

Aeroporto di Verona

# CARTA SERVIZI 2016

*Service Charter*



Verona  Aeroporto

Garda Aeroporti

# **CARTA DEI SERVIZI CUSTOMER SERVICE CHARTER 2016 AEROPORTO VERONA**

I DATI RELATIVI AI SONDAGGI DI OPINIONE  
SONO STATI RILEVATI NELL'ANNO 2015

*THE DATA CONCERNING THE OPINION SURVEYS  
WERE OBTAINED DURING THE YEAR 2015*

Carta dei Servizi emessa dalla Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona  
Villafranca S.p.A. e approvata dall'ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile  
Codice documento: CS 001  
Data prima emissione: maggio 2000  
Data ultima revisione: febbraio 2016 - Revisione 17

*Customer Service Charter issued by Società Valerio Catullo di Verona Villafranca  
S.p.A. and approved by Enac -Italian Civil Aviation Authority.  
Doc. Code CS 001  
1st issue: May 2000  
Latest revision: February 2016 - Revision 17*

*Tel.+ 39 045 8095666 - Aeroporto Verona / Verona Airport*

[www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it)  
[www.veronaairport.it](http://www.veronaairport.it)

# INDICE

## CONTENTS

INTRODUZIONE <i>INTRODUCTION</i>	06
LA SOCIETÀ AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A. <i>AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A.</i>	08
GUIDA AI SERVIZI 2016 <i>AIRPORT GUIDE 2016</i>	11
COME RAGGIUNGERCI <i>GETTING TO VERONA AIRPORT</i>	12
AUTONOLEGGI <i>CAR HIRE</i>	15
PARCHEGGIO <i>PARKING</i>	16
INFORMAZIONI <i>INFORMATION</i>	20
SERVIZI <i>SERVICES AND FACILITIES</i>	22
BAR E RISTORANTI <i>BARS &amp; RESTAURANTS</i>	30
SERVIZI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) <i>DISABLED FACILITIES AND SPECIAL ASSISTANCE AT VERONA AIRPORT</i>	34
CONSIGLI PER IL VIAGGIO <i>TRAVEL ADVICE</i>	42
NUMERI UTILI <i>USEFUL TELEPHONE NUMBERS</i>	50
MAPPA AEROSTAZIONE <i>AIRPORT MAPS</i>	52
IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE <i>ENVIRONMENT</i>	55
LA CARTA DEI SERVIZI 2016 <i>SERVICE CHARTER 2016</i>	58
INDICATORI DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATORS</i>	60
PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) <i>REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)</i>	68
I DIRITTI DEI PASSEGGERI <i>AIR PASSENGER RIGHTS</i>	74



Gentile Passeggero,

Sono lieto di presentarLe l'edizione 2016 della Carta dei Servizi, con la quale la società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. conferma il suo costante impegno a migliorare e potenziare la regolarità e qualità dei propri servizi.

Per l'aeroporto di Verona, la Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza reciproca che permette ai passeggeri di conoscere e approfittare al meglio dei servizi offerti e a noi di comprendere correttamente le esigenze dei nostri clienti per poterle soddisfare in modo sempre più efficace.

Vediamo, infatti, la Carta dei Servizi come un appuntamento importante con coloro che utilizzano il nostro aeroporto, indirizzato a stimolare tutti gli operatori aeroportuali, affinché la loro attività sia sempre più orientata a migliorare il benessere del passeggero. Primario impegno dell'aeroporto di Verona è lavorare insieme a tutti gli operatori aeroportuali per offrire ai nostri passeggeri sicurezza del viaggio, puntualità dei voli e regolarità dei servizi assicurati da personale preparato e professionale, coadiuvato da sistemi e tecnologie sempre al passo con i tempi.

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Verona è elaborata in conformità con le linee guida pubblicate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) ed è suddivisa in tre sezioni. La prima sezione contiene una breve presentazione della struttura aziendale e una pratica Guida ai Servizi, completa di informazioni utili e aggiornate sui servizi presenti in aeroporto e suggerimenti pratici per organizzare il Suo viaggio.

La seconda mostra gli standard di qualità raggiunti dall'Aeroporto di Verona nell'anno 2015, sia per quanto concerne i servizi erogati direttamente sia per quelli assicurati da altri operatori, e gli obiettivi previsti per l'anno 2016.

La terza sezione è una sintesi delle principali forme di tutela del viaggiatore contemplate dalle diverse normative in materia di trasporto aereo.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it).

Il Presidente  
Paolo Arena

The President  
Paolo Arena

Dear Passenger,

*We are pleased to present to you the 2016 edition of the Service Charter with which our company, Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., renews its commitment to improving and enhancing its services.*

*This Service Charter is provided as a tool for mutual knowledge that can help you make the most of its services and can enable us to understand your needs better so that we can meet them ever more effectively.*

*In our opinion, the Service Charter should be a tool for raising awareness and for encouraging all Airport operators to increasingly focus their activities on improving the wellbeing of passengers.*

*Indeed, our main goal is to work together with all airport operators to offer you greater travel security, punctual flights and regular services provided by highly trained and professional staff, aided by increasingly state of the art systems and technologies.*

*The Service Charter, drawn up in compliance with the guidelines published by ENAC (Italian Civil Aviation Authority), is divided into three parts. The first part briefly describes the company's overall structure and provides a practical Airport Guide complete with useful and updated information about the services offered by our Airport and practical suggestions for the organisation of your trip.*

*The second part shows the quality standards achieved by our company in the year 2015 in terms of services provided directly by us and of those supplied by other operators, as well as the targets we aim to achieve in 2016.*

*The third part summarizes all air passenger rights.*

*The Service Charter is available on the website [www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it).*

# LA SOCIETÀ AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILAFRANCA S.P.A.

AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA  
VILAFRANCA S.P.A.



In qualità di gestore aeroportuale Aeroport Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ha il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori aeroportuali privati secondo criteri di efficienza, efficacia, equità, trasparenza e non discriminazione.

Aeroport Valerio Catullo S.p.A., in particolare, si è dotata della seguente organizzazione aziendale:

- **Progettazione Infrastrutture:** per la progettazione e realizzazione delle infrastrutture di volo (ad esempio pista e piazzole di sosta aeromobili) e delle infrastrutture e delle aree utilizzate dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, impianti, ecc.);
- **Manutenzione Infrastrutture:** per la gestione e manutenzione delle infrastrutture di volo e delle aree utilizzate da passeggeri e operatori aeroportuali nonché alla gestione delle infrastrutture centralizzate ai sensi del D.lgs. 18/99, come ad esempio gli impianti di smistamento bagagli;
- **Servizi Informativi:** per la gestione, ai sensi del sopra citato D.lgs. 18/99, dei sistemi informatici di scalo e d'informazione al pubblico;
- **Commerciale Non Aviation:** per lo sviluppo e la gestione delle attività svolte in area aeroportuale che vengono affidate a soggetti terzi subconcessionari (quali ristoranti, bar, negozi e autonoleggi);
- **Security:** per l'erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, merci e posta) anche per conto dei vettori e operatori aeroportuali;
- **Sicurezza e Ambiente:** per tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali e per minimizzare l'impatto delle proprie attività sull'ambiente;
- **Servizio PRM:** per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni ai passeggeri disabili e a mobilità ridotta. In ottemperanza al Regolamento Europeo (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, dal 2008 la società di gestione Aeroport Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ha assunto la responsabilità dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità e opera nel rispetto degli standard di servizio imposti dal documento ECAC N.30 della Comunità Europea e dalla Circolare ENAC GEN-02A del 19 dicembre 2014;
- **Ufficio Oggetti Smarriti:** per la gestione degli oggetti smarriti.

## L'impegno per la Qualità

Nella funzione di gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale, Aeroport Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. coordina e controlla l'attività degli operatori aeroportuali che forniscono i servizi di assistenza a terra.

Per garantire la qualità dei servizi erogati, l'Aeroport di Verona ha individuato al proprio interno la figura del **Responsabile della qualità dei servizi** e ha istituito l'**Ufficio Qualità** con i compiti di verifica degli standard dei servizi essenziali, monitoraggio dei processi, indagini di customer satisfaction e loro divulgazione, individuazione degli obiettivi di miglioramento analizzando le reali necessità dello scalo, gestione dei reclami e redazione della Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

Il Responsabile della qualità dei servizi presiede il **Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali** composto dai Responsabili delle attività legate all'assistenza ai passeggeri e agli aeromobili a terra della società di gestione e dai rappresentanti dei vettori e degli handler operanti sullo scalo di Verona. Nell'ambito di tale organismo vengono analizzati i risultati dell'attività di monitoraggio costante sulla regolarità e qualità dei servizi aeroportuali con l'obiettivo di individuare, in maniera condivisa con tutti gli operatori presenti in aeroporto, le azioni più opportune per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

As managing body of Verona airport, *Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.* is in charge of administrating and managing the airport's infrastructures and of coordinating and controlling the activities of the other private operators based on the criteria of efficiency, effectiveness, equality, transparency and non-discrimination.

*Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.*, in particular, has set up the following internal departments:

- **Airport Development and Infrastructure Design:** manages the design and construction of flight infrastructures (runways and aircraft aprons, for example) and of the infrastructures and areas used by passengers and operators (terminals and relating shopping and parking areas, systems, etc.);
- **Infrastructure Maintenance:** manages maintenance of flight infrastructures and of terminal areas used by passengers and airport operators, as well as of the centralised infrastructures pursuant to Leg. Decree No. 18/99, such as baggage handling systems, for example;
- **IT Common Infrastructure:** manages the airport Information and Communications Technologies (ICT) and the information to the public, pursuant to Leg. Decree No. 18/99;
- **Retail:** provides the development of commercial passenger services in the airport areas such as restaurants, bars, shops and car rentals through a third party;
- **Security:** provides airport security services (checking of passengers, hand baggage and checked baggage, freight and mail) also on behalf of the airlines and of airport operators;
- **Safety & Environment:** is responsible for the safeguarding of the health and safety of all airport users and for the minimising of the impact of airport activities on the environment;
- **PRM Services:** provides assistance in the use of air travel without discrimination to passengers with disabilities or reduced mobility. Pursuant to the European Regulation (EC) No. 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, since 2008 the operating company *Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.* has taken in charge the assistance to passengers with reduced mobility and operates in compliance with the standards of service specified in document No. 30 of the European Community and of ENAC document No. GEN-02A dated 19 December 2014;
- **Lost Property:** in charge of lost items.

#### **Committed to Quality**

As managing body of an essential public service as the airport, *Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.* coordinates and controls the activities of airport operators providing ground assistance services.

In order to ensure the quality of the services provided, the company has created among its staff the **Service Quality Manager** figure, and has set up a **Quality Office** in charge of verifying the standards of essential services, of monitoring processes, of assessing customer satisfaction and of distributing the results, of identifying the targets for improvement by analysing actual airport needs, of handling complaints and of drafting the Service Charter in compliance with the guidelines set forth by ENAC (Italian Civil Aviation Authority).

The Service Quality Manager heads the **Committee for the regularity and quality of airport services**, panelled by our managers of the activities linked to the assistance to passengers and to aircraft on the ground and by the representatives of the airlines and handlers staff operating at Verona Airport. One of the tasks of the Committee is to analyse the data resulting from the constant monitoring of the regularity and quality of airport services, with the aim of identifying, in concert with all of the operators working at the airport, the most suitable actions for continuously improving the services offered.

# GUIDA AI SERVIZI 2016

## AIRPORT GUIDE 2016



## COME RAGGIUNGERCI / GETTING TO VERONA AIRPORT



### IN AUTO / BY CAR

L'aeroporto di Verona si raggiunge in auto dalle autostrade A4 e A22.

- Da Brescia: USCITA SOMMACAMPAGNA e seguire le indicazioni AEROPORTO.
- Da Vicenza, Mantova, Trento, Bolzano: USCITA VERONA NORD e seguire le indicazioni AEROPORTO.

*Verona Airport can be reached through highways A4 or A22.*

- From Brescia: EXIT SOMMACAMPAGNA and follow the directions to AEROPORTO.
- From Vicenza, Mantova, Trento, Bolzano: EXIT VERONA NORD and follow the directions to AEROPORTO.



### IN TAXI / BY TAXI

In aeroporto i taxi sono disponibili all'uscita del Terminal Arrivi.  
Per informazioni:

*The taxi rank can be found at the exit of the Arrivals Terminal.  
For further information please call:*

<b>Radiotaxi Catullo</b>	<b>+39 045 2223525</b>
<b>Taxi &amp; Autoblu</b>	<b>+39 045 8581403</b>
<b>Unione Radio Taxi</b>	<b>+39 045 532666</b>



### IN TRENO / BY TRAIN

L'aeroporto di Verona è collegato alla stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova da un servizio giornaliero di Navetta/Aerobus disponibile ogni 20 minuti.  
Per informazioni sui collegamenti ferroviari visita il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) oppure [www.obb-italia.com](http://www.obb-italia.com)

*The Verona Airport is connected to the Verona train station via a Shuttle/Aerobus service that runs every 20 minutes.  
For information, booking and online ticketing visit [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) or [www.obb-italia.com](http://www.obb-italia.com).*



### IN BUS / BY BUS

#### Bus navetta Verona Centro città e Stazione FS Verona Porta Nuova

Il servizio di Aerobus dall'Aeroporto alla Stazione è disponibile tutti i giorni ogni 20 minuti. Dalla stazione è possibile raggiungere facilmente il centro città (visita il sito [ATV www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)).

#### Da Verona Aeroporto a Verona Stazione

Prime corse 5.35 e 6.30 poi ogni 20 minuti fino alle 20.30, quindi ogni 40 minuti fino alle 23.10

#### Da Verona Stazione FS a Verona Aeroporto

Prime corse 5.15 e 6.10 poi ogni 20 minuti fino alle 20.10, quindi ogni 40 minuti fino alle 22.50

**BIGLIETTO:** € 6,00\* (validità 75 minuti dalla validazione. Si può utilizzare anche sulle linee urbane di Verona).

\* I prezzi possono subire delle variazioni

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

#### *Shuttle Bus City Centre and Verona Porta Nuova Railway Station*

*The Aerobus service from the Airport to the train station runs every 20 minutes, every day of the week.*

*The city centre is within easy reach of the train station (visit the ATV website [www.atvverona.it](http://www.atvverona.it)).*

#### From Verona Airport to Verona Porta Nuova train station

*First stop at 5.35 am then from 6.30 am until 8.30 pm every 20 minutes and every 40 minutes until 11.10 pm.*

#### From Verona Porta Nuova train station to Verona airport

*First stop at 5.15 am then from 6.10 am until 8.10 pm every 20 minutes and every 40 minutes until 10.50 pm.*

**TICKET:** € 6.00\* The ticket lasts 75 minutes after the punching. Travellers may use the remaining time on city buses.

\*Prices are subject to change

*The bus is equipped for the transport of people with disabilities.*



#### VERONA AEROPORTO – LAGO DI GARDA

Da giugno a settembre il Lago di Garda è collegato all'Aeroporto di Verona con un bus ATV ogni ora. Per costi e orari consultare [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)

#### VERONA AIRPORT – LAKE GARDA

From June until September an ATV bus line connects Verona Airport to Lake Garda. For more information visit [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)



#### DALL'AEROPORTO DI VERONA ALLE PISTE DA SCI DEL TRENTINO-DOLOMITI

Da dicembre a Pasqua il servizio di transfer FLYSKI SHUTTLE collega l'Aeroporto di Verona alle località turistiche del Trentino-Dolomiti. Per informazioni, costi ed orari consultare [www.flyskishuttle.com](http://www.flyskishuttle.com)

#### TRANSFER FROM THE AIRPORT TO THE TRENTINO - DOLOMITES SKI SLOPES

During the winter tourist season, from December to Easter, the transfer service Fly Ski Shuttle connects Verona airports to the Trentino-Dolomites ski slopes. For information and booking visit [www.flyskishuttle.com](http://www.flyskishuttle.com)



#### TRANSFER DALL'AEROPORTO ALL'ALTO ADIGE

Transfer privato o collettivo dall'Aeroporto di Verona all'Alto Adige, prenotabile online. Per informazioni su costi e orari visitare [www.suedtirol.info/trasferimenti](http://www.suedtirol.info/trasferimenti)

#### TRANSFER FROM VERONA AIRPORT TO SOUTH TYROL

Private or Group transfers from the Catullo Verona airport to South Tyrol, bookable online. For information and booking visit [www.suedtirol.info/trasferimenti](http://www.suedtirol.info/trasferimenti)

## AUTONOLEGGI / CAR HIRE



AVIS (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 98 75 71  
[www.avisautonoleggio.it](http://www.avisautonoleggio.it)



HERTZ (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 861 90 42  
[www.hertz.it](http://www.hertz.it)



EUROPCAR (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 860 04 77  
[www.europcar.it](http://www.europcar.it)



GOLDCAR (08.00 - 23.59)  
TEL. +39 199 151 151  
[www.goldcar.es/it/](http://www.goldcar.es/it/)



SIXT-AUTOTRAVEL (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 860 09 00  
[www.sixt.it](http://www.sixt.it)



LOCAUTO (08.30 - 23.00)  
Tel. +39 045 860 08 46  
[www.locautorent.com](http://www.locautorent.com)



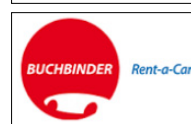
AUTO EUROPA (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 860 12 76  
[www.autoeuropa.it](http://www.autoeuropa.it)



AUTOVIA (08.00 - 23.00)  
Tel. +39 045 86 00 858  
[www.autovia.it](http://www.autovia.it)



NOLEGGIARE (08.00 - 22.30)  
Tel. +39 045 986031  
[www.noleggiare.it](http://www.noleggiare.it)



BUCHBINDER  
(Lun-Ven/Mon-Fri 08.00 - 19.00  
Sab-Dom/Sat-Sun 08.00 - 20.00)  
Tel. +39 800 99 55 00  
[www.buchbinder.it](http://www.buchbinder.it)



## PARCHEGGIO / PARKING

Parcheggia dentro l'aeroporto a pochi passi dal check-in  
Park inside the airport close to check-in



### CASSA PARCHEGGIO PRESIDATA / CASHIER BOOTH

Terminal Arrivi

Orari: tutti i giorni 08:00 -23:00

Arrivals Terminal

Open daily: 8:00 a.m. – 11:00 p.m.

### CASSE AUTOMATICHE / SELF-SERVICE PAYMENT MACHINES

- 2 all'interno del Terminal Arrivi
- 3 all'esterno del Terminal Partenze

- 2 inside Arrivals Terminal
- 3 outside Departures Terminal

Telefono / Phone: +39 045 8095656 - Email: [parcheggi@aeroportoverona.it](mailto:parcheggi@aeroportoverona.it)

In tutti i nostri parcheggi i primi 10 minuti sono gratuiti e le prime 3 ore hanno la medesima tariffa in tutte le aree di sosta, tranne che nel parcheggio Low Cost che ha un costo giornaliero di € 5,00.

[www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it) per acquistare il parcheggio a tariffe speciali

La viabilità stradale di accesso all'aeroporto di Verona è stata studiata a vantaggio della sicurezza dei passeggeri e dei loro accompagnatori. La tariffazione garantisce la gratuità dei primi dieci minuti, al superamento dei quali, non entrando nei singoli parcheggi, oltre a incorrere nella possibilità di rimozione del veicolo poiché si intralcia la circolazione, all'uscita saranno applicati i seguenti importi: dai 10 ai 20 minuti / 5 euro, oltre i 20 minuti / 15 euro. Sono consentiti 3 transiti al giorno per ogni autovettura. Sarà applicato un supplemento di 15 euro al quarto transito.

Tutti gli ingressi, per motivi di sicurezza, sono dotati di telecamere.

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso, lo stesso deve:

1. essere inserito nelle colonnine di accesso ai singoli parcheggi per entrare;
2. essere vidimato ed utilizzato per il pagamento del parcheggio presso le casse che si trovano all'ingresso del Terminal Partenze e all'interno del Terminal Arrivi, prima di ritirare l'autovettura dal parcheggio. Dopo essere entrati in un parcheggio, il biglietto deve essere sempre vidimato;
3. essere conservato fino all'uscita utilizzando per lasciare il parcheggio e l'area aeroportuale.

*The first 10 minutes are free in all our car parks, and the first 3 hours are charged at the same rate in all the parking areas, except Low Cost car park (daily rate only € 5.00).*

*[www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it) buy in advance online for the best rate*

*Traffic circulation accessing Verona airport is planned for the convenience of passengers. The first ten minutes are free. Parking is not allowed on transit lanes. Should you hinder traffic in any way you will be charged 5 euros from 10 to 20 minutes and 15 euros after 20 minutes stop. Please enter the parking areas. 3 transits are allowed per day for each vehicle. An extra charge of 15 euros shall be applied upon the fourth transit. All access areas are equipped with cameras for safety reasons.*

*After the entry ticket has been collected, it must:*

1. Be inserted into the columns for access to the individual car parks;
2. Be stamped and used to pay for parking at the payment desks located at the entrance to the Departures Terminal and inside Arrivals Terminal, before vehicles are collected from the car park. After entering the car park, ticket must always be stamped;
3. Be kept until the exit and used in order to leave the car park and the airport area.

## I NOSTRI PARCHEGGI / PARKING OPTIONS



STOP & GO - Sosta breve Partenze / Arrivi  
Aree di sosta vicinissime ai Terminal, ideali per gli accompagnatori per le operazioni di carico/scarico passeggeri e per soste fino a tre ore.

*STOP & GO - Short stops Departures / Arrivals  
Parking areas located close to the terminal, ideal for dropping off or picking up passengers, and for stays of up to three hours.*

---



Premium - La comodità a portata di parcheggio  
La tariffa Premium è applicata ai parcheggi P2 e P1, aree di sosta adiacenti al Terminal Partenze, ideali per chi non ha tempo da perdere o desidera parcheggiare al coperto la propria auto (P2).

*Premium - Convenient parking within easy reach  
The premium rate is applied in parking lots P1 and P2, adjacent to the Departures Terminal, which are ideal for those who have no time to lose or prefer covered parking (P2).*

---



Media Lunga Sosta - Quando il tempo costa meno  
Raggruppa i parcheggi P1bis, P2bis, P3, P4 che sono situati a poca distanza dai Terminal e sono consigliati per la media e lunga sosta. Soluzione ideale per i vacanzieri, anche grazie agli accordi con i principali Tour operator e agenzie di viaggi.

*Medium to Long Stay - Where time costs less  
Includes parking lots P1bis, P2bis, P3 and P4, which are located at a short distance from the Terminals. Recommended for medium to long term parking. Thanks to our pricing agreements with major tour operators and travel agencies, this category is ideal for vacationers.*

---



P4 Bis Media Lunga Sosta - Coperto / Interrato  
Media Lunga Sosta coperto: tanti vantaggi in un solo parcheggio, posti coperti prenotabili on line.

*P4bis Medium LONG STAY COVERED / UNDERGROUND  
Long Stop Media covered : many benefits in one park , covered seats bookable online.*

---



Low Cost - Il risparmio a portata di parcheggio  
E' il parcheggio più economico dell'aeroporto, situato a pochi minuti a piedi dai Terminal con tariffe vantaggiose.

*Low Cost - Affordable parking within reach  
This is the airport's most affordable parking lot, just a few minute walk from the Terminals.*

---



Platinum - Abbonamento  
Parcheggio coperto disponibile solo su abbonamento a pochi passi dai terminal. Accesso veloce dalla viabilità, per parcheggiare la propria auto nel proprio posto auto riservato per tutto l'anno o la durata dell'abbonamento.  
Per informazioni e tariffe scrivere a [platinumpark@aeroportoverona.it](mailto:platinumpark@aeroportoverona.it)

*Platinum - Subscription  
Covered parking available for season ticket holders only, just a short walk from the terminal. Quick access from the road, so you can park in your own reserved space all year, or for the duration of the season ticket. For information and rates, write to [platinumpark@aeroportoverona.it](mailto:platinumpark@aeroportoverona.it)*

---



## INFORMAZIONI INFORMATION

### INFO POINT

L'INFO POINT dell' Aeroporto di Verona si trova in area partenze accanto alla Biglietteria ed offre anche servizio di Tax Refund.

ORARI APERTURA: dalle 05.00 alle 20.30-21.00 in funzione dell'orario dei voli.

Tel. +39 0458095636

*Info Point at Verona Airport is located next to Ticket counter within the departure hall and offers also Tax Refund service.*

*OPENING HOURS: from 5.00 a.m. to 8.30-9.00 p.m. depending on flight times.*

Tel: +39 0458095636

---



### SITO INTERNET / WEBSITE

[www.aeroportoverona.it](http://www.aeroportoverona.it)

---

### SOCIAL NETWORK

Facebook: Aeroporto di Verona

# SERVIZI

## SERVICES AND FACILITIES



### VIP LOUNGE

La VIP Lounge 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: check-in dedicato, area ristoro con prodotti e vini del territorio, Wi-Fi gratuito, sala fumatori, quotidiani italiani ed esteri, TV ed accesso al Fast Track (accesso veloce ai controlli di sicurezza).

L'ingresso è riservato a: frequent traveller di compagnie aeree accreditate, passeggeri indicati da Tour Operator convenzionati, società accreditate, associazioni di categoria convenzionate e passeggeri con card di aeroporti gemellati.

Possibilità di accesso ai passeggeri "non convenzionati" al costo di € 20,00 a persona per gli adulti e € 14,00 i bambini da 2 a 12 anni. Per i bambini al di sotto dei 2 anni (non compiuti) l'ingresso è gratuito. I prezzi sono comprensivi di IVA.

Terminal Partenze, primo piano.

Orari: tutti i giorni con orari secondo la programmazione dei voli.

Tel. +39 045 8095847

E-mail: [viplounge@aeroporto.verona.it](mailto:viplounge@aeroporto.verona.it)

*The VIP Lounge at the Verona Airport is the ideal place to relax and work while waiting for one's flight. It is an elegant and exclusive room located on the first floor of the Departures Terminal where the following facilities are available: dedicated check-in counter, complimentary snacks and drinks including local wines, free Wi-Fi, smoking area, Italian and foreign newspapers, TV and Fast Track access (Security check fast lane).*

*Entrance is reserved to: member airline frequent traveller cardholders, passengers invited by selected Tour Operators, companies with lounge membership, trade associations with lounge membership and passengers holding cards of partner airports.*

*Daily admission can nevertheless be purchased at following prices:*

*Adult - € 20.00*

*Child (2-12 years) - € 14.00*

*Infant (0-2 years) - free of charge*

*The prices are per person and inclusive of VAT.*

*Departures Terminal, Mezzanine.*

*Opening hours vary depending on flight schedules.*

*Tel: +39 045 8095847*

*Email: [viplounge@aeroporto.verona.it](mailto:viplounge@aeroporto.verona.it)*

### FAST TRACK

Se viaggi per affari è a disposizione un corridoio privilegiato all'interno dell'area aeroportuale che ti assicura un servizio particolarmente rapido ed efficiente. Un check-in riservato permette di evitare inutili attese, mentre un varco dedicato consente il passaggio più veloce durante i controlli di sicurezza.

Questi servizi esclusivi sono accessibili a tutti i passeggeri con biglietti di classe business, ai titolari della card "For You" di Aeroporti Sistema del Garda e ai frequent flyer delle compagnie aeree che operano sullo scalo veronese.

*If you travel for business, you can enjoy privileged treatment at the airport, for exceptionally quick and efficient service. Avoid long queues thanks to the designated check-in counter, and breeze through security thanks to the dedicated access lane.*

*These exclusive services are available for all passengers holding business class tickets, for holders of the "For You" card of the Sistema del Garda Airports, and for frequent flyers with airlines operating at the Verona airport.*



## CLUB FOR YOU

Vuoi essere sempre informato sulle novità che offre l'Aeroporto? Puoi sottoscrivere la tessera CLUB FOR YOU ed usufruirai di numerosi benefici come sconti sulle tariffe parcheggio e sull'ingresso in VIP Lounge. Scopri come richiederla sul sito [www.aeroporto.verona.it](http://www.aeroporto.verona.it) o chiama il numero verde 800-281182.

*Would you like to be kept informed about the new services offered by the Airport? You can join our CLUB FOR YOU card and you will get lots benefits as well as discounts park fees and prices. Find out how to join at [www.veronaairport.it](http://www.veronaairport.it) or call toll-free +39 800-281182.*



## WI-FI GRATUITO / FREE WI-FI

Wi-Fi gratuito in tutta l'aerostazione passeggeri. Per connettersi, collegarsi alla rete @FreeLuna\_CATULLO e seguire le istruzioni per registrarsi. Eseguire l'accesso con username e password ottenute. Una volta creato l'account non ha scadenza.

*Free wi-fi available throughout the terminal. For internet connection, just check that the wi-fi function on your device is on, connect to the @FreeLuna\_CATULLO network and obtain access. Registration is freely available to all users. The account that you acquire has no expiry date.*



## STAZIONI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI / CHARGING POINTS FOR ELECTRONIC DEVICES

Postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici. Terminal Partenze, area check-in e area imbarchi Schengen ed extra Schengen. Palazzina Autonoleggi.

*Free charging points are available throughout the airport where you can sit and charge your mobile devices. Departures Terminal, Check-in area. Departures Terminal, after security - Schengen boarding area and non-Schengen boarding area. Car hire building.*



## BIGLIETTERIA / TICKET COUNTER

Terminal Partenze, area check-in.  
Orari: tutti i giorni 05:15 – 20:00  
Tel. +39 045 8619006

*Departures Terminal, Check-in area  
Open daily: 5:15 a.m. – 8:00 p.m.  
Tel: +39 045 8619006*



## AVVOLGIMENTO BAGAGLI / BAG WRAPPING

Terminal Partenze, area check-in.

*Departures Terminal, Check-in area*



## ASSISTENZA BAGAGLI - LOST & FOUND / LOST & FOUND

Terminal Arrivi, area riconsegna bagagli.  
Informazioni telefoniche: tutti i giorni 12:00 – 16:00  
Ritiro bagagli: tutti i giorni 08:30 – 10:30 e 18:00 – 20:00  
Tel. +39 045 8095867

*Arrivals Terminal, Baggage reclaim area.  
Telephone queries: daily 12.00 a.m. – 04.00 p.m.  
Baggage claim: daily 08.30 a.m. – 10.30 a.m. / 06.00 p.m. – 08.00 p.m.  
Tel: +39 045 8095867*



## OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY

Ufficio Oggetti Smarriti  
Orari: Lun-Ven 10:00 – 12:00 e 16:00 – 18:00  
Tel. +39 045 8095938  
E-mail: [oggetti.smarriti@aeroporto.verona.it](mailto:oggetti.smarriti@aeroporto.verona.it)

*Lost Property Office  
Open: Mon-Fri 10.00 a.m. – 12.00 a.m. / 04.00 p.m. – 06.00 p.m.  
Tel: +39 045 8095938  
Email: [lost.properties@aeroporto.verona.it](mailto:lost.properties@aeroporto.verona.it)*



## RIMBORSO IVA / VAT REFUND

Terminal Partenze, area check-in accanto alla Biglietteria.  
 Orari: tutti i giorni 05.00 – 20.30/21.00 in funzione dell'orario dei voli.  
 Tel. +39 045 8095636  
 Terminal Arrivi, presso il punto di cambio valuta.  
 Orari: Lun-Ven 08:30 – 19:30, Sab-Dom 09:30 – 17:30  
 Tel. +39 800 305357

*Departures Terminal, Check-in area next to Ticket Counter.  
 Open daily: 05.00 a.m. – 08.30/09.00 p.m. depending on flight schedules.  
 Tel: +39 045 8095636  
 Arrivals Terminal, at Currency Exchange counter.  
 Open: Mon-Fri 08.30 a.m. – 07.30 p.m., Sat-Sun 09.30 a.m. – 05.30 p.m.  
 Tel: +39 800 305357*



## CAMBIO VALUTA / CURRENCY EXCHANGE

Terminal Arrivi, di fronte all'uscita passeggeri.  
 Orari: Lun-Ven 08:30 – 19:30, Sab-Dom 09:30 – 17:30  
 Tel. +39 800 305357

*Arrivals Terminal  
 Open: Mon-Fri 08.30 a.m. – 07.30 p.m., Sat-Sun 09.30 a.m. – 05.30 p.m.  
 Tel: +39 800 305357*



## BANCA / BANK

Terminal Partenze, vicino all'ingresso principale. Bancomat disponibile.  
 Orari: Lun-Ven 08:20 – 13:00

*Departures Terminal, near the main entrance. ATM available.  
 Open: Mon-Fri 08.20 a.m. – 01.00 p.m.*



## BANCOMAT / ATM

Terminal Arrivi.  
 Terminal Partenze, area check-in.  
 Terminal Partenze, primo piano.  
 Terminal Partenze, area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza.

*Arrivals Terminal.  
 Departures Terminal. Check-in area.  
 Departures Terminal, Mezzanine.  
 Departures Terminal, after security Schengen boarding area.*



## PRIMO SOCCORSO / FIRST AID

Il Primo Soccorso, aperto 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ha il compito di fornire assistenza medica ai passeggeri, agli accompagnatori e agli operatori dell'aeroporto e di provvedere alla gestione medico-sanitaria delle eventuali emergenze aeroportuali. Adiacente al Terminal Partenze.  
 Tel. +39 045 8095555

*Verona Airport First Aid is open 24 hours a day, 365 days a year, and provides medical assistance to passengers, visitors and airport staff. First Aid has also the task of managing the medical and health aspects of emergencies.  
 It is located next to the Departures Terminal.  
 Tel: +39 045 8095555*



## PARAFARMACIA / PARAPHARMACY

Terminal Partenze, vicino all'ingresso principale.  
 Orari: tutti i giorni 08:00 – 19:00

*In Italy parapharmacy is a shop selling all the products sold by a pharmacy except those strictly requiring a prescription.  
 Departures Terminal, near the main entrance.  
 Open daily: 08.00 a.m. – 07.00 p.m.*



## NURSERY / NURSERY

Terminal Arrivi, area riconsegna bagagli.  
Terminal Partenze, piano interrato.  
Terminal Partenze, prima dei controlli di sicurezza.  
Terminal Partenze, area imbarchi Schengen.  
Inoltre la maggior parte delle toilette sono dotate di fasciatoi.

*Arrivals Terminal, Baggage reclaim area.  
Departures Terminal, on basement floor.  
Departures Terminal, before security.  
Departures Terminal, after security Schengen boarding area.  
There are also baby changing-tables provided in some female toilets.*



## CARRELLI PORTABAGAGLI / TROLLEYS

Carrelli portabagagli sono disponibili al Terminal Arrivi area riconsegna bagagli e presso i parcheggi Sosta Breve di fronte ai terminal. I carrelli portabagagli sono gratuiti. L'utilizzo è regolato da un sistema di rilascio dietro cauzione attraverso l'uso di monete da € 1,00 da inserire nelle apposite gettoniere.

*Baggage trolleys are provided in the Arrivals Terminal reclaim hall and in the STOP&GO car parks-please help yourself if you require one.  
To obtain a trolley you will need a €1 or £1 coin, which is refunded when the trolley is returned.*



## AREE FUMATORI / SMOKING AREA

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.

*Smoking is not permitted inside the Verona airport terminal. Designated smoking areas can be found outside the Terminal, in the covered area just a few metres from the main entrance.*



## DISTRIBUTORI BIBITE E SNACK / DRINK&SNACK VENDING MACHINES

All'interno dei Terminal dell'aeroporto, in tutte le aree.

*Arrivals and Departures Terminals.*



## CAPPELLA / CHAPEL

Terminal Partenze, primo piano.  
La Santa Messa è celebrata ogni sabato alle ore 16:30.

*Departures Terminal, first floor.  
The Holy Mass is celebrated every Saturday at 04.30 p.m..*

# BAR E RISTORANTI

## BARS & RESTAURANTS

### PARTENZE / DEPARTURES

	UBICAZIONE / LOCATION	ORARIO* / OPEN*	
	Area check-in <i>Before Security</i>	04:30 - 21:00	   
	Area check-in <i>Before Security</i>	Inverno/ <i>Winter</i> 08:00 - 18:00 Estate/ <i>Summer</i> 08:00 - 20:00 Lun -Sab -Dom Primo volo in partenza 20:00 / <i>Mon -Sat -Sun</i> <i>first departing</i> <i>flight -20:00</i>	 
	Piano superiore <i>Mezzanine</i>	11:30 - 15:00 17:00 - 22:00	    
	Piano superiore <i>Mezzanine</i>	08:00 - 20:00	   













	UBICAZIONE / LOCATION	ORARIO* / OPEN *	
<b>Briccocafe</b> coffee pasta pizza	Piano superiore First floor	11:00 - 15:00 18:00 - 21:00	    
<b>deCanto</b> Wine Bar	Dopo i controlli di sicurezza After Security	04:30 - 22:00	  
<b>HOMEBURGER</b>	Dopo i controlli di sicurezza After Security	10:00 - 20:00	 
<b>Briccocafe</b> coffee pasta pizza	Dopo i controlli di sicurezza After Security	04:30 - 22:00	    

## ARRIVI / ARRIVALS

	UBICAZIONE / LOCATION	ORARIO* / OPEN *	
<b>Saporitalia</b>	Hall	11:30 - 20:30	 
<b>yogurtlandia</b> since 1995	Hall	9:00 - 19:00	 
<b>TRAMEZZINO.IT</b>	Hall	07:30 - 23:00	   

\*Gli orari di apertura possono variare secondo la programmazione dei voli  
\*Opening times may vary depending on flight schedules

### KEY

 Bar / Coffee House	 Snack / Snacks on the Go	 Pizzeria	 Senza lattosio/ Lactose free
 Wine Bar / Bars&Pubs	 Yogurteria / Frozen yogurt	 Vegetariano / Vegetarian	 Senza glutine/ Gluten free
 Ristorante / Time to Dine		 Vegano / Vegan	

# SERVIZI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

## DISABLED FACILITIES AND SPECIAL ASSISTANCE AT VERONA AIRPORT

L'Unione Europea ha disposto regole comuni, applicabili in tutti gli aeroporti comunitari - contenute nel Regolamento (CE) 1107/2006 - per garantire alle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM) di poter fruire nel trasporto aereo di un servizio adeguato alle proprie esigenze, senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi.

L'Aeroporto di Verona offre assistenza ai passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta attraverso personale dedicato appositamente formato.

*The European Union has established a series of rights that aim to enable people that find travelling difficult due to old age, disability or reduced mobility to get around just like anyone else. Passengers with reduced mobility (PRM) have the right to assistance, at no additional cost, at all EU airports when boarding or leaving an aircraft, and during the flight.*

*Verona Airport is committed to comply with the provisions of current European legislation (Regulation (EC) No 1107/2006) by applying special procedures, dedicated services and suitably trained staff.*



### **PER RICEVERE ASSISTENZA / BOOKING AND ADVANCE NOTICE**

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del viaggio aereo e, in ogni caso, almeno 48 ore prima della partenza, occorre fare richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator, che hanno l'obbligo di trasmetterla al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. In caso di mancata notifica, il gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

*To get the best assistance, contact the airline, travel agent or tour operator either when you book or at least 48 hours before your trip and explain what kind of assistance you require. The airline that receives your assistance request must inform the departure, arrival and transit airports of the services required. If no notification is received by the airport, the airport staff will make all reasonable efforts to provide your assistance in such a way that you will be able to take the reserved flight.*



## A CHE ORA PRESENTARSI IN AEROPORTO / CHECK-IN

Entro l'orario comunicato dalla compagnia aerea, dall'agenzia di viaggio o dal tour operator. Se invece non è stato comunicato l'orario, bisogna presentarsi in aeroporto **presso uno dei punti di chiamata con almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista oppure un'ora prima se ci si presenta direttamente ai banchi check-in**. Personale dedicato, se necessario, potrà offrire assistenza durante il check-in e i vari controlli e accompagnerà il passeggero nelle procedure di imbarco prioritario.

*You should present yourself for check-in at the time specified by your airline, tour operator or travel agent. If you have not been given a specific arrival time when you booked, then you should arrive to a designated help point no later than two hours before departure or to the check-in desk no later than one hour before the published departure time. Dedicated staff, if necessary, will be on hand to offer assistance during check-in and security check operations and to accompany you through the priority boarding procedures.*



## PUNTI DI CHIAMATA / HELP POINTS

Colonnine con citofono per la richiesta di assistenza si trovano presso i parcheggi dedicati ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, tranne il P4 scoperto, presso il parcheggio Autonoleggi e presso tutte le porte di accesso all'aerostazione Partenze e Arrivi.

*There are a number of Help Points which are located at all Terminal entrances, bus stop, Car Hire building as well as within our car parks (except in the parking area P4) to ensure that assistance can be provided if required.*



## CANI GUIDA / ASSISTANCE DOGS

I cani da assistenza riconosciuti sono fatti viaggiare a bordo senza oneri aggiuntivi e in cabina per le persone con disabilità visive, gli audiolesi e le persone a mobilità ridotta previa notifica al vettore aereo prima del viaggio. Il trasporto di cani da guida e assistenza avviene in conformità alle norme europee o nazionali applicabili in materia di trasporto di animali, ad esempio in ottemperanza agli obblighi in materia di sicurezza relativi ai divieti in cabina e ai sensi del regolamento sul passaporto per gli animali da compagnia.

*If required, subject to animal movement regulations, recognised assistance dogs (such as guide and hearing dogs) are permitted to travel in the passenger cabin at no extra charge. Your assistance dog will also need to comply with the EU pet travel regulations and must have a pet passport or third-country official veterinary certificate.*



## PASSEGGERI IN ARRIVO / ARRIVING PASSENGERS

Il personale dell'aeroporto, se necessario, accompagnerà il Passeggero a Ridotta Mobilità al controllo passaporti, al ritiro bagagli e infine al mezzo di trasporto scelto per raggiungere la sua destinazione finale.

Sarà fornita assistenza anche nell'espletare eventuali pratiche in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio o dell'attrezzatura per la mobilità.

*Airport staff, if required, will provide assistance with baggage retrieval, customs and immigration procedures and moving to points of onward travel. In the event that baggage, wheelchair or other mobility aids are lost or damaged staff will assist with the completion of the PIR (Property Irregularity Report).*

## **SERVIZI DEDICATI /** **REDUCED MOBILITY FACILITIES**

- **Sedie a rotelle:** a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità e facilmente reperibili ai Terminal Partenze e Arrivi;
- **Mezzi elevatori:** disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei Passeggeri a Ridotta Mobilità dagli aeromobili;
- **Ascensori:** accesso con sedia a rotelle e pulsantiera con informazioni in Braille;
- **Percorso tattile per passeggeri non vedenti o ipovedenti:** disponibile al Terminal Arrivi. Il Terminal Partenze sarà dotato di percorsi tattili nel corso delle programmate ristrutturazioni;
- **Servizi igienici per disabili:** presenti al Terminal Partenze sia all'interno delle sale di imbarco sia prima dei controlli di sicurezza, presso il meeting point, nel piano interrato e al primo piano. Al Terminal Arrivi sia in area riconsegna bagagli sia in area attesa passeggeri in arrivo;
- **Sala Amica:** sala d'attesa riservata ai Passeggeri a Ridotta Mobilità situata dopo i varchi di sicurezza. L'accesso in sala può avvenire previo contatto con gli addetti all'assistenza;
- **Bus navetta da/per la Stazione FS:** tutti gli autobus sono attrezzati per il trasporto delle persone disabili.
- **Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita.**

- *Airport wheelchairs are available for Persons with Reduced Mobility (PRM) in the Arrivals and Departures buildings.*
- *Ambulift hydraulic lift vehicles are available to carry passengers who cannot use the aircraft steps.*
- *All Elevators are suitable size for wheelchair access and are provided with buttons at an easy height and fitted with Braille for the benefit of the visually impaired.*
- *A tactile guidance system with floor markings is in place at Arrivals Terminal to help blind and visually impaired passengers find their way. Guidance path surface will be provided inside the Departures Terminal in next planned property renovations.*
- *Unisex accessible toilets with disabled facilities are provided in the Departures Terminal, Boarding Gate Area and the Arrivals Terminal. Emergency call cords are provided in the cubicles.*
- *Sala Amica: a designated lounge called "Sala Amica" is available for passengers with disabilities and reduced mobility in the Boarding Gate Area but a member of airport staff must be notified before use.*
- *Shuttle bus from Verona Airport to Train Station: The bus is equipped for the transport of people with disabilities.*
- *Temporary replacement of damaged or lost mobility equipment, albeit not necessarily on a like-for-like basis.*

## **P** **PARCHEGGIO /** **PARKING**

In aeroporto sono disponibili 49 posti auto riservati ai viaggiatori con disabilità. Non occorre la prenotazione e la sosta è gratuita per le Persone a Ridotta Mobilità presentando personalmente all'operatore della Cassa Parcheggio il contrassegno disabili in corso di validità, un documento di identità della persona disabile e, nel caso di sosta superiore alle 6 ore, un valido titolo di viaggio. I posti di sosta riservati si trovano nei seguenti parcheggi:

- Sosta Breve arrivi e partenze
- P1 di fronte al Terminal Partenze
- P4 coperto
- P4 scoperto di fronte al Terminal Arrivi con 21 stalli riservati.

*The parking spaces reserved for the disabled are located in the following parking lots:*

- *The short-term parking lot in front of the departures terminal*
- *The short-term parking lot in front of the arrivals terminal*
- *Parking lot P1 in front of the departures terminal.*
- *Covered parking lot P4*
- *Parking lot P4 in front of the arrivals terminal, with 21 spots available for disabled passengers.*

*Disabled people with severe walking impairments holding a valid disabled parking permit may use the car park free of charge by showing the said pass and valid ID up to 6 hours. For parking over 6 hours an airline ticket or boarding pass will be required.*



## **RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI SEDIE A ROTELLE, ALTRE ATTREZZATURE PER AGEVOLARE LA MOBILITÀ E DISPOSITIVI DI ASSISTENZA / COMPENSATION IN CASE OF LOSS OR DAMAGE TO WHEELCHAIRS, MOBILITY AIDS OR ASSISTIVE DEVICES**

Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per agevolare la mobilità o i dispositivi di assistenza vengano persi o danneggiati durante la gestione in aeroporto o il trasporto a bordo degli aeromobili, il passeggero cui appartengono è risarcito in conformità di quanto prevede il diritto internazionale, comunitario e nazionale.

*In the event that a wheelchair, mobility aid or assistive device is lost or damaged during handling at the airport or during transport on board the aircraft, the passenger to whom it belongs shall be compensated in accordance with the international, EU and national laws.*



## **INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI / INFORMATION, FEEDBACK AND COMPLAINTS**

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami possono essere effettuati tramite il sito [www.aeroporto.verona.it](http://www.aeroporto.verona.it) nella sezione "Contattaci" o inviando una e-mail all'indirizzo [serviziopr@aeroporto.verona.it](mailto:serviziopr@aeroporto.verona.it)

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 1107/2006 il Passeggero può presentare eventuale reclamo alle Compagnie Aeree e/o alle Società di Gestione degli aeroporti interessati.

Il reclamo, tramite l'apposito modulo on line sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), potrà inoltre essere inviato all'Enac che è stato individuato dallo Stato Italiano quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento stesso.

*All complaints, positive comments, suggestions and questions should be made to Verona airport in writing via the feedback section of our website (<http://www.aeroporto.verona.it/en/contatti>) or by email at [serviziopr@aeroporto.verona.it](mailto:serviziopr@aeroporto.verona.it)*

*In the event of non-compliance with the requirements under the Regulation 1107/2006, it is recommended that passengers first submit complaints to the managing body of the airport concerned or to the air carrier for its attention. Passengers also have the option to provide their complaint to the Italian Civil Aviation Authority (ENAC). The ENAC online feedback survey can be found at [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).*

## **CLASSIFICAZIONE INTERNAZIONALE DELL'ASSISTENZA AL PASSEGGERO / INTERNATIONAL PASSENGER ASSISTANCE CODES**

### **WCHR**

Passeggero che può salire o scendere le scale dell'aeromobile e camminare da solo sull'aeromobile fino al proprio posto.

*Passenger who can move about slowly on his/her own, but needs a wheelchair to cover long distances inside the airport.*

### **WCHS**

Passeggero che non può salire o scendere le scale dell'aeromobile, ma può camminare lentamente da solo fino al proprio posto.

*Passenger who is able to independently perform certain movements, such as getting from the door of the aircraft to his/her assigned seat.*

### **WCHC**

Passeggero parzialmente o completamente immobile che necessita di aiuto o sostegno per le fasi di imbarco/sbarco e sistemazione a bordo.

*Passenger who is entirely unable to get about on his/her own and requires complete assistance throughout the trip.*

### **STRC**

Passeggero che viaggia in barella.

*Passenger who will be travelling on a stretcher.*

### **BLND**

Passeggero non vedente o ipovedente. Può viaggiare anche senza accompagnatore e non necessita di certificato medico. Eventuali cani guida saranno imbarcati secondo le indicazioni del vettore.

*Passenger with a visual impairment (blind or with poor eyesight).*

### **DEAF**

Passeggero non udente. Può viaggiare anche senza accompagnatore.

*Deaf passenger.*

### **DPNA**

Passeggero con disabilità intellettuali o comportamentali non autonomo.

*Disabled passenger with intellectual or developmental disability needing assistance.*

# CONSIGLI PER IL VIAGGIO

## TRAVEL ADVICE



## CON QUANTO ANTICIPO ESSERE IN AEROPORTO / HOW EARLY TO ARRIVE

Si consiglia di arrivare in aeroporto con anticipo sufficiente per effettuare il check-in, imbarcare il proprio bagaglio, passare i controlli di sicurezza e raggiungere la porta di imbarco. Le operazioni di accettazione e di controllo documenti e bagagli variano a seconda della destinazione e della compagnia aerea. Ogni compagnia aerea di norma indica nelle proprie Condizioni di Viaggio (o Condizioni Generali di Trasporto) quanto tempo prima è necessario presentarsi in aeroporto per svolgere le operazioni di accettazione e imbarco.

*You should arrive at the airport with enough time to be able to check in your baggage, pass through the security checkpoint, and get to the boarding gate. Check-in times and travel documents and luggage checks can vary depending on the airline and destination. Checking-in and boarding times can usually be found on the airlines General Conditions of Carriage.*



## DOCUMENTI / DOCUMENTS

Per essere imbarcati su qualsiasi volo è sempre necessario presentare un documento di identità. Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. Secondo la destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione. Si consiglia di informarsi preventivamente.

*An identity document must always be presented in order to board any flight. At check-in, you will be required to show a valid identity document or passport. At security control, boarding pass must be shown. Depending on the destination, additional documentation may be required, in accordance with the applicable immigration laws. Verona Airport advises travellers to verify the documents required for their journeys with their airlines, Tour Operators or Travel Agents.*

## BAGAGLI / *BAGGAGE*


**OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO DA STIVA E A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HOLD AND HAND BAGGAGE**

 <b>GAS COMPRESSI</b> (es. bombole di butano, propano o autorespiratori) <b>SOSTANZE INFIAMMABILI</b> (compresi i set di chimica) <b>COMPRESSED GASES</b> (e.g. butane, propane and acqualung cylinders) <b>FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS</b> (including chemistry sets)	 <b>FIAMME OSSIDRICHE E DA CHEF, SOSTANZE ESPLOSIVE</b> (es. Fuochi d'artificio, petardi, ecc.) <b>BLOW TORCHES AND CHEF'S BLOW TORCHES, EXPLOSIVES LIQUIDS AND SOLIDS</b> (e.g. fireworks, party poppers etc.)
 <b>VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI</b> (es. acidi di mercurio, alcali) <b>OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES</b> (e.g. mercury adds, alkalis)	 <b>ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE</b> <b>ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES</b>

---


**OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO A MANO**  
**PROHIBITED ITEMS - HAND BAGGAGE**

 <b>ARMI DA FUOCO</b> (inclusi giocattoli e repliche) <b>FIREARMS</b> (including toys and replicant)	 <b>DISPOSITIVI PER STORDIRE</b> (inclusi spray immobilizzanti e irritanti) <b>PERSONAL DEFENSE ITEMS</b> (includes immobilising and stingings sprays)
 <b>LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml</b> <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS EXCEEDING 100ml</b>	 <b>OGGETTI ACCUMINATI, AFFILATI E CONTUNDENTI</b> (inclusi gli utensili da lavoro) <b>SHARP AND BLUNT OBJECTS</b> (including work tools)

---


**OGGETTI PERMESSI - PERMITTED ITEMS**

 <b>BATTERIE AL LITIO</b> (vietato in stiva) <b>LITHIUM BATTERIES</b> (not permitted in hold baggage)	 <b>ARTICOLI NEI DUTY FREE</b> (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnia UE) <b>DUTY FREE ITEMS</b> (purchased at an EU duty free shop or onboard a flight operated by an EU airlines)
 <b>LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml</b> (in sacchetti trasparenti richiudubili) <b>LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS MAX 100ml</b> (in a clear resealable bag)	 <b>FARMACI E CIBI SPECIALI LIQUIDI</b> (da utilizzare durante il viaggio) <b>LIQUID MEDICINES AND LIQUID SPECIAL DIETARY PRODUCTS</b> (such as baby food and milk needed during the course of your flight)

Si può trovare l'elenco completo degli articoli proibiti sul sito dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) alla pagina **I Diritti dei Passeggeri - Cosa portare a bordo**.

*The list of prohibited items is available on the website of Enac (Italian Civil Aviation Authorities) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) in the section **The Passengers' Bill of Rights**.*

## APPARECCHIATURE FOTO-VIDEO ED ELETTRONICHE / *PHOTO-VIDEO AND ELECTRONIC DEVICES*

Le apparecchiature fotografiche, videocamere, personal computer di elevato valore necessitano di una documentazione (ad esempio: ricevuta di acquisto, certificato di garanzia delle apparecchiature o la bolletta doganale d'importazione) che dimostri, in caso di controllo al momento del rientro, che sono state regolarmente acquistate o importate in Italia. In mancanza di tali documenti, si consiglia di rilasciare - presso l'ufficio doganale aeroportuale - una dichiarazione di possesso da esibire al rientro.

*Cameras, video cameras and personal computers of high value must be accompanied by appropriate documentation (i.e. proof of purchase, warranty or customs import bill) showing that they have been legally purchased or imported to Italy in the event of inspection upon your return. If no such documents are available, it is recommended to issue a declaration of ownership - at a port or airport customs office - to be shown upon your return.*

## BAGAGLI FUORI MISURA / *BULKY BAGS*

Le disposizioni per lo stivaggio dei bagagli voluminosi variano a seconda della compagnia aerea, alla quale vanno richieste anche le modalità di imballaggio.

*Formalities and restrictions vary according to the carrier. Passengers are advised to check in advance with the airline with regard to restrictions for the transport of oversized baggage items and how these should be packed.*

## DISPOSITIVI MEDICI / *MEDICAL EQUIPMENT*

Si consiglia di verificare preventivamente con la compagnia aerea le norme per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano. I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione medica e a informare preventivamente gli addetti ai controlli di sicurezza.

*Passengers are advised to check in advance the airline regulations for the transport of medical equipment in one's hand luggage. Passengers carrying syringes or injection pens for the treatment of specific medical conditions and passengers with pacemakers are required to show a medical certificate and to inform the security staff in advance.*

44

Carta Servizi 2016

Customer Service Charter 2016

45



## LAG (LIQUIDI, AEROSOL E GEL) / LAGS (LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS)

È consentito portare nel bagaglio a mano liquidi in contenitori non superiori a 100 ml inseriti all'interno di un singolo sacchetto di plastica della capacità non superiore a 1 litro, trasparente e ri-sigillabile. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, liquidi che devono essere utilizzati durante il viaggio per scopi medici o per un regime dietetico speciale a condizione che gli stessi non siano facilmente reperibili nell'area sterile, come ad es. acqua ed altre bevande. In caso di farmaci è necessaria la presentazione della prescrizione medica a nome del passeggero. Non sono soggetti a limitazione anche gli alimenti per l'infanzia liquidi o di analoga consistenza (solo se il passeggero è accompagnato da un bambino di età uguale o inferiore ai 10 anni), sempre a condizione che gli stessi non siano facilmente reperibili nell'area sterile. La nuova normativa entrata in vigore il 31 gennaio 2014 (Regolamento (UE) n.246/2013) prevede l'obbligo del controllo, con apposita strumentazione di ultima generazione, dei seguenti liquidi:

- liquidi di volume superiore ai 100 ml da utilizzare durante il viaggio a fini medici o per un regime dietetico speciale, ivi compresi gli alimenti per neonati, che fino ad ora erano ammessi, ma esentati dai controlli;
- liquidi trasportati dai passeggeri in transito acquistati presso i Duty Free di un aeroporto dell'Unione Europea o a bordo di una compagnia aerea UE, a condizione che siano sigillati in un sacchetto di sicurezza con bordo rosso, (cosiddetto STEB Security Tamper-Evident Bag), fornito al momento dell'acquisto stesso, e che la prova d'acquisto (in genere scontrino) sia ben in vista all'interno del sacchetto di sicurezza (STEB) e indichi l'aeroporto o la compagnia aerea presso i quali l'articolo è stato acquistato.

I LAG (Liquidi, Aerosol e Gel) comprendono:

- acqua ed altre bevande, zuppe, sciropi
- creme, lozioni ed oli
- profumi
- spray
- gel (incluso gel per capelli e per doccia)
- contenuto di recipienti sotto pressione (incluse schiume da barba, altre schiume, aerosol e deodoranti)
- paste (inclusi dentifrici)
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza

Nella tabella seguente vengono schematizzati i prodotti ammessi e quelli non ammessi poiché considerati di analoga consistenza ai liquidi:

Non ammesso	Ammesso
Crema di cioccolato	Sandwich preparati con crema di cioccolato
Burro di arachidi	Sandwich preparati con burro di arachidi
Mascara liquido	Cipria, fard
Lucida labbra liquido	Rossetto solido
Yogurt, formaggio fresco	
Formaggio squagliato (es. camembert)	Formaggi in forma solida (es. edam, parmigiano)
Deodoranti aerosol, roll on	Talco in polvere

Only limited quantities of liquids, creams, gels and pastes may be carried on board with you in your hand luggage. Liquids may only be carried in containers holding 100ml or less. They must be carried separately in a single, transparent, re-sealable plastic bag with a capacity no greater than 1 litre.

The following exceptions may be made to the 100ml rule:

- *Special dietary products, Baby food or baby milk:* This exception is only permitted if you are travelling with an infant or a child up to 10 years old and for special dietary products that cannot be purchased after you have gone through security. Please carry only what you need for your journey.

- *Liquid medicines:* You are only permitted to carry quantities of liquid medication in excess of your personal liquid allowance where it is needed during the course of your flight. All medication should be accompanied by documentary proof of authenticity, such as a prescription or letter from a medical practitioner confirming that you need them for your journey. Liquid medication that is not required on the flight should be carried as hold luggage.

New liquids rules effective 31 January 2014 (Regulation (CE) No 246/2013)

Starting from 31 January 2014, duty free liquids, aerosols and gels purchased from EU airports or on board of an aircraft of an EU airline may now be carried as hand baggage. However, these must be sealed at the time of purchase with the receipt inside a security tamper-evident bag. Following the initial x-ray scan, security officers may also need to carry out additional checks.

Exceptions to the 100ml restrictions for liquid medicines and special dietary products, such as baby food, remain in place. However, following x-ray screening, security officers may also need to carry out additional checks on these items.

Liquids, sprays and gels include:

- Water and other drinks, soups and syrups
- Creams, lotions and oils, including lip balm and moisturiser
- Perfumes
- Make-up, including lipsticks and mascaras
- Sprays
- Gels, including hair and shower gels
- Contents of pressurised containers, including shaving foam, other foams and deodorants
- Pastes, including toothpaste
- Liquid-solid mixtures
- Any other item of similar consistency

Products of similar consistency to liquids:

Not allowed in hand luggage	Allowed in hand luggage
Chocolate cream	Sandwiches prepared with chocolate cream
Peanut butter	Sandwiches prepared with peanut butter
Liquid mascara	Blush and powder
Liquid lip gloss	Solid lipstick
Yogurt, fresh cheese	
Creamy cheese (e.g. certosa, camembert)	Cheese in solid form (e.g. edam, parmesan)
Aerosol, roll-on deodorants	Talcum powder





## ARMI E MUNIZIONI / WEAPONS AND AMMUNITION

In base alle norme di sicurezza è impedito l'ingresso all'interno del territorio nazionale di qualsiasi tipo di arma da sparo, da taglio o arma impropria, salvo che queste non siano accompagnate da un regolare permesso rilasciato dagli organi competenti della zona di residenza del viaggiatore.

Per la partenza, presentatevi con i documenti relativi alle armi al check-in in aeroporto, dove vi sarà consegnato un modulo che dovrete compilare e portare all'ufficio di Polizia (piano terra, vedi mappa aeroporto) per avere l'autorizzazione necessaria. È obbligatorio il servizio di scorta armi a carico del passeggero su tutte le Compagnie Aeree. È consigliato verificare preventivamente con la Compagnia Aerea le norme da essa applicate.

*In accordance with the safety regulations, no firearms, cutting weapons or objects that can be used as weapons will be allowed to enter the country unless accompanied by a valid permit issued by the competent authorities in the traveller's area of residence. For departure, when you present yourself at the airport check-in counter with the documents regarding the weapons to be checked, you will be given a form to fill out and take to the Police office (ground floor - see the airport map) for the necessary authorization. The weapons custody service is mandatory on all airlines and must be paid for by the passenger. It is recommended to check with the airline in advance with regard to the applicable regulations.*



## MINORI IN VIAGGIO / TRAVELLING WITH CHILDREN

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per l'espatrio sono consultabili sul sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

Per i minori non accompagnati e per i minori che viaggiano entro il territorio nazionale senza genitore ma con un accompagnatore adulto si consiglia di verificare con la compagnia aerea le procedure da seguire.

*To travel by plane, children must have their own documents. For information on the documents required for minors, please visit the website of your local authority.*

*Passengers are advised to check in advance the airline specific procedures for Unaccompanied Minors and for children travelling on domestic flights without parents but with friends or relatives.*



## DONNE IN GRAVIDANZA / PREGNANT PASSENGERS

Per le signore in stato di gravidanza dopo il sesto mese si consiglia di verificare con la compagnia aerea, al momento della prenotazione, le norme di trasporto. Generalmente viene richiesto un certificato medico.

*Passengers who are pregnant should inform the airline at the time of booking and check the airline's specific travel regulations. In general, a medical certificate is required.*



## SALUTE IN VIAGGIO / TRAVEL HEALTH AND SAFETY

Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio.

*International travellers should always be extra concerned about their health and safety. Please visit the Italian travel advice service [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) for essential information on travel health risks and preventive measures to keep you safe during your travels.*



## ANIMALI / ANIMALS

Si consiglia di comunicare al momento della prenotazione la presenza dell'animale e di verificare con la compagnia aerea le norme che ne regolano il trasporto. Ricordiamo che nei luoghi pubblici o aperti al pubblico, gli animali domestici, e in particolare i cani, devono essere condotti al guinzaglio e dotati di museruola, oppure essere tenuti chiusi in appositi e adeguati contenitori. È obbligatorio che i custodi degli animali domestici siano muniti di apposito materiale da utilizzare per la pulizia in caso di necessità.

*Regulations regarding the carriage of animals are complex and vary from country to country and airline to airline. You are advised to contact the authorities in the destination country, as well as seek advice from your airline about required veterinary papers, kennel sizes and restrictions before planning your journey. Airlines will only carry animals if arrangements have been made in advance, as space is often limited.*

*Please note that, in public places or places that are open to the public, domestic animals, particularly dogs, must be muzzled and kept on a leash or kept in an appropriate pet carrier. Passengers travelling with pets must have appropriate materials with them that they can use to clean up after their pet whenever necessary.*

## NUMERI UTILI / USEFUL TELEPHONE NUMBERS

BIGLIETTERIA / TICKET COUNTER	045 8619006
UFFICI AMMINISTRATIVI / ADMINISTRATION	045 8095611
INFORMAZIONI / INFORMATION DESK	045 8095636-666
LOST & FOUND / GH VERONA HANDLING Informazioni telefoniche / Telephone queries Lun-Dom / Mon-Sun 12.00 -16.00	045 8095867
PARCHEGGI / PARKING AEROPORTO VERONA	045 8095656
ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE NORD-EST ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY Lun-Ven / Mon-Fri 08:00 -16:00	045 8619056
DOGANA / CUSTOMS OFFICE Passeggeri/Pax (24h) Cargo (08:00 -18:00)	045 8095761 045 8095774
GUARDIA DI FINANZA / EXCISE (24h)	045 8095727
POLIZIA DI FRONTIERA / POLICE OFFICE	045 8605811
PRIMO SOCCORSO / FIRST AID (24h)	045 8095760
VIGILI DEL FUOCO / FIRE DEPARTMENT (24h)	045 8600657
CORPO FORESTALE DELLO STATO PROTECTED SPECIES INSPECTION Lun-Ven / Mon-Fri 08:00 -16:00 - Sab / Sat 08:00 -14:00	045 8600838
VERONA CARGO Lun-Ven / Mon-Fri 08:00 - 23:00 Sab / Sat 08:00 -12:00	045 8600351
SPEDIZIONIERI / FORWARDING AGENTS AIR CARGO VERONA C.S.A.	045 8601264 045 8619012-24
OPERATORI DOGANALI / CUSTOMS BROKERAGE FLY UNITED POLARLOGISTICS	045 8619035-36 045 8095779

**Aer Lingus**

TEL. +39 02 43458326  
www.aerlingus.com



TEL. +373 22 830830  
www.airmoldova.md



TEL. +39 06 98956666  
www.blue-express.com

**easyJet**

TEL. +39 199 201 840  
www.easyjet.com

**FINNAIR**

TEL. 199 400099  
www.finnair.com



TEL. 199 404 023  
www.jet2.com



TEL. +39 06 96663333  
www.mistralair.it

**norwegian**

TEL. +47 2149 00 15  
www.norwegian.com



TEL. +39 899 009901  
www.transavia.com



TEL. 895 895 4416  
www.wizzair.com

**airBaltic**

TEL. +371 67006006  
www.airbaltic.com



TEL. +39 02 40708009  
www.airprishtina.com



TEL. +39 06 98956666  
www.blue-panorama.it



TEL. +30 2311 224 700  
www.ellinair.com



TEL. +44 (0)207 308 0812  
www.flybe.com



TEL. +39 199 400 044  
www.lufthansa.com



TEL. +44 333 0030700  
www.monarch.it



TEL. +39 895 589 5509  
www.ryanair.com



TEL. +39 895 895 4404  
www.volotea.com



TEL. +39 045 2886140  
www.airdolomiti.it



TEL. +39 892010  
www.alitalia.com



TEL. +39 0269633602  
www.britishairways.com



TEL. 199 257 013  
www.eurowings.com



TEL. +373 22 100003  
www.flyone.aero



TEL. +39 892928  
www.meridiana.it



TEL. 800 325955  
www.neosair.it



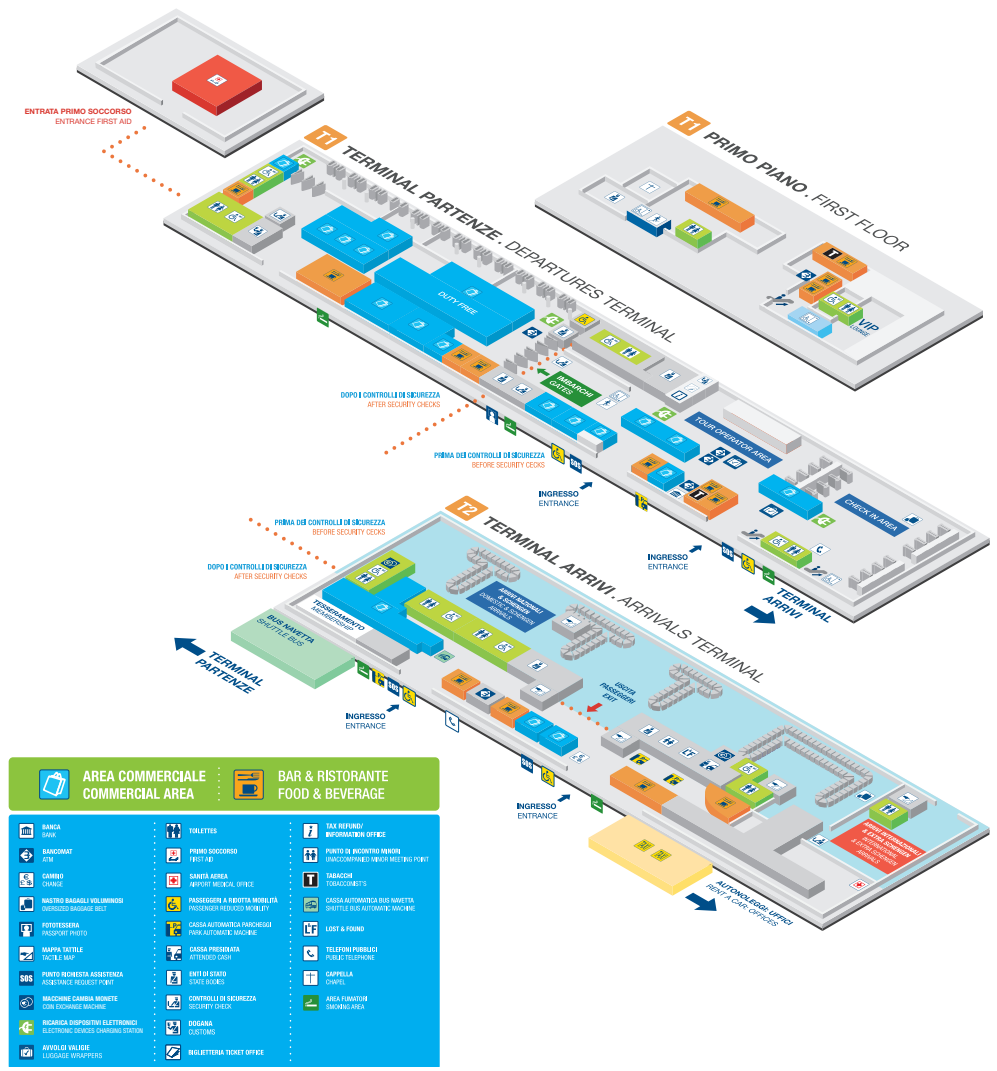
TEL. +7 (495) 777-9999  
www.s7.ru



TEL. +39 895 895 3333  
www.vueling.com

# MAPPA AEROSTAZIONE

## AIRPORT MAPS



## IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE / ENVIRONMENT

### EFFICIENZA ENERGETICA E ATTENZIONE ALL'AMBIENTE COME INVESTIMENTO STRATEGICO / ENERGY EFFICIENCY AND ATTENTION FOR THE ENVIRONMENT AS A STRATEGIC INVESTMENT

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. Lo scorso anno 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.

*In developing business at Verona airport, Catullo Spa is committed to ensuring growth is compatible with the environment and the surrounding area, by consulting and liaising with local entities, ARPAV (Veneto Regional Agency for Environmental Protection and Prevention) and the local area in general. Safeguarding the environment is part of the company's development policy, which it aims to achieve by continually monitoring the effects of the activities conducted at the airport (such as air quality, noise and waste) and by supporting the planning and maintenance of greener infrastructures, thanks to new technologies and materials. Last year, a large number of actions were undertaken to protect the environment and raise awareness, which led to modifications to infrastructures and new monitoring activities and engaged both the airport staff and its partners.*

### ARIA / AIR QUALITY

Catullo Spa attua rilevazioni per il monitoraggio della qualità dell'aria, aggiuntive rispetto a quelle previste dalla normativa, a tutela degli insediamenti urbani prossimi al sedime aeroportuale. Le analisi (con riferimento alla campagna di misura del 26 febbraio - 29 maggio 2013 condotta dall'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto) indicano che i valori dei principali inquinanti sono inferiori ai limiti di legge o comunque paragonabili ai valori rilevati in altre aree del territorio provinciale e regionale.

*Catullo Spa implements measurements carried out to monitor air quality that go further than those provided for by the regulations, in order to safeguard the urban settlements located in the proximity of the airport grounds. The analysis (referring to the measuring campaign conducted from 26 February to 29 May 2013 by the Veneto Regional Agency for Environmental Protection and Prevention) indicates that the values of the main polluting agents have always remained below the limits established by law, or are in any case comparable to the values identified in other areas of the province and the region.*



## RUMORE / NOISE

La Società Catullo Spa è impegnata nel monitoraggio costante del rumore attraverso alcune centraline di misura posizionate nelle aree limitrofe l'aeroporto e nell'individuazione di soluzioni che portino a limitare il più possibile il sorvolo di aree abitate, anche attraverso il dialogo con gli enti preposti alla regolamentazione dell'attività aeronautica civile e alla gestione del traffico aereo e i risultati dei tracciati radar disponibili da fine dicembre 2012.

*Catullo Spa is committed to the constant monitoring of noise levels using measuring stations positioned in the areas bordering on the airport, and to identifying solutions able to limit, as far as possible, aircraft flying over inhabited areas, also through dialogue conducted with the entities responsible for regulating civil aviation activity and managing air traffic and using the data from radar traces available from the end of December 2012.*

## RIFIUTI / WASTE

Dal 2013 la Società Catullo Spa ha cambiato la modalità di gestione dei rifiuti urbani, con l'avvio di un percorso che ha portato per fasi successive ad incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in aerostazione e negli altri edifici aeroportuali.

*In 2013, Catullo Spa made changes to the company's urban waste management policy, bringing in a system that has gradually led, in stages, to an increase in the separate collection of the waste produced in the airport and in the other buildings on the airport grounds.*

## RISPARMIO ENERGETICO / ENERGY SAVING

Nell'ottica di attuazione di una politica di risparmio energetico, la Società Catullo Spa ha effettuato varie attività per la riduzione dei consumi di energia elettrica e di gas metano per le infrastrutture dell'aeroporto. Grazie alla diagnosi energetica, sono state adottate misure per l'ottimizzazione dei consumi energetici.

Sono inoltre in corso di valutazione la fattibilità di un impianto di trigenerazione per la produzione combinata di energia elettrica, e tramite recupero dell'energia termica, calore per il riscaldamento e freddo per il condizionamento dell'aerostazione partenze/arrivi, e l'installazione di pannelli fotovoltaici.

*With a view to implementing an energy saving policy, Catullo Spa has carried out a number of activities aimed at reducing the consumption of electricity and methane gas used for the airport infrastructures. Thanks to the energy diagnosis made, a variety of measures have been adopted for the optimisation of energy consumption.*

*An assessment is also under way to gauge the feasibility of a trigeneration plant for the combined production of electrical energy and - through the recovery of thermal energy - the heat for the heating systems and cold for the air conditioning systems of the arrivals departures area of the airport, and the installation of photovoltaic panels.*

## RIQUALIFICA DELLE VIE DI RULLAGGIO / REDEVELOPMENT OF TAXIWAYS

È in corso la progettazione per la riqualifica della via di rullaggio dell'aeroporto, per la quale è prevista una nuova modalità costruttiva che utilizza, per ogni strato di bitume e cemento, tecniche di riciclo del materiale componente la vecchia via di rullaggio. L'evoluzione delle tecniche di riciclaggio degli asfalti e dei calcestruzzi hanno portato infatti allo sviluppo di infrastrutture green, con numerosi vantaggi sia in termini di sostenibilità ambientale (minore utilizzo di risorse vergini, minore impatto sulla viabilità ed i trasporti, minori emissioni gassose ed acustiche) sia in termini economico-esecutivi (razionalizzazione delle lavorazioni, maggiori economie di impresa nel riciclaggio in situ, riduzione dei tempi esecutivi e degli oneri connessi). La riduzione stimata delle emissioni in atmosfera di CO2 per l'intervento proposto, con utilizzo degli asfalti riciclati rispetto agli asfalti tradizionali, è di circa 1.750 tonnellate.

*Planning is under way for the redevelopment of the taxiway of the airport. A new means of construction is planned, which, for each layer of bitumen and cement, uses techniques for recycling the material from which the existing taxiway was made. The progress made in asphalt and concrete recycling techniques has led to the development of green infrastructures, which offer numerous advantages in terms of environmental sustainability (fewer virgin resources used, a lower impact on traffic and transport, lower gas and noise emissions), as well as reducing costs and the time required to carry out the work (rationalisation of processes, lower business costs for recycling in situ, reduction in the time required to carry out the work and related costs). The reduction in CO2 emissions into the atmosphere for the work proposed, using recycled asphalt rather than traditional asphalt, is estimated at around 1750 tonnes.*

# LA CARTA DEI SERVIZI 2016

*SERVICE CHARTER  
2016*



## LA CARTA DEI SERVIZI 2016 / *THE 2016 SERVICE CHARTER*

La Carta dei Servizi è lo strumento che consente di misurare e monitorare il livello di qualità dei servizi offerti in aeroporto.

Gli standard qualitativi sono stabili dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) in collaborazione all'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali (Assaeroporti) e sono rilevati tramite un costante monitoraggio dei livelli di servizio e sondaggi di customer satisfaction.

Mensilmente all'Aeroporto di Verona viene chiesto ai clienti di esprimere il loro grado di apprezzamento nei confronti di servizi e strutture.

Alle interviste per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, si affiancano le misurazioni oggettive dei tempi di attesa dei servizi erogati. A tale scopo, sono stati rilevati i tempi di sbarco dei passeggeri e di riconsegna dei bagagli, sono stati misurati i tempi di coda ai banchi check-in, ai controlli di sicurezza e passaporti, al servizio di tax refund e sono stati analizzati e classificati, in base alle cause che li hanno determinati, tutti i ritardi dei voli in partenza. Particolare attenzione è stata rivolta ai servizi di assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Di seguito si presentano gli standard di qualità raggiunti a Verona nell'anno 2015 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2016.

*The Service Charter is the tool that allows to measure and monitor the level of quality of the services offered by Verona Airport.*

*The quality standards are established by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) together with the Italian Association of Airport Operators (Assaeroporti) and are measured by the constant monitoring of service levels and by customer satisfaction surveys.*

*At Verona Airport, every month clients are asked to evaluate the airport's services and structures. These customer satisfaction surveys are integrated by the objective measurement of waiting times for the services provided. To this end we have checked out the times required for passenger disembarking and baggage delivery and for queuing at check-in counters, security inspections, Immigration and Border controls and tax refund booths. Furthermore we have analysed and classified, on the basis of the causes that created them, all the departing flight delays. Special attention has been paid to the services of assistance to persons with disabilities and reduced mobility.*

*Following is a table showing the quality standards achieved in Verona Airport in the year 2015 and the targets set for the year 2016.*



## INDICATORI DI QUALITÀ / *QUALITY INDICATORS*

FATTORE DI QUALITÀ <i>QUALITY FACTOR</i>	INDICATORE <i>INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASUREMENT UNIT</i>	RISULTATO 2015 <i>ACHIEVED 2015</i>	TARGET <i>2016</i>
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	98,8%	97,5%
<i>TRAVEL SECURITY</i>	<i>Thoroughness of Security inspection</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,8%</i>	<i>97,5%</i>
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	98,9%	98,8%
<i>PERSONAL AND PROPERTY SECURITY</i>	<i>Overall perception of feeling safe and secure</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,9%</i>	<i>98,8%</i>
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)</b>	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	81%	80,5%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° di bagagli disguidati / 1.000 passeggeri in partenza	0,26 per 1000	0,25 per 1000
	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	20'30"	19'
	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	30'08"	30'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	3'05"	3'55"
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	98,6%	98%
<b>SERVICE REGULARITY (AND AIRCRAFT PUNCTUALITY)</b>	<i>Flight punctuality</i>	<i>% of departing flights on time</i>	<i>81%</i>	<i>80,5%</i>
	<i>Mishandled bags</i>	<i>Mishandled bags per 1,000 passengers</i>	<i>0,26 per 1000</i>	<i>0,25 per 1000</i>
	<i>Waiting time for delivery of first bag</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>20'30"</i>	<i>19'</i>
	<i>Waiting time for delivery of last bag</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>30'08"</i>	<i>30'</i>
	<i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>3'05"</i>	<i>3'55"</i>
	<i>Overall perception of punctuality and efficiency of service provided by the airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,6%</i>	<i>98%</i>

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2015 ACHIEVED 2015	TARGET 2016
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% di passeggeri soddisfatti	91,1%	90%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	95,9%	95%
<b>CLEANLINESS</b>	<i>Cleanliness and functionality of toilettes</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>91,1%</i>	<i>90%</i>
	<i>Cleanliness of airport terminal</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>95,9%</i>	<i>95%</i>
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	94,8%	95%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	98%	97,5%
	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	94,5%	94%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	91,4%	92%
<b>COMFORT INSIDE THE AIRPORT</b>	<i>Availability of luggage trolleys</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>94,8%</i>	<i>95%</i>
	<i>Lift, escalator, passenger conveyors efficiency</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98%</i>	<i>97,5%</i>
	<i>Air conditioning effectiveness</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>94,5%</i>	<i>94%</i>
	<i>Overall comfort of airport terminal</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>91,4%</i>	<i>92%</i>
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b>	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	94,2%	95%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	96%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	93,7%	94%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	98,2%	98,5%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	97,5%	93,7%
<b>AIRPORT INFORMATION</b>	<i>User-friendly and updated website</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>94,2%</i>	<i>95%</i>
	<i>Flight information screens and Info Points - clarity and quality of information</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>95,5%</i>	<i>96%</i>
	<i>Clarity and accuracy of terminal signage</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>93,7%</i>	<i>94%</i>
	<i>Efficiency of airport employees and other staff (info point, security)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,2%</i>	<i>98,5%</i>
	<i>Overall perception of accuracy and ease of finding information (screens, announcements, signs, etc.)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>97,5%</i>	<i>93,7%</i>



**FATTORE DI QUALITÀ**  
QUALITY FACTOR

**INDICATORE**  
INDICATOR

**UNITÀ DI MISURA**  
MEASUREMENT UNIT

**RISULTATO 2015**  
ACHIEVED 2015

**TARGET**  
2016

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2015 ACHIEVED 2015	TARGET 2016
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	92%	92%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	disponibili da febbraio 2016	90%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	94%	95%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	non disponibili	non disponibili
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	non disponibili	non disponibili
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	92%	92%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	95,3%	94%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	71,5%	80%
<b>AIRPORT FACILITIES</b>	<i>Ease of using wi-fi</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	92%	92%
	<i>Phone, laptop and tablet charging facilities (if available)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	Available from February 2016	90%
	<i>Correspondence between cafès/bar opening hours and airport schedules</i>	<i>% of flights departing and arriving during cafès/bars opening times in their respective area</i>	94%	95%
	<i>Smoking lounges (if available)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	not available	not available
	<i>Drinking fountains (if available)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	not available	not available
	<i>Choice/quality/price of shops and newsagents</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	92%	92%
	<i>Choice/quality/price of bars and restaurants</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	95,3%	94%
	<i>Vending machines with drinks and snacks (if available)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	71,5%	80%

**FATTORE DI QUALITÀ**  
QUALITY FACTOR

**INDICATORE**  
INDICATOR

**UNITÀ DI MISURA**  
MEASUREMENT UNIT

**RISULTATO 2015**  
ACHIEVED 2015

**TARGET**  
2016

<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b>	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	95,9%	96%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	18'08"	16'
	Percezione del tempo di attesa al check in	% di passeggeri soddisfatti	93,5%	92,5%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'59"	7'20"
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	98,7%	97%
<b>AIRPORT SERVICES AND QUEUING TIMES</b>	<i>Passenger perception of ticketing service</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>95,9%</i>	<i>96%</i>
	<i>Waiting time in check-in queue</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>18'08"</i>	<i>16'</i>
	<i>Passenger perception of waiting time at check-in counters</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>93,5%</i>	<i>92,5%</i>
	<i>Waiting time at Security inspection</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>6'59"</i>	<i>7'20"</i>
	<i>Passenger perception of waiting time at Immigration and Border Control</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,7%</i>	<i>97%</i>
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	97,9%	97%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	97%
<b>TRANSPORTATION</b>	<i>Clearness of directional signage</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>97,9%</i>	<i>97%</i>
	<i>Ground transportation to/from airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>98,5%</i>	<i>97%</i>



## PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) / REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)

FATTORE DI QUALITÀ  
QUALITY FACTOR

INDICATORE  
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA  
MEASUREMENT UNIT

RISULTATO 2015  
ACHIEVED 2015

TARGET  
2016

<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</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	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	12'48"	15'
	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	13'13"	20'
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'25"	8'
	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	5'39"	20'
<b>COMFORT INSIDE THE AIRPORT</b>	<i>For pre-booked departing customers Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>12'48"</i>	<i>15'</i>
	<i>For non pre-booked departing customers Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>13'13"</i>	<i>20'</i>
	<i>For pre-booked arriving customers Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>6'25"</i>	<i>8'</i>
	<i>For non pre-booked arriving customers Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking</i>	<i>Waiting time on 90% of cases</i>	<i>5'39"</i>	<i>20'</i>
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b>	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri soddisfatti	90%	89%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri soddisfatti	91,4%	90%
<b>PERSONAL SAFETY</b>	<i>Passenger perception of the level of equipment (wheelchairs, lifts, etc.) available</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>90%</i>	<i>89%</i>
	<i>Passenger perception of PRM service staff level of training</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	<i>91,4%</i>	<i>90%</i>

**FATTORE DI QUALITÀ**  
QUALITY FACTOR

**INDICATORE**  
INDICATOR

**UNITÀ DI MISURA**  
MEASUREMENT UNIT

**RISULTATO 2015**  
ACHIEVED 2015

**TARGET**  
2016

<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b>	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero delle informazioni essenziali	100% con supporto di personale dedicato	100% con supporto di personale dedicato
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero delle informazioni/istruzioni	80%	80%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri soddisfatti	88,6%	88,5%
<b>INFORMATION AT THE AIRPORT</b>	<i>Accessibility: quantity of basic information accessible to passengers with either sensory, either mobility disabilities as compared to the total quantity of available basic data</i>	<i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i>	<i>100% with dedicated staff</i>	<i>100% with dedicated staff</i>
	<i>Completeness: number of available services and any restrictions or conditions for which accessible instructions and information do exist as compared to the total number</i>	<i>information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions</i>	80%	80%
	<i>Passenger perception of efficacy and accessibility of airport information, communications and signage</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	88,6%	88,5%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b>	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	1%
<b>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>	<i>Number of responses within the established time compared to the number of requests for information</i>	<i>% of responses within the established time compared to the number of requests for information</i>	100%	100%
	<i>Number of complaints compared to the total traffic of disabled passengers and passengers with reduced mobility</i>	<i>% of complaints compared to the total traffic of PRM</i>	0,01%	1%

**FATTORE DI QUALITÀ**  
QUALITY FACTOR

**INDICATORE**  
INDICATOR

**UNITÀ DI MISURA**  
MEASUREMENT UNIT

**RISULTATO 2015**  
ACHIEVED 2015

**TARGET**  
2016

<b>COMFORT IN AEROPORTO</b>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri soddisfatti	87,1%	86%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri soddisfatti	89,9%	90%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri soddisfatti	86,3%	85%
<b>AIRPORT STAY COMFORT</b>	<i>General perception of assistance for reduced mobility and disabled passengers</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	87,1%	86%
	<i>Passenger perception on the buildings' facilities and overall accessibility (parking spaces, intercoms, toilets, reserved areas, etc.)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	89,9%	90%
	<i>Passenger perception of special assistance waiting areas</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	86,3%	85%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% di passeggeri soddisfatti	91,4%	90%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri soddisfatti	92,1%	90%
<b>RELATION AND BEHAVIOUR TOWARDS THE PUBLIC</b>	<i>Passenger perception of courtesy of airport employees and other staff (infopoint, security, etc.)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	91,4%	90%
	<i>Passenger perception of PRM service staff professionalism</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	92,1%	90%

# I DIRITTI DEI PASSEGGERI

## AIR PASSENGER RIGHTS



## LA CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO / THE PASSENGERS' BILL OF RIGHTS

L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri la Carta dei Diritti del Passeggero, in cui sono illustrate le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio (Convenzione di Montreal), negato imbarco, ritardi, cancellazioni di voli (Regolamento (CE) 261/2004) oltre alle tutele previste per le persone con disabilità o a mobilità ridotta (Regolamento (CE) 1107/2006).

La Carta è disponibile sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

*ENAC, the Italian Civil Aviation Authority, has issued The Passengers' Bill of Rights to inform the public about the measures in force at national, European and international level, detailing the claim and compensation procedures available to a passenger in case of a flight disruption (Regulation EC 261/2004 on denied boarding, cancellation or long delay of flights) and of lost or damaged registered luggage (Montreal Convention). Moreover it summarizes the rights of people with disabilities and people with reduced mobility when travelling by air (Regulation EC 1107/2006).*

---

## MODALITÀ DI RIMBORSO E RISTORO / REFUND OR ALTERNATIVE TRANSPORT

 **Overbooking**    **Cancellazione**    **Ritardo prolungato**

Nei casi di disservizio rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 261/2004 per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato, la tua compagnia aerea deve informarti sui tuoi diritti e sui motivi del negato imbarco, della cancellazione o del ritardo prolungato del volo (oltre 2 ore o fino a 4 ore per i voli di lunghezza superiore a 3500 km). Eventuali richieste risarcitorie devono essere presentate alla compagnia aerea.

In caso di **negato imbarco, cancellazione del volo o overbooking**, hai diritto a:

- essere trasportato alla tua destinazione finale con mezzi alternativi comparabili, o a
- farti rimborsare il biglietto.

### Ritardi prolungati

A seconda della durata e del ritardo del volo, hai diritto a pasti e bevande, nonché a servizi di comunicazione (ad esempio telefonate gratuite) e, se necessario, al pernottamento.

Se il tuo volo ha un ritardo di 5 ore o più, hai anche diritto a un rimborso (se accetti il rimborso, la compagnia aerea non è però tenuta a fornirti ulteriori mezzi di trasporto o assistenza).

### Compensazione

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardato arrivo alla destinazione finale di oltre 3 ore, potrai ricevere una compensazione di 250-600 euro, a seconda della lunghezza del volo.

#### Voli all'interno dell'UE

- tratte fino a 1500 km - 250 euro
- tratte superiori a 1500 km - 400 euro

#### Voli dall'UE a un paese extra-UE

- tratte fino a 1500 km - 250 euro
- tratte da 1500 a 3500 km - 400 euro
- tratte superiori a 3500 km - 600 euro

Se la compagnia aerea propone un volo alternativo simile a quello prenotato, la compensazione può essere ridotta del 50%.

In caso di cancellazione del volo **non hai diritto alla compensazione** se:

- la cancellazione è dovuta a circostanze straordinarie, ad esempio maltempo
- la cancellazione è stata comunicata 2 settimane prima della data del volo
- ti offrono un volo alternativo per la stessa rotta, con condizioni simili al volo originario.

Se la cancellazione è dovuta a circostanze straordinarie potresti non avere diritto alla compensazione.

La compagnia aerea deve tuttavia offrirti in ogni caso:

- il rimborso del biglietto (integrale o della parte non utilizzata)
- un trasporto alternativo alla tua destinazione finale alla prima opportunità oppure
- lo spostamento della prenotazione a una data successiva (in base alle disponibilità).

Anche in caso di circostanze straordinarie, le compagnie hanno l'obbligo di fornire assistenza ai passeggeri in attesa di proseguire il viaggio, qualora fosse necessario.



Overbooking



Cancellations



Long delays

*If you booked a flight that departed from Europe or was with a European airline, you might have rights under EU law if your flight is delayed or cancelled. These rights are clearly defined in the European Union's Regulation EC 261/2004 on the rights of air passengers.*

*If you are denied boarding or your flight is cancelled or overbooked, you are entitled to either:*

- transport to your final destination using comparable alternative means, or
- having your ticket refunded and, where relevant, being returned free of charge to your initial departure point.

*Long delays - if your flight is delayed by 5 hours or more, you are also entitled to a refund (But if you accept a refund, the airline does not have to provide any further onward travel or assistance).*

*Your airline must inform you about your rights and the reason for being denied boarding, or any cancellations or long delays (over 2 hours, although this may be up to 4 hours for flights in excess of 3500 Km).*

#### **Food and board**

*You may also be entitled to refreshments, meals, communications (such as a free phone call), and, if necessary, overnight stay, depending on the flight distance and length of delay.*

### Financial compensation

*In addition, if you are denied boarding, your flight is cancelled or arrives more than 3 hours late on arrival at the final destination stated on your ticket, you may be entitled to compensation of EUR 250 - 600, depending on the distance of the flight:*

#### Within the EU

- 1,500 km or less - EUR 250
- over 1,500 km - EUR 400

#### Between EU airport and non-EU airport

- 1,500 km or less - EUR 250
- 1,500 - 3,500 km - EUR 400
- over 3,500 km - EUR 600

*If the carrier offered you an alternative flight with a similar schedule, the compensation may be reduced by 50%.*

*With cancelled flights, you won't receive compensation if:*

- the cancellation was due to extraordinary circumstances for example due to bad weather, or
- you were informed 2 weeks before the scheduled flight date, or
- you were offered an alternative for the same route with a similar schedule to the original one.

*For cancellation due to extraordinary circumstances you may not have the right to compensation, the carrier must still offer you either:*

- a ticket refund (in full or just the part you have not used)
- alternative transport to your final destination at the earliest opportunity or
- rebooking at a later date of your choice (subject to seat availability).

*Even in extraordinary circumstances, airlines must provide assistance when necessary, while you are waiting for alternative transport.*

#### **How to get a refund or compensation**

*Submit an air passenger rights EU complaint form to your airline - and make sure you keep a copy for yourself.*

*If this doesn't work, or you aren't satisfied with the reply, you can complain to the national enforcement body in the EU country where the incident took place.*

*Or, if the incident happened at an airport of departure outside the EU but involved an EU airline, you can send a complaint to the relevant national enforcement body in the EU country you were travelling to.*



## SMARRIMENTO O DANNEGGIAMENTO DI BAGAGLI REGISTRATI / LOST OR DAMAGED REGISTERED LUGGAGE

In caso di smarrimento, danneggiamento o consegna ritardata del tuo bagaglio registrato, la Convenzione di Montreal dispone il diritto ad ottenere un risarcimento fino a circa 1220 euro dalla compagnia aerea.

Il disservizio deve essere denunciato all'ufficio Lost&Found dell'aeroporto di arrivo usufruendo dell'apposito modulo denominato P.I.R. (Property Irregularity Report) e successivamente deve essere inviato reclamo per iscritto alla compagnia aerea. La denuncia deve essere compilata all'arrivo, non appena venga constatato lo smarrimento o il danneggiamento, prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. Per la mancata riconsegna, il bagaglio si presume smarrito se non è stato ritrovato 21 giorni dopo la denuncia e si ha diritto al risarcimento.

In caso di danneggiamento o manomissione, il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla data di creazione del P.I.R..

Eccezione - non puoi chiedere un risarcimento se il danno è dovuto a un difetto del bagaglio stesso. Si consiglia di verificare sul sito della compagnia aerea con la quale si è effettuato il volo, le procedure da essa applicate per l'invio del reclamo e la documentazione da allegare.

### Checked-in luggage

*If your registered luggage is lost, damaged or delayed, you may be entitled to compensation from the airline (Montreal Convention). The liability for baggage delay is limited to €1,220.*

*You must report the fact that your luggage has been lost, delayed or damaged at the airport and keep a copy of the Property Irregularity Report (PIR) which staff of the airline will complete.*

*To make a claim you must then contact the airline in writing:*

- *Within seven days for lost or stolen items, or damaged baggage*
- *Within 21 days for delayed bags from receiving the delayed bag*
- *As soon as possible for lost luggage - it is officially lost after 21 days*

*Exception - if damage is caused by an inherent defect in the baggage itself.*

*Ask the airline how they want you to send your claim and what documents you'll need. If they don't have a claim form, you'll probably have to write a letter to the airline's customer service department.*



## BAGAGLIO A MANO (COMPRESI GLI ARTICOLI PERSONALI) / HAND BAGGAGE (INCLUDING PERSONAL ITEMS)

Il vettore è tenuto a risarcirti, se è responsabile dei danni al tuo bagaglio a mano.

The carrier is liable if it was responsible for the damage.



## CONCILIAZIONE / CONCILIATION

L'Aeroporto di Verona e le Associazioni dei Consumatori hanno stipulato un accordo per l'istituzione di un Protocollo di Conciliazione con l'obiettivo di rendere più rapida ed efficace la risoluzione extragiudiziale in caso di controversie relative alla fruizione dei parcheggi aeroportuali.

Se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o non ha ricevuto alcuna risposta entro 45 giorni dalla presentazione, è possibile accedere alla conciliazione per il tramite di una delle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo. Le Associazioni assisteranno le parti per trovare la soluzione alla problematica insorta.

Le Associazioni di Consumatori che aderiscono all'iniziativa sono:

The Verona Airport management and several Consumer Advice Organisations have entered into an agreement for the creation of a Claims Settlement Protocol, aiming for helping passengers to resolve dispute when they have problems with Verona airport parking areas.

If your complaint has not had a satisfactory response or any answer at all within 45 days, you may access the conciliation by addressing one of the Consumers' Organisations joining to the Protocol. The Organisations will propose a solution or bring the parties together to help find a solution.

The Consumers' Organisations partnering with us are:

### Adiconsum Verona

Lungadige Galtarossa, 22 - 37133 Verona

Tel. 045 8096934

Fax 045 8096051

verona@adiconsum.it

www.adiconsumverona.it

twitter@adiconsumvr

### Movimento Consumatori Verona

Via San Giovanni in Valle, 13 - 37129 Verona

Tel. 045 595210

Fax 045 4854888

verona@movimentoconsumatori.it

### Legaconsumatori Verona

Via Interrato dell'Acqua Morta, 22 - 37129 Verona

Tel. 045 8065512

Fax 045 8065582

verona@legaconsumatoriveneto.it





## SUGGERIMENTI E RECLAMI / SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami sono uno strumento fondamentale per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dei nostri passeggeri e per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Vi invitiamo quindi a contattarci utilizzando i seguenti strumenti:

- sito internet nella sezione Contattaci
- e-mail all'indirizzo [contatti@aeroporto.verona.it](mailto:contatti@aeroporto.verona.it)
- Facebook Aeroporto di Verona
- il modulo Suggerimenti e reclami presente all'interno dell'aerostazione (da inserire negli appositi contenitori).

L'Aeroporto di Verona s'impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, previa le opportune verifiche tecniche presso le funzioni competenti.

Tutti i reclami e le segnalazioni saranno trattati con la massima attenzione e discrezione, in ottemperanza al D. lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

*Suggestions, comments and complaints are key elements in our commitment to acknowledging the increasing needs of our passengers and to improving the quality of the services we offer them.*

*We look forward, therefore, to being contacted by you in one of the following ways:*

- *Through the Contattaci/Contact us section of our website*
- *by e-mail sent to [contatti@aeroporto.verona.it](mailto:contatti@aeroporto.verona.it)*
- *Facebook: Aeroporto di Verona*
- *with the Suggestions and Complaints forms to be found in specific display stands throughout the airport.*

*Verona Airport aims to answer your feedbacks and complaints within 30 days of receipt. We can assure you that your complaint will be investigated and we will make every effort to ensure the matter is dealt with promptly.*

*All complaints and suggestions will be processed with the utmost attention and discretion, in compliance with the provisions of Leg. Decree No. 196/2003 regarding personal data protection.*

*Anonymous communications will not be taken into consideration.*

**Società Aeroporto Valerio Catullo  
di Verona Villafranca S.p.A.**

37066 Caselle di Sommacampagna (Verona)  
Tel. +39 045 809 5611



Verona  Aeroporto

Garda Aeroporti