

Verona  Aeroporto

Garda Aeroporti



**CARTA e GUIDA  
SERVIZI  
2022**

Gentile ospite,

L'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ha il piacere di presentarti la Carta dei Servizi 2022 e la Guida ai Servizi dell'aeroporto, 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 e, in particolare in questo momento storico, un luogo dove il passeggero possa affrontare l'esperienza del viaggio in totale sicurezza.

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 2021, una sezione dedicata alle tematiche ambientali e un paragrafo dedicato alle misure adottate dall'aeroporto per fronteggiare la crisi sanitaria in atto.

Nella seconda 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 2021 che potrebbero protrarsi per il 2022 a causa della situazione sanitaria contingente.

Anche il 2021 è stato un anno caratterizzato dalla pandemia globale tuttora in corso, che ha colpito moltissimi settori ed in particolare quelli del turismo e del trasporto aereo.

A causa del forte calo di traffico, della discontinuità di alcune attività e della difficoltà di porre in essere analisi statisticamente significative, si è ritenuto opportuno proseguire la sospensione delle rilevazioni rivolte ai passeggeri. Per questo motivo nel presente documento sarà presente solo l'elenco degli Indicatori di Qualità, ma non saranno presenti i consuntivi 2021.



Alcune informazioni che riguardano l'emergenza sanitaria da Covid-19 e il conflitto in Ucraina potrebbero essere mutate rispetto al momento in cui è stato pubblicato il documento.

# SOMMARIO

## L'aeroporto Valerio Catullo

Chi siamo	4
I dati di traffico 2020 e 2021	4
Progetto Romeo	5
Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2	8
Il nostro impegno per tutelare la sicurezza dei passeggeri: Airport Health Accreditation	9
Sicuri di viaggiare sicuri	10

## Carta dei servizi 2022

Qualità	16
Indicatori di qualità	16
Indicatori passeggeri PRM	20
Reclami	22
Servizio Chatbot per richiesta informazioni	24

## Guida ai Servizi 2022

Compagnie aeree	29
Controlli di sicurezza	31
Normative sui bagagli	34
Documenti extra UE	35
Cosa puoi importare	37
Rimborso dell'IVA	37
Bagagli smarriti	37
Oggetti smarriti	39
Assistenza e servizi per i passeggeri disabili e a ridotta mobilità (PRM)	39
Autismo	44
Disabilità invisibili	45
Animali	46
Famiglia e bambini	47
Chiusura notturna	50
Altri servizi	50
Spedizione merci	54
Punti ristoro	55
Mappa aeroporto	56
Come arrivare	57
Numeri utili	61

# L'aeroporto

# Valerio Catullo

## Chi siamo

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

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

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

Ad ottobre 2014, SAVE è entrata nel capitale di aeroporto Valerio Catullo di Verona S.p.A di cui oggi detiene il 43,054%. Un passaggio che ha condotto alla costituzione del nuovo Polo Aeroportuale del Nord Est (Venezia/Treviso/Verona-Brescia).

## I dati di traffico 2020 e 2021

Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da nuovo coronavirus che ha coinvolto tutto il mondo, si è verificato un drastico calo del traffico. Lo scalo ha registrato 1.040.555 passeggeri, in flessione del -71,4% rispetto all'anno precedente.

Nel 2021, il perpetrarsi dell'emergenza sanitaria ha inficiato negativamente l'intero primo semestre. Alla fine dell'anno, lo scalo ha registrato 1.458.738 passeggeri, ossia un aumento del 40,2% rispetto all'anno precedente e un calo del 60% rispetto al 2019.

# Progetto Romeo

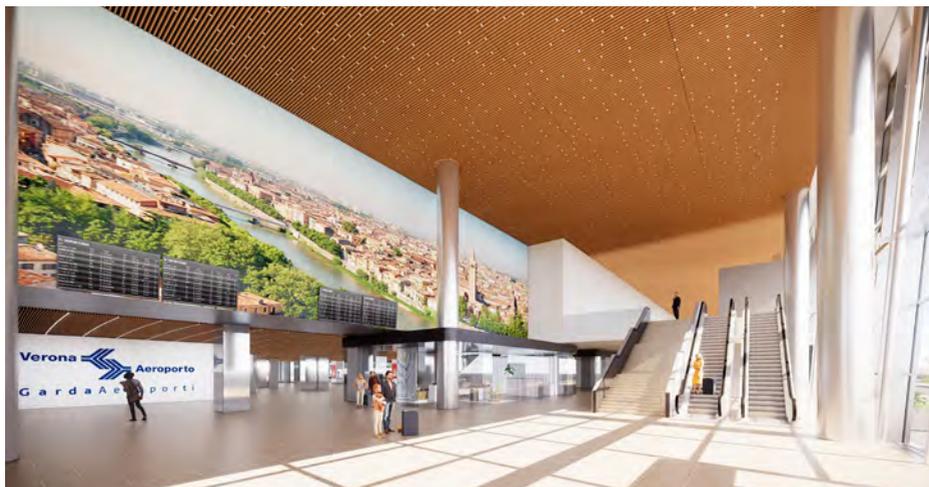
A luglio 2021 sono iniziati i lavori del Progetto Romeo, che prevede la riqualifica e l'ampliamento del terminal.

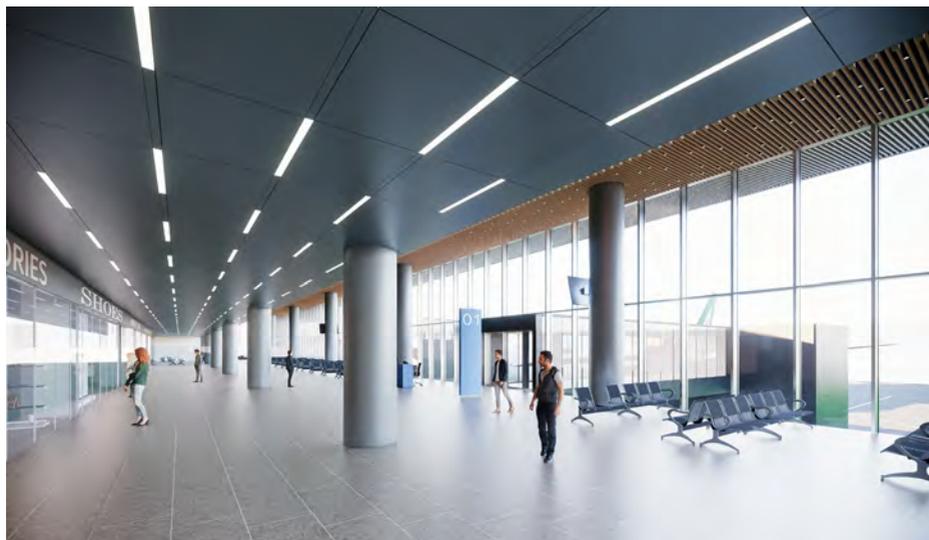
L'ampliamento porterà la superficie dall'attuale mq. 24.840 a mq. 36.370.



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

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





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

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



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.

# Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni CO2

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

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

- coinvolgimento e condivisione con il territorio;
- riduzione degli impatti ambientali generati dalle proprie attività;
- controllo costante e continuo su tutti i principali fattori chiave ambientali;
- adozione delle più moderne tecnologie ambientalmente sostenibili;
- priorità degli investimenti volti alla tutela ambientale ed all'efficientamento energetico.

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



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

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

L'Airport Health Accreditation consegnato allo scalo dall'Airports Council International, che rappresenta oltre 1.900 aeroporti a livello internazionale, certifica infatti l'efficacia dei protocolli e delle misure introdotti dall'aeroporto di Verona, che risultano del tutto allineati alle linee guida fornite dall'ACI Aviation Business Restart and Recovery e alle raccomandazioni dell'ICAO – Council Aviation Recovery Task Force e dell'EASA (European Union Aviation Safety Agency).

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

Dall'inizio dell'emergenza, l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca ha costituito una task force dedicata che si è concentrata sulla sicurezza di passeggeri e lavoratori con interventi che sono stati indagati e valutati positivamente da ACI. Tra questi, l'organizzazione degli spazi per garantire il distanziamento sociale, l'incremento delle attività di pulizia e disinfezione delle aree, i controlli della temperatura corporea con termoscanner, la distribuzione all'interno del terminal di gel igienizzanti, una nuova organizzazione delle aree check-in e di imbarco sia per il distanziamento dei passeggeri che per la protezione degli operatori, la fornitura di dispositivi di protezione individuale ai dipendenti dell'aeroporto, la segnaletica dedicata ai percorsi interni che sono stati parzialmente modificati, integrata da frequenti comunicazioni sonore e dal costante aggiornamento delle informazioni sul sito dell'aeroporto.

## Sicuri di viaggiare sicuri

Salute e sicurezza sanitaria sono i due temi su cui l'aeroporto di Verona si è focalizzato anche nel 2021 a seguito dell'emergenza da nuovo coronavirus. In questo capitolo illustreremo le competenze maturate in tema sanitario e le procedure al servizio della salute del viaggiatore implementate per la gestione del Covid-19.

Verona è un aeroporto dotato di un canale sanitario capace di gestire emergenze sanitarie.

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

Il Servizio Sanitario Aeroportuale, caratterizzato dalla presenza costante di medici ed infermieri, svolge anche attività di assistenza ai passeggeri ipertermici e coordina ed indirizza tutti gli operatori aeroportuali sui temi sanitari.

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

Il monitoraggio e l'analisi della situazione sono stati precoci, attenti e costanti, e hanno portato ad una rapida implementazione delle misure anti contagio, consentendo un efficace contenimento dei casi tra i dipendenti dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.

L'aeroporto di Verona ha inoltre sottoscritto con EASA l'"AVIATION INDUSTRY CHARTER FOR COVID19", un progetto pilota nell'ambito del quale, assieme ad altri scali europei, l'aeroporto si impegna non solo ad implementare le linee guida EASA, ma anche a monitorarne l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse.

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

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

- pulizia degli ambienti giornaliera con prodotti disinfettanti (ipoclorito di sodio ed etanolo) in adeguata concentrazione;
- sanificazione di tutte le superfici di maggior contatto (piani di appoggio, tavoli, mensole, maniglie, corrimano, pulsanti, tastiere, mouse, touchpad) ad ogni cambio turno;
- disinfezione dei presidi operativi con atomizzatore e utilizzo di prodotti sanificanti concentrati su tutte le superfici;
- disinfezione immediata di tutti gli ambienti di lavoro ove abbia soggiornato un caso conclamato di contagio.

Gli handler provvedono giornalmente alla sanificazione dei bus interpista. Gli automezzi utilizzati per il trasporto dei passeggeri (ambulift, mezzi AVG) vengono sanificati con spray igienizzante ad ogni utilizzo; in più con frequenze quotidiane o settimanali viene effettuata, da una azienda specializzata, una sanificazione aggiuntiva con nebulizzazione.

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

In merito alle unità di trattamento aria, l'aeroporto di Verona ha applicato le indicazioni contenute nelle linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità (rapporto ISS COVID-19 n. 5\_2020 Aria indoor).

Inoltre, in aggiunta alle attività di manutenzione periodiche eseguite di norma, l'aeroporto di Verona prevede l'azzeramento della portata di ricircolo dell'aria o il ricorso al ricircolo nella misura strettamente necessaria a garantire il comfort termico.

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

L'aeroporto di Verona, al fine di garantire la separazione dei flussi nel terminal, mette in atto le seguenti misure:

- accessi ed uscite del terminal controllate e regolamentate per garantire il distanziamento sociale ed evitare affollamenti;
- ingresso per i dipendenti/operatori attraverso tornello con controllo temperatura presso la porta di ingresso agli uffici.

Tutti i nuovi percorsi sono segnalati ai passeggeri tramite apposita

segnaletica way finding.

Sono stati predisposti numerosi punti di controllo della temperatura tramite termoscanner in area arrivi e partenze del terminal (in prossimità dei varchi di sicurezza) al fine di garantire il rispetto delle norme vigenti per la temperatura corporea massima ammissibile (37,5°C).

Per una corretta gestione dei passeggeri ipertermici è inoltre stata allestita un'area di pre-triage dedicata nelle vicinanze dei punti di controllo, fermo restando il divieto di imbarco per chiunque abbia una temperatura corporea superiore ai 37,5°C.

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

L'accesso al terminal è permesso solo con mascherina ed è presente un distributore automatico di mascherine e gel disinfettante in prossimità dell'accesso al terminal.

L'aeroporto di Verona al fine di garantire il distanziamento sociale:

- ha predisposto dei layout di accodamento ottimizzati evidenziati con segnaletica orizzontale/verticale presso le aree di possibile assembramento quali check in, controlli security, gate, nastri di riconsegna bagagli;
- privilegiato imbarco all'aeroplano tramite imbarco a piedi, con rispetto del distanziamento senza ricorrere a bus interpista.

Per fornire un servizio ai passeggeri che hanno l'obbligo di tampone, è stato allestito un servizio tamponi all'esterno del terminal (parcheggio 4), dedicato anche ai residenti (si veda il capitolo "Punto Tamponi" più avanti nel documento in "altri servizi").

Ulteriori misure adottate per diminuire il rischio di contagio sono:

- installazione di bandelle per l'inibizione delle sedute che non rispettano la distanza interpersonale di 1m;
- installazione di numerosi e diffusi dispenser di disinfettante per i passeggeri nel terminal;

- installazione di schermi protettivi in plexiglass per separare operatori dei check-in e gate dai passeggeri;
- utilizzo di occhiali per il personale che presta servizio PRM in area airside.

All'interno del terminal, per comunicare tutte le misure implementate e le nuove norme anti-contagio il passeggero troverà:

- una cartellonistica dedicata ai temi sanitari con tutte le misure che passeggeri ed operatori devono adottare;
- diffusione di messaggi audio circa le misure da adottare in materia sanitaria;
- comunicazioni tramite i monitor di informazione ai passeggeri delle indicazioni da adottare in tema sanitario;
- cartellonistica way finding, con segnaletica verticale ed orizzontale, per individuare i nuovi percorsi nel terminal da utilizzare durante la presente fase di emergenza Covid-19.



È stata inoltre implementata una pagina dedicata sul sito dell'aeroporto, [Volare in sicurezza](https://www.aeroporto.verona.it/volare-in-sicurezza), per informare per tempo i passeggeri delle attuali modalità di accesso e circolazione nel terminal, della documentazione necessaria per intraprendere un viaggio e dei servizi disponibili in aeroporto.

Link completo: <https://www.aeroporto.verona.it/volare-in-sicurezza.html>

# **Carta dei servizi 2022**

# 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).

**Come anticipato nell'introduzione, nel corso del 2021, in accordo con Enac, sono state sospese le rilevazioni degli indicatori di qualità. Le rilevazioni sono riprese per tutti gli indicatori a gennaio 2022.**

Di seguito l'elenco dei 34 indicatori individuati e concordati con Enac, attualmente rilevati.

## Indicatori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	n. di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1000 passeggeri in partenza
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi
	Tempo di attesa bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sul livello di pulizia dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti

## SERVIZI AGGIUNTIVI

Percezione sulla connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Compatibilità dell'orario di apertura di bar e ristoranti con l'orario di apertura dell'aeroporto % dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree

Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi edicole % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti % di passeggeri soddisfatti

Sito web di facile consultazione e aggiornato % di passeggeri soddisfatti

Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna % di passeggeri soddisfatti

Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) % di passeggeri soddisfatti

Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) % di passeggeri soddisfatti

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

SERVIZI  
SPORTELLO/  
VARCO

Percezione sul servizio biglietteria % di passeggeri soddisfatti

Tempo di attesa al check-in Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi

Percezione del tempo di attesa al check-in % di passeggeri soddisfatti

Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi

Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti % di passeggeri soddisfatti

INTEGRAZIONE  
MODALE

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna % di passeggeri soddisfatti

Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto % di passeggeri soddisfatti



# Indicatori passeggeri PRM

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	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	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	Per PRM in arrivo con prenotazione Tempo attesa - sbarco per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
	Per PRM in arrivo senza prenotazione tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica).	% passeggeri PRM soddisfatti
	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti



# Reclami

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

- tramite e-mail all'indirizzo [quality@aeroportoverona.it](mailto:quality@aeroportoverona.it);
- tramite apposito modulo nel sito web [www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it);
- tramite lettera;
- con il modulo di reclamo accluso, che specifichi le circostanze del caso, da inviarsi a:

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

o da consegnarsi presso gli appositi raccoglitori presenti in aerostazione. È previsto un riscontro scritto entro 30 giorni dall'invio del reclamo. Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dal Gestore, oppure trasmesso agli operatori aeroportuali responsabili.

Ti suggeriamo di non indicare all'interno del reclamo/suggerimento/segnalazione alcuna informazione dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la tua richiesta.

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

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

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

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

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.

Nei casi in cui la Compagnia Aerea non avesse rispettato il Regolamento (CE) 261/2004 (casi di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato), puoi porgere reclamo direttamente alla Compagnia Aerea dalla quale hai acquistato i biglietti. Se questa non rispondesse entro sei settimane o lo facesse in maniera inadeguata, puoi inviare un reclamo all'ENAC, organo designato all'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 stesso, che si attiverà verso tali soggetti ai soli fini sanzionatori.

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

<https://www.enac.gov.it/pubblicazioni/carta-dei-diritti-del-passeggero-informazioni-al-volo>

# Servizio Chatbot per richiesta informazioni

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



## I voli di oggi

Conosci il numero del volo o la compagnia aerea? Utilizza il form che trovi qui sotto per trovare il tuo volo. In caso contrario utilizza l'FAQ per scoprire i risultati!



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER CONTATTI E RECLAMI

Reg UE 2016/679

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

### **1. Titolare del Trattamento**

Il Titolare del Trattamento è la società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., con sede legale presso l'Aeroporto Civile di Verona Villafranca, 37066 Caselle di Sommacampagna (VR) P.IVA 00841510233 (di seguito per brevità "la Società" o il "Titolare").

La Società ha provveduto altresì a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali/Data Protection Officer (RPD/DPO) i cui dati di contatto sono: [dpo@aeroportoverona.it](mailto:dpo@aeroportoverona.it)

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

Sono raccolti e trattati i dati personali di natura comune (dati di contatto) del richiedente e le informazioni dallo stesso indicate per l'adempimento della richiesta dello stesso o gestione di eventuali reclami posti o per fornire riscontro ad eventuali richieste di informazioni effettuate nonché per l'adempimento degli obblighi legali eventualmente connessi. La base giuridica del trattamento dei dati è pertanto: adempimento obblighi di una richiesta dell'interessato (adempimento contrattuale o precontrattuale) e di obblighi di legge.

### **3. Comunicazione dei dati a terzi - Destinatari dei dati**

La Società potrà comunicare i dati trattati per le finalità di cui sopra a: i) soggetti interni aziendali; ii) società terze eventualmente connesse con la richiesta (handler, vettori, fornitori, sub-concessionari, ecc.); iii) Autorità Pubbliche ed Enti Pubblici (ad es. ENAC, Prefettura, Polizia di Frontiera, Carabinieri, Guardie 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.

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

### **8. Profilazione e processi decisionali automatizzati**

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

### **9. Contatti e richieste**

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

# Guida ai Servizi 2022

La Guida ai Servizi 2021 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.

## 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.

### N.B.:

**Operativo:** ha operato nel 2021 ed è riconfermato, dopo periodo Covid-19, per l'anno 2022.

**Sospeso:** Sospensione dell'operatività causa Covid-19, non ci sono notizie in merito all'operatività nel 2022.

CODICE	VETTORE	OPERATIVITÀ
AP	ALBASTAR	OPERATIVO
EI	AER LINGUS	OPERATIVO
ZB	AIR ALBANIA	OPERATIVO
BT	AIR BALTIC	OPERATIVO
EN	AIR DOLOMITI SPA L.A.R.E.	OPERATIVO
9U	AIR MOLDOVA	OPERATIVO
2B	ALBAWINGS	OPERATIVO
BV	BLUE PANORAMA AIRLINES SPA	SOSPESO
BA	BRITISH AIRWAYS	OPERATIVO
U2/EC	EASYJET	OPERATIVO
EW	EUROWINGS AG.	OPERATIVO
AY	FINNAIR	OPERATIVO
5F	FLYONE	OPERATIVO
ITY	ITA ITALIA TRASPORTO AEREO	OPERATIVO
LS	JET2.COM LIMITED	OPERATIVO
NO	NEOS S.P.A.	OPERATIVO
DY/D8	NORWEGIAN AIR SHUTTLE	OPERATIVO
FR	RYANAIR LTD	OPERATIVO
S7	SIBERIA AIRLINES*	OPERATIVO
BY	THOMSONFLY LTD	INCOMING
HV	TRANSAVIA AIRLINES C.V.	OPERATIVO
V7	VOLOTEA	OPERATIVO
W6/W9	WIZZ AIR HUNGARY AIRLINES LTD.	OPERATIVO

\* vettore al momento non operante per la contingente situazione che coinvolge Russia e Ucraina.



# Controlli di sicurezza

***Norme, regolamenti e modalità dei controlli di sicurezza dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca ciascuna compagnia.***

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.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo>.

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.



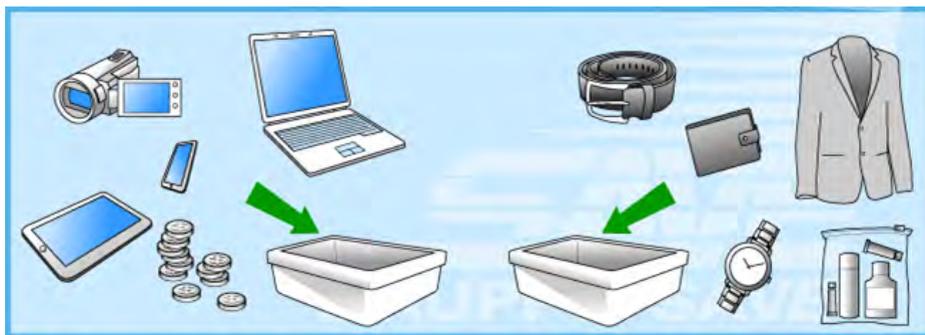
Nel corso del 2021 alcuni di questi varchi di sicurezza potrebbero essere stati temporaneamente chiusi a causa della pandemia.

Ricordati di rispettare tutte le norme dell'aeroporto e preparati con anticipo ai controlli di sicurezza in modo da non allungare i tempi di gestione a cui sono sottoposti tutti gli altri passeggeri.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC.

## ***Come avviene il controllo***

- Consegna la carta d'imbarco all'addetto alla sicurezza per il controllo;
- posa sul nullo del controllo a raggi X i tuoi effetti personali, compreso computer portatile, cellulare, tablet e altri dispositivi elettronici rimossi dal bagaglio a mano nonché il bagaglio stesso;
- disponi nei contenitori sul nullo la giacca e tutto il materiale che porti con te (monete, portafogli, dispositivi elettronici, cintura ecc.);
- passa attraverso il metal detector e collabora nel caso in cui gli operatori vogliano procedere ad un controllo manuale; gli operatori di sicurezza potrebbero chiederti di togliere alcuni indumenti (ad esempio le scarpe) e di ispezionare manualmente eventuali borse o zaini a mano;
- ricorda di recuperare i tuoi effetti personali dalle vaschette al termine del controllo.



## ***Il controllo per liquidi, aerosol, gel***

Presentati al controllo di sicurezza con liquidi, aerosol e gel separati dal bagaglio a mano.

Ricorda che:

- sono consentiti contenitori fino a 100 millilitri o equivalenti (100 grammi);
- tutti i contenitori devono essere riposti in un sacchetto trasparente e richiudibile di dimensioni massime 18x23 centimetri e capacità massima 1 litro. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con

il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso);

- per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi;
- creme, lozioni ed oli;
- profumi;
- spray;
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia;
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre
- schiume e deodoranti;
- sostanze in pasta, incluso dentifricio;
- miscele di liquidi e solidi;
- mascara;
- ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Dal 31 gennaio 2014, possono essere trasportati al di fuori del sacchetto ma separati dal bagaglio a mano i seguenti liquidi:

- farmaci (senza l'obbligo di presentazione della ricetta medica);
- alimenti per l'infanzia (senza l'obbligo della presenza del minore);
- prodotti per regimi dietetici (i liquidi facilmente reperibili nell'area sterile dell'aeroporto come bibite e prodotti da bar non sono inclusi).

I medicinali e i prodotti per regimi dietetici possono superare il limite di 100ml solo se devono essere utilizzati durante il viaggio e sono necessari per scopi medici o per un regime dietetico speciale. Rientrano nelle eccezioni ai limiti per i liquidi anche gli alimenti per l'infanzia.

# Normative sui bagagli

## *Indicazioni generali: peso, etichette, chiusura*

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 una 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 varco security specifico Fuori Misura che si trova al check-in 1. Si raccomanda di contattare in anticipo la compagnia aerea per ricevere informazioni sulle tariffe aggiuntive che la compagnia potrebbe farti applicare.

I bagagli che superano i limiti imposti dalle compagnie vengono gestiti in modo diverso dagli altri non solo quando vengono fatti imbarcare ma anche quando vengono fatti sbarcare all'aeroporto Valerio Catullo di Verona: non verranno riconsegnati presso uno dei quattro nastri di riconsegna, ma in una baia dedicata (al lato della baia 4).

## *Lista oggetti proibiti*

Alcuni oggetti sono proibiti secondo le regole per la sicurezza dell'aviazione civile mentre altri secondo quanto previsto dalla compagnia aerea con cui si vola.

Ci sono poi differenze tra gli oggetti che si possono portare nel bagaglio a mano e quelli che si possono trasportare nel bagaglio da stiva.

È dunque necessario fare riferimento ai regolamenti specifici per ottenere indicazioni complete.

Puoi consultare la lista aggiornata degli articoli vietati in stiva e in cabina direttamente nel sito dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

### **Trasporto armi**

Il trasporto di armi è subordinato alla prenotazione ed accettazione da parte della compagnia aerea.

Per i dettagli su prenotazioni e costi consulta il sito ufficiale della tua compagnia aerea.

## **Documenti extra UE**

**I documenti e le indicazioni da seguire per i viaggiatori diretti e provenienti da paesi fuori dall'Unione Europea**



In ottemperanza alle varie regolamentazioni emanate in tema di prevenzione del Covid-19, le norme di partenza ed arrivo da e per l'Italia sono costantemente mutate e alcune delle informazioni seguenti potrebbero essere ulteriormente variate dal momento della pubblicazione.

### **Per chi arriva in Italia**

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.

### **Per chi parte dall'Italia**

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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) curato dall'Unità di Crisi del

Ministero degli Esteri.

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

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ENAC.

### ***Come velocizzare il controllo di frontiera***

Se hai compiuto 14 anni e sei cittadino Europeo o di altri Paesi come Australia, Canada, Regno Unito, Corea del Sud, Giappone, Nuova Zelanda, Principato di Monaco, San Marino, Stato Città del Vaticano, e Stati Uniti d'America potrai viaggiare utilizzando il passaporto biometrico. Questo ti permetterà di effettuare il controllo del tuo documento accedendo direttamente agli e-Gates invece che attraverso il controllo manuale da parte della Polizia di Frontiera.

Prima di partire, ti consigliamo di consultare il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it), per sapere quali documenti dovrai portare con te.



Nel corso del 2021 il sistema di e-Gates non è risultato attivo con continuità e si prevede una probabile discontinuità del servizio anche nel 2022.

# Cosa puoi importare

## *Consulta la carta doganale per sapere cosa puoi portare con te*

Prima di intraprendere un viaggio ricordati di consultare la carta doganale del viaggiatore a cura dell'Agazia 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 avorio, pellicce, coralli;
- trasporto di denaro in contante.

Per informazioni sul trasporto di denaro contante o di valori assimilati si prega di consultare il sito internet dell'Agazia delle Dogane e dei Monopoli (<https://www.adm.gov.it/portale/>).

## Rimborso dell'IVA

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca i residenti e i domiciliati fuori dall'UE possono richiedere il rimborso dell'IVA per acquisti effettuati in Italia e dentro lo stesso aeroporto presso gli sportelli dell'Agazia delle Dogane in aerostazione.

Il timbro doganale può essere richiesto a partire da 4 ore prima del volo.

## Bagagli smarriti

### *Le procedure e i contatti degli uffici Lost&Found dell'aeroporto di Verona*

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 bagagli***

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)
- AGS: [vrnlf@agshandling.it](mailto:vrnlf@agshandling.it)

Le pratiche vengono gestite via email, lasciate il vostro numero di telefono per essere ricontattati.



# Oggetti smarriti

## *Le procedure e i contatti dell'Ufficio Oggetti Smarriti dell'aeroporto di Verona*

Se hai dimenticato un oggetto a bordo dell'aeromobile o nel terminal puoi utilizzare i seguenti contatti:

- 045 8095335;
- [crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net](mailto:crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net);
- [aeroporto.verona@larondavigilanza.net](mailto:aeroporto.verona@larondavigilanza.net);

oppure recarti allo sportello Lost&Found di fronte al nastro 3 di riconsegna bagagli o all'Ufficio Informazioni presso il terminal partenze.



Nel corso del 2021 l'orario dell'ufficio Oggetti Smarriti ha subito delle variazioni. Per essere certi dell'orario di apertura vi invitiamo a consultare la pagina del nostro sito: [VolareInSicurezza](#).

## Assistenza e servizi per i passeggeri disabili e a ridotta mobilità (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 disabili e ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca. Il Regolamento CE, infatti, attribuisce alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti europei e ne uniforma il livello di servizio.

A tal fine il Gestore Aeroportuale ha dotato Valerio Catullo di Verona Villafranca:

- di mezzi di trasporto speciali;
- di parcheggi dedicati gratuiti per chi in possesso del contrassegno di cui al DPR 151/2012;
- di vari punti di chiamata dislocati all'interno del sedime aeroportuale;
- di un percorso dedicato al varco di sicurezza;
- di un punto di raccolta all'interno dell'area partenze prima dei controlli di sicurezza;
- di una sala ad essi dedicata (Sala Amica) ed ubicata nella zona imbarchi dopo i controlli di sicurezza;
- di sedute dedicate alle persone a ridotta mobilità in prossimità dei gate.

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

### ***Parcheggio dedicato e gratuito***

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.

A tal fine occorre esibire alla cassa parcheggio presidiata, situata presso il terminal arrivi il contrassegno rigorosamente in originale, assieme al tagliando del parcheggio e a un documento d'identità.

Eventuali accompagnatori potranno usufruire della sosta gratuita esibendo, oltre ai documenti sopra indicati, anche una copia del biglietto.

### ***I punti di chiamata dedicati ai PRM***

I totem per la chiamata di un addetto PRM si riconoscono per labsegnaletica riportante il logo della sedia a rotelle e sono dislocate:

- all'esterno dell'aerostazione in corrispondenza degli accessi al terminal;
- parcheggio sosta breve arrivi;
- parcheggio sosta breve partenze;
- parcheggio P1;
- parcheggio P4;
- parcheggio autonoleggi;
- parcheggio multipiano P4.

Il servizio di assistenza, prestato in relazione alle necessità del passeggero, è garantito fino al momento dell'imbarco.

### ***Come richiedere l'assistenza***

L'assistenza per i passeggeri PRM è totalmente gratuita.

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

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

In casi particolari (ad esempio dopo una operazione chirurgica) la

compagnia potrebbe richiedere una autorizzazione 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.

### ***Bagagli e cani da assistenza***

Il Regolamento CE 1107/2006 riconosce alle persone con disabilità e 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» sono fatti viaggiare a bordo, 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 (email: [quality@aeroportoverona.it](mailto:quality@aeroportoverona.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.

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

### ***Percorsi e mappe tattili per disabili visivi***

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 dell'aerostazione che lungo la viabilità fronte terminal.

# Autismo

## ***Possibilità di familiarizzare con l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca prima di un viaggio***

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.

## ***Servizio assistenza per partenze e arrivi***

L'aeroporto è sempre preparato all'accoglienza di soggetti con autismo, riconoscendoli come PRM (passeggeri a ridotta mobilità) ed afferenti alla categoria DPNA (passeggero con problemi intellettivi o comportamentali), con strutture, servizi e personale specializzato a loro dedicati. Se il passeggero con autismo preferisce non usare il servizio PRM, può comunque accedere ai controlli di sicurezza attraverso il percorso dedicato ai PRM.

## Disabilità invisibili

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

Conosciuto all'estero come "Sunflower Lanyard", questo laccetto è utile perché consente al nostro staff di riconoscere chi ha delle necessità particolare così da essere pronto a prestare aiuto.

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

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



# Animali

## *Portare in viaggio gli animali: le regole dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca*

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.

Se si tratta di un animale di piccola taglia potrà essere trasportato in cabina con te, altrimenti dovrà effettuare il viaggio in stiva.

In entrambi i casi dovrai utilizzare una gabbia di trasporto adatta alle sue dimensioni.

Inoltre, nel caso in cui si tratti di un animale di piccola taglia ti invitiamo di presentarlo al varco di sicurezza dedicato fuori dalla sua gabbia perché verrà sottoposto ai controlli visivi da parte di un nostro addetto della sicurezza, mentre la sua gabbia verrà controllata a parte e sottoposta ai controlli della macchina radiogena.

Non dimenticare infine di portare con te il libretto sanitario dell'animale e di verificare le vaccinazioni ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.



# Famiglia e bambini

## *Controlli di sicurezza*

### **Percorso dedicato**

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

### **Donne in stato di gravidanza**

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

### **Liquidi e alimenti per neonati**

Per gli alimenti di neonati e bambini sono consentite delle deroghe rispetto ai limiti dei liquidi che si possono passare al controllo di sicurezza. È consentito superare il limite di 100ml (3,4 once) e non avere i prodotti nel sacchetto di plastica trasparente di 1litro per un quantitativo di cibo e liquidi necessario alla durata del viaggio e alle necessità del minore. Tali prodotti dovranno comunque essere presentati separatamente dal bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.

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

## *Passeggino*

All'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è possibile portare il passeggino oltre i controlli di sicurezza e fino al gate. In questo caso il passeggino deve essere etichettato al banco check-in e rimane a tua completa disposizione fino al momento dell'imbarco.

A seconda dell'aeroporto di arrivo, ti verrà consegnato all'uscita dall'aeromobile o nella sala riconsegna bagagli. In alternativa, il passeggino può essere direttamente imbarcato in aereo informando il personale al check-in, dove sarà etichettato come bagaglio da stiva, da consegnare al varco fuori misura al piano terra del terminal.

Da quel momento in poi, il passeggino non sarà più a tua disposizione

fino alla riconsegna dei bagagli all'aeroporto di arrivo.

Nel caso in cui l'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca sia il tuo aeroporto di arrivo, il passeggino ti verrà consegnato o all'uscita dall'aeromobile o presso la baia dedicata ai bagagli fuori misura (a fianco del nastro 4).



## ***Bambini e minori che viaggiano da soli***

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. La maggior parte delle compagnie aeree consente l'imbarco di minori non accompagnati a partire dai 5 anni di età. I minori non accompagnati devono essere segnalati alla compagnia aerea al momento della prenotazione del volo in modo da poter predisporre il viaggio del bambino nelle condizioni migliori di sicurezza e comfort. Per i documenti necessari per il viaggio dei minori e in particolare dei minori non accompagnati visita il sito della Polizia di Stato.

### **In partenza**

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.

### **In arrivo**

L'adulto indicato nella documentazione compilata alla compagnia aerea si dovrà rivolgere all'ufficio Lost&Found dell'handler di riferimento della compagnia aerea situato a lato degli arrivi al piano terra.

### ***Nursery***

All'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è possibile usufruire dei fasciatoi presenti in alcuni servizi igienici femminili per cambiare in tranquillità il bambino.

## Chiusura notturna

Le porte dei terminal dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca rimangono chiuse in orario notturno, fatti salvi i casi specifici di prolungata o ridotta attività aeroportuale.

È vietato stazionare in aerostazione durante gli orari di chiusura per tutti coloro che non sono provvisti di titolo di viaggio per un volo in partenza nel giorno successivo o altra idonea autorizzazione aeroportuale.

## Altri servizi

### *Pronto Soccorso*

Il pronto 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 Pronto Soccorso al seguente numero: 045 8095555.

### *Defibrillatori*

L'aeroporto di Verona dispone di 4 DAE o defibrillatori semi-automatici esterni in grado di effettuare la defibrillazione delle pareti muscolari del cuore in maniera sicura. L'uso di tali dispositivi da parte dei primi soccorritori permette di operare con tempismo in situazioni in cui la celerità dell'intervento può risultare fondamentale per salvare la vita del paziente.

Affinché il procedimento di defibrillazione sia efficace è necessario, infatti, che venga eseguito in tempi brevissimi.

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

### *Banco informazioni*

L'ufficio informazioni all'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca è ubicato all'interno del terminal partenze, presso la biglietteria. Qui potrai ottenere informazioni relative allo status del tuo volo e sugli altri servizi offerti all'interno dell'aerostazione.

## ***Sala culto***

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

## ***Sala VIP***

La Sala VIP è il luogo ideale per rilassarsi o per continuare a lavorare in attesa del proprio volo. Un ambiente raccolto ed elegante situato al primo piano del Terminal Partenze, dove sono disponibili area ristoro e TV.

L'ingresso è riservato a frequent traveller di compagnie aeree accreditate, passeggeri indicati da tour operator convenzionati, società accreditate e associazioni di categoria convenzionate. È comunque possibile acquistare l'ingresso direttamente in Sala VIP pagando con carta di credito oppure in contanti presso la Biglietteria al piano terra del Terminal Partenze.

Possono infine accedere gratuitamente alla Sala VIP i possessori di alcune specifiche priority card o i passeggeri delle compagnie che hanno in essere specifiche convenzioni.

Per maggiori dettagli, consulta i siti delle compagnie o dei provider delle card.

La permanenza all'interno della sala è consentita per 2 ore.

## **Come acquistare l'ingresso alla Sala VIP**

Puoi acquistare l'ingresso direttamente alla reception della sala.

## **Tariffe**

Adulti (dai 12 anni) €20,00 Bambini (2 - 11 anni) €16,00

Infanti (0 - 2 anni non compiuti) gratuito



A causa della pandemia l'apertura della Sala Vip nel 2021 è stata discontinua. Nel 2022 la sala potrebbe essere riaperta; vi invitiamo a verificare la disponibilità del servizio nella pagina del nostro sito: [VolareInSicurezza](#).

### ***Fast Track***

Il Fast Track è un passaggio riservato che ti permette di accedere direttamente, con un percorso agevolato e dedicato, all'area controlli di sicurezza.

Questo servizio esclusivo è accessibile a tutti i passeggeri con biglietti di classe business e ai titolari di carte frequent flyer delle principali compagnie aeree che operano sullo scalo veronese. Il servizio è anche acquistabile al costo di €6,00 a passeggero presso la biglietteria dell'aeroporto.

### ***Banca e sportelli bancomat***

All'interno dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca puoi trovare 8 sportelli bancomat:

- 1 Terminal Partenze, area check-in (2 sportelli);
- 1 Terminal Partenze, area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza;
- 4 Terminal Arrivi;
- 1 Palazzina Rent a Car.

L'apertura dell'agenzia bancaria presso il terminal partenze sarà discontinua a causa cantiere.

### ***Punto Tamponi***

Al parcheggio P4 dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona il servizio tamponi drive-in e walk-in, destinato a tutti gli utenti interessati, sia viaggiatori che popolazione, è operativo tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00, inclusi sabato e domenica.

Il servizio è effettuato da SET, Servizi Emergenza Territoriale  
Per ulteriori informazioni chiamare il numero 320 2813113 o consultare la pagina del sito dell'aeroporto: <https://www.aeroporto.verona.it/info-e-assistenza/tamponi-covid-19.html>.

### **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.

Scopri come richiederla sul sito [www.aeroporto.verona.it](http://www.aeroporto.verona.it).



Al momento la sottoscrizione a CLUB FOR YOU è sospesa.  
Per maggiori informazioni vi invitiamo ad accedere al seguente link:  
<https://www.aeroporto.verona.it/in-aeroporto/carta-club-for-you.html>

### **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.

### **Carrelli portabagagli**

I carrelli portabagagli sono gratuiti e sono accessibili in tutti i parcheggi.

### **Avvolgimenti bagagli**

Presso il terminal Partenze, area check-in, c'è la possibilità di usufruire del servizio di avvolgimento bagagli.

## Spedizione merci

L'aeroporto di Verona è dotato di una zona cargo dove è possibile effettuare la spedizione di merci. Le spedizioni devono avvenire obbligatoriamente attraverso una di queste agenzie specializzate.

Di seguito la lista delle agenzie specializzate presenti nella zona cargo dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca, seguita da una mappa che illustra come raggiungere i loro uffici.

Per maggiori informazioni potete consultare il sito alla pagina [www.aeroporto.verona.it/in-aeroporto/spedizione-merci](http://www.aeroporto.verona.it/in-aeroporto/spedizione-merci).

Agenzia	Numero
ALHA GROUP	+39 045 8600351
AIR CARGO VERONA	+39 045 8600351
FLY UNITED	+39 045 8619035 +39 045 8619036



## Punti ristoro



Nel corso del 2021 i punti ristoro presenti all'interno dello scalo hanno subito variazioni di orario o sono momentaneamente stati chiusi. Queste variazioni potrebbero protrarsi anche nel 2022. Vi preghiamo di consultare la pagina del nostro sito [VolareInSicurezza](#) per informazioni aggiornate sulla disponibilità del servizio.

Nome	Posizione
BRICCOCAFÉ	Partenze Pre Controlli di Sicurezza
BRICCOCAFÉ	Partenze Post Controlli di Sicurezza
BURGERY	Arrivi Pre Controlli di Sicurezza
CULTO CAFÉ CIOCCOLATO	Partenze Pre Controlli di Sicurezza
DECANTO	Partenze Post Controlli di Sicurezza
HomeBurger	Partenze Post Controlli di Sicurezza
MOKA CAFÉ	Arrivi Pre Controlli di Sicurezza
PIADABURGER2FLY	Partenze Pre Controlli di Sicurezza
PIZZERIA DA CAIO	Arrivi Pre Controlli Sicurezza



# Come arrivare

## 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.

## Taxi

In aeroporto i taxi sono disponibili all'uscita del Terminal Arrivi.  
Per visualizzarne la posizione consultare la pianta aerostazione.

UNIONE RADIO TAXI: +39 045 532666

TAXI & AUTO BLU SOC. COOP.: +39 045 8581403

RADIOTAXI CATULLO: +39 045 2223525

## **Verona Airlink: Centro città e Stazione FS Verona Porta Nuova**

Il servizio Verona Airlink Stazione Porta Nuova - Aeroporto Catullo collega la principale stazione di Verona con l'aeroporto Catullo di Villafranca.

Prime corse in partenza dalla Stazione per l'aeroporto alle ore 6.30, poi ogni 40 minuti fino alle ore 19.50.

Dall'aeroporto, prime corse in partenza alle ore 6.50, poi ogni 40 minuti fino alle 20.10.

La navetta è operativa tutti i giorni. L'orario è consultabile a questo link: [Orario Verona Airlink](#).

**Si informa che, nell'ambito dei provvedimenti di contenimento del Covid-19, le cadenze delle corse potranno subire variazioni.**

L'autobus è attrezzato per il trasporto delle persone disabili.

## **Partnership con Trenitalia**

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

## **Partnership ATV con Ferrovie DB e ÖBB**

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

Le tariffe del biglietto cumulativo (treno + bus Aerobus ATV) sono di €22 per l'Alto Adige (Bolzano, Bressanone e Fortezza), €18 Trento e € 15 Rovereto. Il biglietto cumulativo si acquista dai siti di DB e ÖBB.

Per maggiori informazioni [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it).



Nel corso del 2021 alcuni mezzi di trasporto per raggiungere l'aeroporto potrebbero aver subito variazioni in termini di disponibilità e orario. Vi invitiamo a visitare il sito internet della compagnia di trasporti prima di mettervi in viaggio.

## ***Drop Off - Stalli a disco orario***

All'interno del sedime aeroportuale è presente un'area di sosta con 12 stalli a disco orario, con tempo massimo di permanenza di 15 minuti, dedicata all'utenza in attesa o per accompagnamento dei passeggeri, e indicata lungo la viabilità come "Drop Off".

## Parcheggi

I parcheggi dell'aeroporto di Verona dispongono di oltre 3.300 posti auto, e sono suddivisi in:

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

Per qualsiasi informazione su parcheggi disponibili, tariffe e metodi di pagamento puoi consultare il sito [www.aeroporto.verona.it/parcheggi](http://www.aeroporto.verona.it/parcheggi).

## Mapa parcheggi\*



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

## Autonoleggio

### Dove 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 riconsegnare l'auto

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

Per ulteriori info fare riferimento a <https://www.aeroporto.verona.it/trasporti/autonoleggio.html>.

Agenzia	Numero
AUTOVIA	+39 045 8600858
AUTOEUROPA / SICILY BY CAR	+39 045 8601276
AVIS / BUDGET/ MAGGIORE	+39 045 987571
EUROPCAR	+39 045 8600477
HERTZ	+39 045 8619042
LOCAUTO	+39 045 8600846
LEASYS	+39 045 8600900
SIXT	+39 02 94757979
VIAGGIARE RENT	+39 342 3818581

# Numeri utili

## Bagagli Lost&Found

Compagnia	Numero
ASSISTENZA BAGAGLI GH	+39 045 9691201
ASSISTENZA BAGAGLI AGS	+39 045 8095715

## Enti di Stato

Ente	Numero
CORPO FORESTALE DELLO STATO LUN-VEN: 8:00 - 16:00 SAB: 8:00 - 14:00	+39 045 8600838
DOGANA	+39 045 8095761 +39 045 8095774
GUARDIA DI FINANZA	+39 045 8095727
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 045 8605811

## Informazioni

Ufficio	Numero
UFFICIO INFO VOLI	+39 045 8095636

## Parcheggi

Ufficio	Numero
PARCHEGGI AEROPORTO	+39 045 8095656

## **Taxi**

Servizio	Numero
TAXI	+39 045 532666

## **Spedizionieri Cargo**

Agenzia	Numero
ALHA GROUP	+39 045 8600351
AIR CARGO VERONA	+39 045 8600351
FLY UNITED	+39 045 8619035 +39 045 8619036



Publicato ad Aprile 2022