali. Nel corso degli anni sono state attuate numerose iniziative a tutela dell'ambiente e di sensibilizzazione, che hanno comportato adeguamenti infrastrutturali, nuove attività di monitoraggio e coinvolto lo staff dell'aeroporto e i partner.

## Energy efficiency and environmental focus as a strategic investment

*In the development of its activities, the Verona Airport, Catullo Spa, is committed to growth that is compatible with the environment and the surrounding area, through engagement with local authorities, ARPAV (Regional Agency for Environmental Prevention and Protection of Veneto), and the territory. Environmental protection is a part of the company's development policy, through the continuous monitoring of the effects of airport activities (such as air, noise, and waste) and support for the planning and maintenance of greener infrastructures, thanks to new technologies and materials. Over the years, numerous initiatives have been implemented to protect the environment and raise awareness, involving infrastructural adjustments, new monitoring activities, and the involvement of the airport staff and partners.*



**Carta dei  
servizi 2024**

***Service  
Charter 2024***



## 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 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <b>TRAVEL SAFETY</b>	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>	96,9%	92,5%
	<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <b>PERSONAL AND PROPERTY SECURITY</b>	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>	98,1%
<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO</b> <b>SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY</b>	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>	71,5%	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>	0,43‰	0,40‰
	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>	21:30	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>	03:50	03:55
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and punctuality of services received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	93%

## 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 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <b>CLEANLINESS AND HYGIENE</b>	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>	89,2%	89,9%
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione <i>Perception of cleanliness of the air terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,1%	92,5%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT / CONVENIENCE IN THE AIRPORT</b>	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,7%	94,5%
	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>	97,3%	95%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,5%	95%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of overall comfort level at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,2%	92,6%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> <b>SUPPLEMENTARY SERVICES</b>	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>	80,6%	83,1%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of mobile/laptop charging stations in public areas, if any</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,9%	92,9%
	Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of opening hours of cafés and restaurants with airport opening hours</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of arriving/departing passenger flights compatible with café opening hours in respective areas</i>	95%	95%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	-	-
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	-	90%
	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>	88,4%	86%
	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>	86,2%	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>	91,9%	92%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b> <b>INFORMATION FOR CUSTOMERS</b>	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and up-to-date website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,8%	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>	99,0%	97%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of internal signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,0%	97%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception of professionalism of staff (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,2%	98%
	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>	98,3%	95%
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b> <b>COUNTER / GATE SERVICES</b>	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of the ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,8%	93%
	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>	18:58	22:00
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,4%	93%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	10:47	15:30
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b> <b>MODAL INTEGRATION</b>	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>	95,5%	92%
	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>	97,0%	94%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception on the adequacy of city/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,1%	95%

# Indicatori passeggeri PRM

## PRM-passenger indicators

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</b>	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>	11:00	14:00
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For PRM departing without booking; waiting time, after notification in advance of their presence, for assistance from one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	14:00	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>	07:00	08:30
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For PRM arriving without notification in advance: waiting time for assistance at the gate/aircraft point from disembarkation of last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	09:00	10:00
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)</b>	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception of the condition and functioning of supplied equipment</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	96%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of adequacy of staff training</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	96%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>INFORMATION AT THE AIRPORT</b>	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 con il supporto di personale dedicato	100% con supporto di personale dedicato con il 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%	95,5%

Fattori di qualità Quality factors	Indicatori Indicators	Unità di misura Units of measurement	Risultati 2023 2023 Results	Obiettivi 2024 2024 Objectives
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b> <b>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>	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>	0,03%	0,4%
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b> <b>FACILITIES IN THE TERMINAL</b>	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%	98,8%
	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>	91,3%	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>	93,5%	90%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E</b> <b>COMPORAMENTALI</b> <b>INTERPERSONAL ASPECTS AND</b> <b>CONDUCT</b>	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%	98,8%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of professionalism of staff dedicated to providing special care to PRM</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRM passengers</i>	100%	98%

# Guida ai servizi 2024

La Guida ai Servizi 2024 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.

## 2024 Services Guide

*The 2024 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	TOLLETTE	BIGLIETTERIA TICKET OFFICE
BANCOMAT ATM	DEFIBRILLATORE AED	TAX REFUND/ INFORMATION OFFICE
CAMBIO CHANGE	PRIMO SOCCORSO FIRST AID	PUNTO DI INCONTRO MINORI (UNACCOMPANIED MINOR MEETING POINT)
NASTRIO BAGAGLI VOLANTINI (OPENED BAGGAGE BELT)	SANITÀ AEREA AIRPORT MEDICAL OFFICE	TABACCHI TOBACCONISTS
FOTOTESERA PASSPORT PHOTO	PASSEGGIERI A RIDDOTTA MOBILITÀ PASSENGER REDUCED MOBILITY	CASSA AUTOMATICA BUS NAVETTA SHUTTLE BUS AUTOMATIC MACHINE
MAPPA TATILE TACTILE MAP	CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI PARK AUTOMATIC MACHINE	LOST & FOUND
SOS PUNTO RICHIESTA ASSISTENZA ASSISTANCE REQUEST POINT	CASSA PRESIDATA ATTENDED CASH	CAFFELLA CHAPEL
MACCHINE CAMBIA MONETE COIN EXCHANGE MACHINE	ENTRATA STATO STATE BODIES	AREA FUMATORI SMOKING AREA
RICARICA DISPOSITIVI ELETTRONICI ELECTRONIC DEVICES CHARGING STATION	CONTROLLI DI SICUREZZA SECURITY CHECK	EROGATIVE ENQUA WATER DISPENSER
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.

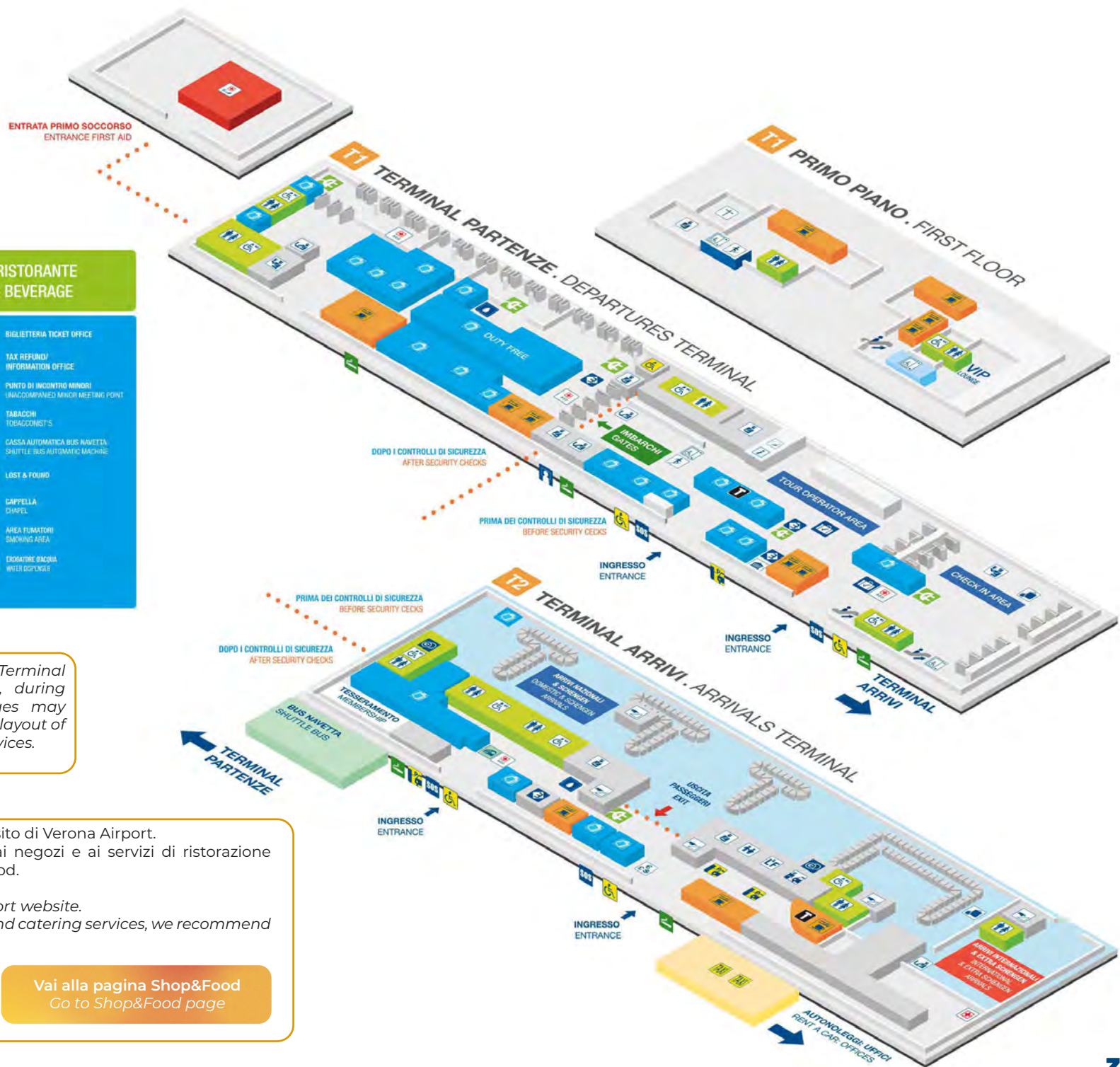
*Due to the Terminal extension works, during the year changes may take place in the layout of the premises/services.*

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



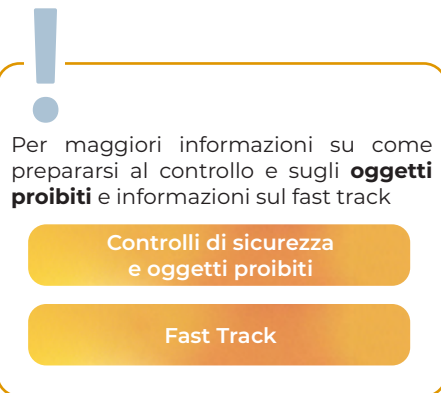
## Informazioni utili per i passeggeri in partenza

### 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**

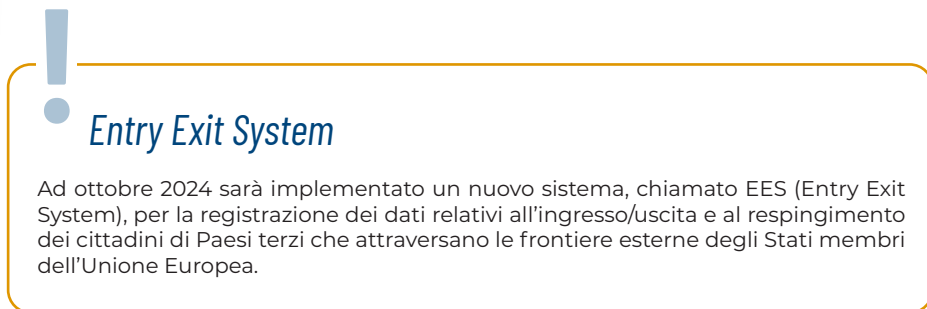
### Documenti extra UE

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](http://www.viaggiasesicuri.it) curato

dall'Unità di Crisi del Ministero degli Esteri. Se sei diretto verso un Paese UE è sufficiente portare con te la carta di identità.

**Per maggiori informazioni**



### Entry Exit System

Ad ottobre 2024 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.

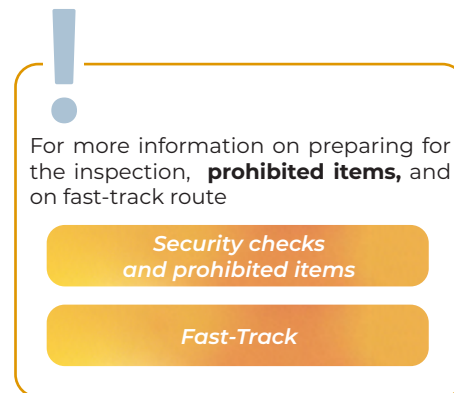
## Useful information for passengers departing

### 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

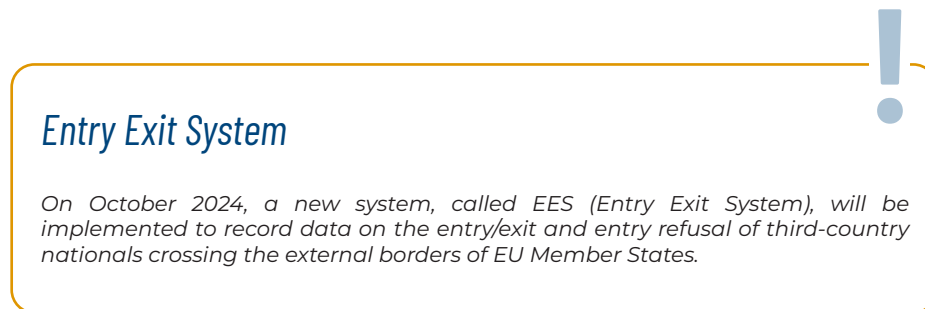
If you are travelling to a non-EU country, remember to check the validity and expiry date of your travel document/passport before departure.

For a detailed check on the necessary documents, we advise you to consult the site [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) edited by

the Crisis Unit of the Ministry of Foreign Affairs.

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

**For more information**



### Entry Exit System

On October 2024, 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.

## Agenzia delle Dogane e rimborso dell'IVA

Lo sportello dell'Agenzia delle Dogane si trova nel terminal Partenze prima dei controlli di sicurezza. I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'UE possono ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Italia e dentro l'aeroporto dopo aver fatto apporre

il visto doganale sulle fatture tax free. La richiesta del visto doganale va effettuata allo sportello dell'Agenzia delle Dogane a partire da 4 ore prima del volo. Per maggiori informazioni: [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)

## Area 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 trovano le aeree 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](http://www.esteri.it).

[Per maggiori informazioni](#)

### Entry Exit System

Ad ottobre 2024 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.

## VAT refunds

The Customs Agency counter is located in the Departures terminal before the security checks. Passengers residing or domiciled outside the EU can obtain a refund of the VAT on goods purchased in Italy and within the airport after having

the customs stamp affixed on the tax-free invoices. The customs visa application must be made at the Customs Agency counter located in the Departures terminal from 4 hours before the flight. For more info: [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)

## Smoking area

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 areas](#)

## 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](http://www.esteri.it).

[For more information](#)

### Entry Exit System

On October 2024, 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.

## 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](http://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. 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](http://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. 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 items, and transporting arms:

[Baggage regulation](#)

[Arms transport](#)

## Bagagli smarriti

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

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

- non uscire dalla sala consegna bagagli;
- recati presso gli sportelli **Lost&Found** di fronte al nastro di riconsegna numero 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](mailto: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](mailto:vrnlf@agshandling)

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

### 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.

## 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](mailto: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](mailto:vrnlf@agshandling)

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

### 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.



## Ufficio informazioni

L'Ufficio informazioni 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.

Numero ufficio informazioni:  
+ 39 045 8095636

## Oggetti smarriti

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

- +39 045 8095335;
- [oggettismarriti@aeroportoverona.it](mailto:oggettismarriti@aeroportoverona.it)

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

## Biglietteria

La biglietteria dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è ubicata all'interno del terminal Partenze. Numero biglietteria +39 045 8619006

## 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.

## Erogatori d'acqua

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

Scopri dove sono gli erogatori

## Sportelli bancomat

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca puoi trovare 2 sportelli bancomat:

- 1 terminal Partenze, area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza;
- 1 terminal Arrivi.

## 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.  
Information desk number:  
+39 0458095636.

## Lost & found

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

- +39 045 8095335;
- [lostproperty@aeroportoverona.it](mailto:lostproperty@aeroportoverona.it)

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

## Ticket office

The ticket office of Verona Villafranca Airport is located inside the Departures terminal. Ticket office number: +39 045 8619006

## Wi-Fi

Verona Airport provides free Wi-Fi.

## Charging station for electronic devices

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

## Water dispensers

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

Find the dispensers on the map

## ATMs

There are currently 2 ATMs inside Verona Airport:

- 1 in Departures terminal, after Security, in the Schengen boarding area;
- 4 in the Arrivals terminal.

## 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.

Il programma è momentaneamente sospeso causa lavori di riqualificazione dell'aeroporto Valerio Catullo che interessano anche gli spazi per i servizi Sala VIP e Fast Track.

Per maggiori informazioni

## 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 program is temporarily suspended due to renovation works at Valerio Catullo Airport, which also affect the spaces for VIP Lounge and Fast Track services.

For more information



Partenze / Departures	
UA9711	FRANKFURT 16:00 16:00 3F
V71537	PALESMO 16:30 16:30 3F
AH7024	TRIANA 16:30 16:30 3F
FR1551	BRINDISI 16:30 16:30 3F
V72809	MENORCA 16:30 16:30 3F
LH545	MURCI 17:00 17:00 3F
FR0821	CATANIA 17:00 17:00 3F
W6526	BARI 17:00 17:00 3F

AVVISO AI PASSEGGERI - AVVISI SONORI  
NOTICE TO PASSENGERS - VOICE ANNOUNCEMENTS

## Assistenza ai passeggeri

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

#### Informazioni generali

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

A tal fine il Gestore Aeroportuale ha dotato

l'aeroporto di Verona:

- di mezzi di trasporto speciali;
- di parcheggi dedicati gratuiti per chi in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012;
- di vari punti di chiamata per la richiesta di assistenza dislocati all'interno del sedime aeroportuale;
- di un percorso dedicato al varco di sicurezza;
- di 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 una copia del biglietto aereo o della carta d'imbarco del titolare del contrassegno.

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 a copy of the airline ticket or boarding pass of the sticker holder..

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 autonoleggi;
- parcheggio multipiano P4bis.

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 almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata, 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-rental parking;
- multi-storey car park P4bis.

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.

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

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.

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

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

- 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.

## Ausili per la mobilità e cani di assistenza

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta la possibilità di portare gratuitamente apparecchi medici e il trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità per persona, comprese sedie a 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](mailto: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

ricevuta o danneggiamento della sedia del passeggero avvenuti durante il trasporto aereo;

- ambulift (sollevatore) e minivan per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili.

Dal 2024 saranno disponibili anche sedie a rotelle dotate di sostegno porta valigia.

## 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.

Al termine dei lavori di ampliamento del Progetto Romeo, che attualmente interessano l'aerostazione passeggeri, verranno installati percorsi e mappe tattili anche al terminal Partenze.

Per maggiori informazioni

## Mobility equipment 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](mailto: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.

From 2024, wheelchairs equipped with luggage support will also be available.

## 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.

At the end of the expansion works of the Romeo Project, which currently affect the passenger terminal, with tactile pathways and maps will also be installed at the Departures terminal.

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](http://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](mailto: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

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

Comprendiamo che convivere con una disabilità invisibile come l'autismo, l'ansia, i disturbi della vista o dell'udito, il dolore cronico o la demenza, possano rendere il viaggio molto più impegnativo.

Per questo motivo, una volta arrivati presso il nostro aeroporto, i nostri passeggeri con disabilità invisibili e/o i loro accompagnatori potranno richiedere di indossare un laccetto con il simbolo dei girasoli. In questo modo il nostro staff sarà

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

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

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

- in Sala Amica per le assistenze speciali

## 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](http://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](mailto: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

## Hidden disabilities

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

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

For this reason passengers with hidden disabilities or their companions may request once they arrive at our airport to wear a lanyard with the sunflower symbol. In this way our staff will be able to discreetly recognize those passengers who may need more help, time and understanding during their stay at our airport.

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

The sunflower lanyard can be requested at Verona airport:

- in the PRM room (on the ground floor near gate 1);

(al piano terra vicino al gate 1);

- presso l'Ufficio Informazioni area partenze (al piano terra prima dei controlli di sicurezza);

- allo staff PRM assegnato all'assistenza

Per maggiori informazioni

## 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

### Family Lane

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 in stato di gravidanza che non gradiscono effettuare il controllo con il metal detector, possono richiedere di essere controllate manualmente da un'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

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

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

- at the Information office in the departures area (on the ground floor before security checks);

- to the PRM staff assigned to assistance.

For more information

## Pets

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

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

For more information

## Family and children

### Family Lane

Children up to and including 6 years of age, their carers and pregnant mothers can access security checks via the 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.

From then on, your stroller will no longer be at your disposal until your baggage is returned at your arrival airport. Depending on the arrival Airport, your stroller will be returned to you either beside the aircraft, or at the baggage-claim room at the carousel for Outside items.

## 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.

## Minori in viaggio

Il minore per viaggiare deve avere un documento individuale (carta d'identità o passaporto) in corso di validità. Per ulteriori informazioni sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per i minori che viaggiano all'estero non accompagnati dai genitori o da chi esercita la responsabilità tutoria consultare il sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## 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 non accompagnati visita il sito della [Polizia di Stato](http://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.

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

## Nursery

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

## Minors travelling

A minor must have a valid individual document (identity card or passport) to travel. For more information on the mandatory documents for minors traveling and for minors traveling abroad unaccompanied by parents or those exercising guardianship, please consult the website [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it).

## 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](http://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.





## 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 2024.

**Suspended:** operation suspended; no news on operation in 2024.

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
EI	AER LINGUS	OPERATIVO OPERATING
XZ	AEROITALIA	OPERATIVO OPERATING
ZB	AIR ALBANIA	OPERATIVO OPERATING
BT	AIR BALTIC	OPERATIVO OPERATING
EN	AIR DOLOMITI	OPERATIVO OPERATING
AF	AIR FRANCE	OPERATIVO OPERATING
AP	ALBASTAR	OPERATIVO OPERATING
AWT	ALBAWINGS	OPERATIVO OPERATING
BA	BRITISH AIRWAYS	OPERATIVO OPERATING

Codice Code	Vettore Carrier	Operatività Status
EZY	EASYJET	OPERATIVO OPERATING
EW	EUROWINGS	OPERATIVO OPERATING
AY	FINNAIR	OPERATIVO OPERATING
SF	FLYONE	OPERATIVO OPERATING
6H	ISRAIR AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
LS	JET2.COM	OPERATIVO OPERATING
NO	NEOS	OPERATIVO OPERATING
DY/D8	NORWEGIAN	OPERATIVO OPERATING
FR	RYANAIR	OPERATIVO OPERATING
BQ	SKY ALPS S.R.L.	OPERATIVO OPERATING
TOM	TUI	OPERATIVO OPERATING
HV	TRANSAVIA	OPERATIVO OPERATING
VOE	VOLOTEA AIRLINES	OPERATIVO OPERATING
W4/W6	WIZZ AIR	OPERATIVO OPERATING

## 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 sito attraverso il modulo apposito che troverai presso il link: [www.aeroporto.verona.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti](http://www.aeroporto.verona.it/info-e-assistenza/reclami-e-suggerimenti);
- tramite e-mail all'indirizzo [contatti@aeroporto.verona.it](mailto:contatti@aeroporto.verona.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.

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).

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.

## 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:*

- *via the website using the specific form that you will find at the following link: [www.aeroporto.verona.it/en/info-and-assistance/complaints-and-suggestions](http://www.aeroporto.verona.it/en/info-and-assistance/complaints-and-suggestions)*
- *by e-mail: [contatti@aeroporto.verona.it](mailto:contatti@aeroporto.verona.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.*

*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.*

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@aerportoverona.it](mailto:dpo@aerportoverona.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.

### 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.

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@aerportoverona.it](mailto:dpo@aerportoverona.it)

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

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

### 3. Communication of data to third parties - Data recipients

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

### 4. Data transfer to third countries

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

### 5. Processing procedures, period data-retention criteria

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

### 6. Data provision

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

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

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

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

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 presenta 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](mailto:privacy@aeroportoverona.it)

## Quando e come presentare il reclamo alla compagnia aerea

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

La normativa di riferimento a livello europeo è il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004](#), del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Il reclamo può essere presentato entro due

anni dalla data del volo o dalla data in cui il volo avrebbe dovuto essere effettuato.

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

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

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

## Alternative Dispute Resolution

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

Il passeggero può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo alla compagnia aerea.

Maggiori informazioni possono essere reperite nella relativa pagina ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti al seguente indirizzo:

[www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/](http://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/)

he/she works, or where the alleged infringement took place.

#### 8. Profiling and automated decision-making processes 6

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](mailto:privacy@aeroportoverona.it)

## When and how to lodge a complaint with the airline

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

*The [Regulation \(EC\) 261/2004](#) of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.*

*You may lodge a complaint within two years from the date of the flight or the*

*date on which the flight should have been carried out.*

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

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

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

## Alternative Dispute Resolution

*Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to*

*Enac for the sole purpose of sanctioning.*

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

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

[www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/](http://www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/)

## Quando e come presentare reclamo all'ENAC

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

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo;

oppure

- ritieni che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

Si rappresenta che l'attività dell'Enac non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri,

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

### Come presentare reclamo all'ENAC

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

Modulo di reclamo ENAC

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

Modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo

Diritti dei passeggeri

Regolamento (CE) 261/2004

## When and how to lodge a complaint with ENAC

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

- the airline does not provide an answer after six weeks from the date of receipt of the passenger's complaint;

or

- passengers deem that the reply received by the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.

It should be noted that Enac's activity is not aimed in any way at satisfying passengers' claims for compensation,

nor at providing legal assistance or consultancy services. Enac is, in fact, the body responsible in Italy for the application in national airports of Regulation (EC) 261/2004 with the power to impose administrative sanctions on those subjects who, following inspections, are found to be non-compliant. The passenger complaint activates the Body's checks aimed at ascertaining, for sanctioning purposes, possible violations; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.

### How to lodge a complaint with ENAC

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

On line complaint with ENAC

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

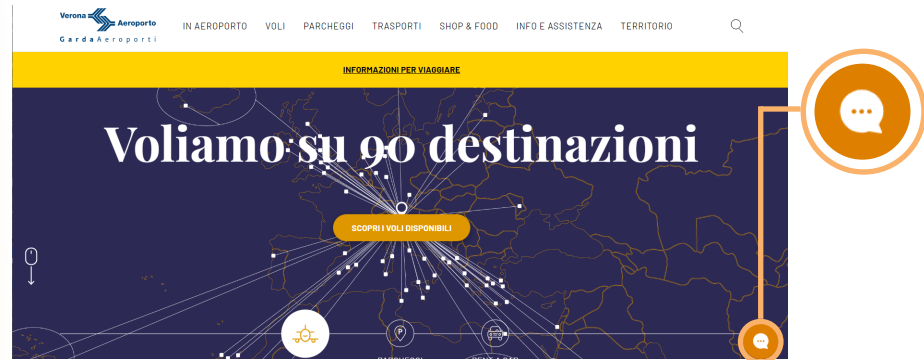
Complaint procedures for denied boarding, cancellation, delay

Passengers Rights

Regulation (EC) 261/2004

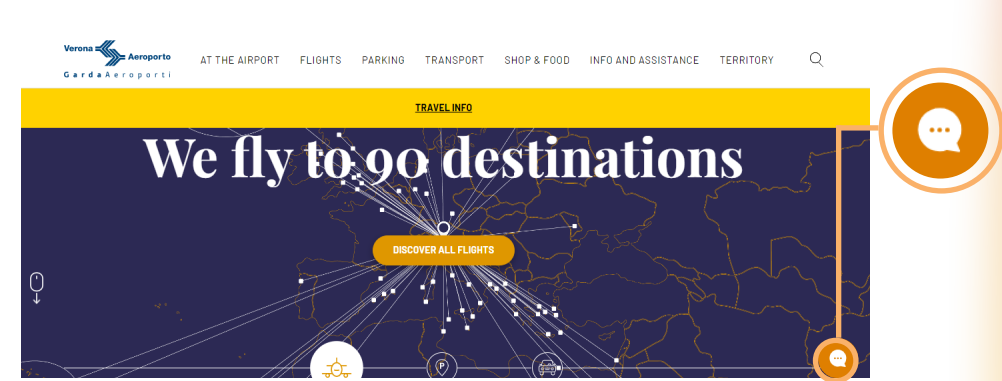
## Servizio Chatbot per richiesta informazioni

Un canale diretto che i nostri passeggeri frequenti degli utenti e accessibile sia possono utilizzare per contattarci e tramite Facebook Messenger che tramite comunicare con noi è il Chatbot, una chat l'home page del sito [AeroportoVerona.it](http://AeroportoVerona.it) automatica pensata con l'obiettivo di cliccando sul seguente simbolo: rispondere in tempo reale alle domande



## 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](http://AeroportoVerona.it) website by clicking on the symbol:



## Numeri utili

### Enti di stato

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

### Informazioni

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

### Parcheggi

PARCHEGGI AEROPORTO 8:00 - 20:00	+39 045 8095656
-------------------------------------	-----------------

## Useful numbers

### State bodies

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

### Information

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

### Car parks

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

Verona  Aeroporto

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

Publicato a Marzo 2024  
*Published in March 2024*

