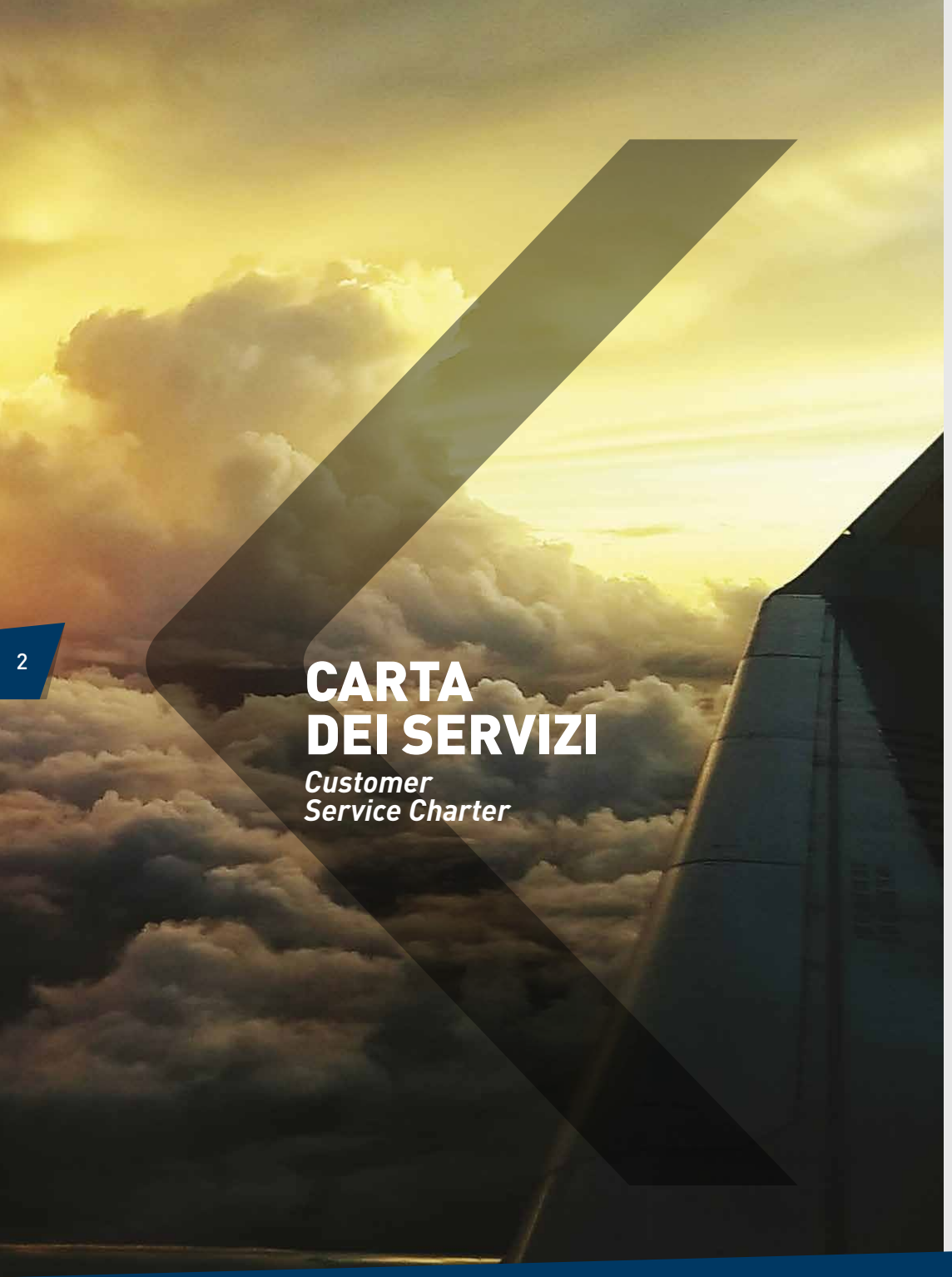
CARTA DEI SERVIZI 2019

Customer Service Charter 2019

Verona Aeroporto

Garda Aeroporti



CARTA DEI SERVIZI

Customer Service Charter

2019

I DATI RELATIVI AI SONDAGGI DI OPINIONE
SONO STATI RILEVATI NELL'ANNO 2018

THE DATA CONCERNING THE OPINION SURVEYS
WERE OBTAINED DURING THE YEAR 2018

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 2019 - Revisione 20

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
First issue: May 2000
Latest revision: February 2019 - Revision 20

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

www.aeroportoverona.it
www.veronaairport.it

INDICE
Contents

INTRODUZIONE *INTRODUCTION* 06

LA SOCIETÀ AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A. *AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A.* 08

IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE *ENVIRONMENT* 11

GUIDA AI SERVIZI 2019 *AIRPORT GUIDE 2019* 14

- COME RAGGIUNGERCI *GETTING TO VERONA AIRPORT* 15
- AUTONOLEGGI *CAR HIRE* 18
- PARCHEGGI *PARKING* 20
- INFORMAZIONI *INFORMATION* 24

SERVIZI *SERVICES AND FACILITIES* 26

- BAR E RISTORANTI *BARS & RESTAURANTS* 35
- SERVIZI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) *DISABLED FACILITIES AND SPECIAL ASSISTANCE AT VERONA AIRPORT* 38
- CONSIGLI PER IL VIAGGIO *TRAVEL ADVICE* 48
- NUMERI UTILI *USEFUL TELEPHONE NUMBERS* 59
- COMPAGNIE AEREE *AIRLINES* 60
- MAPPA AEROSTAZIONE *AIRPORT MAPS* 62

LA CARTA DEI SERVIZI 2019 *SERVICE CHARTER 2019* 66

- INDICATORI DI QUALITÀ *QUALITY INDICATORS* 70
- PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) *REDUCED MOBILITY PASSENGERS (PRM)* 78

I DIRITTI DEI PASSEGGERI *AIR PASSENGER RIGHTS* 84

SUGGERIMENTI E RECLAMI *SUGGESTIONS AND COMPLAINTS* 91

Gentile Passeggero,

Siamo lieti di condividere con Lei l'edizione 2019 della Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Verona, giunta quest'anno alla ventesima edizione.

La Carta dei Servizi 2019 intende rappresentare il costante impegno della società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. a migliorare la regolarità e la qualità dei propri servizi aeroportuali per offrire a tutte le categorie di passeggeri una piacevole e confortevole esperienza di viaggio.
Per l'Aeroporto di Verona, la Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza reciproca che permette a Lei di conoscere e usufruire al meglio dei servizi offerti e a noi di comprendere correttamente le Sue esigenze per poterle soddisfare in modo sempre più efficace.
Il nostro primario impegno è lavorare insieme a tutti gli operatori aeroportuali per offrirLe un viaggio sicuro e puntuale, con servizi efficienti ed affidabili assicurati da personale preparato e professionale.

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 2018 e gli obiettivi previsti per l'anno 2019, sia per quanto concerne i servizi da noi erogati direttamente sia per quelli assicurati da altri operatori.
La terza sezione è una sintesi delle principali forme di tutela del viaggiatore contemplate dalle diverse normative in materia di trasporto aereo e contiene le informazioni utili per affrontare le problematiche connesse ai ritardi, alle cancellazioni, all'overbooking e ai disguidi inerenti il bagaglio.

La Carta dei Servizi è consultabile sul nostro sito www.aeroportoverona.it, sezione IN AEROPORTO.

Dear Passenger,

We are pleased to present you the 2019 edition of the Verona Airport Service Charter, now in its 20th edition.

The Service Charter 2019 states our commitment to continually improving our service quality to provide our customers a seamless and enjoyable airport experience.
Our Customer Charter is provided as a tool for mutual knowledge that can help you make the most of our services and can enable us to understand your needs better so that we can meet them ever more effectively.

Our goal is to work together with all airport operators to ensure all customers have a safe, easy and efficient airport experience through operational efficiency and superior customer service provided by highly trained and professional staff.

The Service Charter, drawn up in compliance with the guidelines published by ENAC (Italian Civil Aviation Authority), is divided into three parts. The first section briefly describes the Management Company and provides a practical Airport Guide with helpful and updated information about the services offered by our Airport and useful tips for a smooth and safe journey.
The second section shows the quality standards achieved by our company in the year 2018 in terms of services provided to customers, both directly managed by airport operator and by ground handling agents, as well as the targets we aim to achieve in 2019.
The third section summarizes the air passenger rights in case of flight delays, cancellations, denied boarding and baggage problems.

The Service Charter is available online at www.aeroportoverona.it, section AT THE AIRPORT.

LA SOCIETÀ AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAFRANCA S.P.A.

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

La società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. è concessionaria del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sotto la costante supervisione di ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), per la gestione dell'Aeroporto di Verona con il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti sullo scalo secondo criteri di trasparenza e non discriminazione.
Aeroporto Valerio Catullo S.p.A., in qualità di gestore aeroportuale, assicura:

- la progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture di volo (ad esempio pista e piazzale di sosta aeromobili) e delle infrastrutture e delle aree utilizzate dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, impianti, ecc.);
- lo sviluppo e la gestione delle attività commerciali affidate a soggetti terzi subconcessionari (quali ristoranti, bar, negozi e autonoleggi);
- l'erogazione dei servizi di sicurezza aeroportuale (controlli passeggeri, bagagli a mano e in stiva, posta e materiale del vettore aereo);
- la gestione delle infrastrutture centralizzate ai sensi del D.lgs. 18/99 (ad esempio impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- la gestione della sicurezza delle operazioni aeroportuali attraverso il Safety Management System (SMS);
- la gestione degli oggetti smarriti;
- il servizio di assistenza ai passeggeri disabili o 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 Aeroporto 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.

L'impegno per la Qualità

Nella funzione di gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale, Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. coordina e controlla l'attività di tutti gli operatori presenti in aeroporto.
Per garantire la qualità dei servizi erogati, l'Aeroporto 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).
Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. presiede il **Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali** mediante il quale attiva, sotto la vigilanza dell'ENAC, un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori e degli utenti aeroportuali. 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, le azioni più opportune per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. is the holder of a concession by the Ministry of Infrastructures and Transport, under the supervision of ENAC (Italian Civil Aviation Authority), for the management of Verona Airport. Aeroporto di Verona S.p.A., in conjunction with other activities, has the task of administering and managing the airport facilities and coordinating and controlling the activities of the various private service providers at the airport or within the airport system according to relevant, objective, transparent and non-discriminatory criteria.

Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., as airport managing body, guarantees the following services:

- *designing, building, development and maintenance of terminals, buildings and other airport facilities;*
- *development and management of commercial passenger services in the airport areas such as restaurants, bars, shops and car rentals through a third party;*
- *provision of airport security services (security checks on passengers, hand and hold baggage, mail and air carrier materials);*
- *direct provision of centralized services such as baggage handling system, information systems and passenger information;*
- *airport operational safety through a Safety Management System (SMS);*
- *Lost Property office;*
- *PRM and special assistance services. European Regulation (EC) No 1107/2006, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, imposes legal obligations on airport managing bodies in respect of the service they provide to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM). Since 2008 Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. provides assistance for disabled persons in compliance to the PRM Regulation, European Civil Aviation Conference (ECAC) Document 30, Part 1, Section 5 and ENAC Document GEN-02A dated 19 December 2014.*

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 ground assistance service providers.

*To ensure the quality of the airport services, the company has created among its staff the **Service Quality Manager** figure, and has set up a Quality Office in charge of checking 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 according with the guidelines set forth by ENAC (Italian Civil Aviation Authority). Verona Airport manages the **Committee for the regularity and quality of airport services**, under supervision of ENAC, and is committed to regularly consulting with the representatives of the airlines and handlers staff operating at the airport. The Committee examines and evaluates the performance of airport services and proposes actions to improve customer service continuously.*

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. Obiettivo primario della Società è quello di proteggere l'ambiente minimizzando l'impatto delle infrastrutture aeroportuali sul territorio tramite un continuo monitoraggio delle proprie attività e l'adozione delle migliori tecnologie disponibili per ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

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. The main objective of the company as part of this policy is to protect the environment, minimising the impact of the airport infrastructure and activities on the surrounding area through a continuous environmental monitoring and adopting the latest technology to limit the use of finite or precious resources.

AIRPORT CARBON ACCREDITATION

La Società Aeroporto Valerio Catullo S.p.A. negli ultimi anni ha iniziato un percorso di riduzione delle proprie emissioni in atmosfera di CO_2, attraverso la realizzazione di interventi per la riduzione dei consumi energetici. **Grazie ai risultati ottenuti ACI-Europe (Airport Council International) ha riconosciuto all'Aeroporto di Verona l'accreditamento Airport Carbon Accreditation - Livello 2 "Reduction".**

Nel corso dei prossimi anni, la Società Catullo si prefigge di proseguire con le attività di riduzione delle emissioni di CO_2, già messe in atto, perseguendo i seguenti obiettivi:

- realizzazione di interventi per la riduzione dei consumi energetici, attraverso l'impiego di tecnologie sempre più evolute;
- installazione di impianti ad alta efficienza per la produzione combinata di energia, riscaldamento e raffrescamento e per la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- promozione all'interno del perimetro aeroportuale di comportamenti virtuosi, volti al contenimento dei consumi energetici;
- approvvigionamento del 100% di Energia Elettrica da fonti rinnovabili;
- riduzione delle emissioni climalteranti per passeggero del 20% entro il 2020.

In tale ottica, la Società Catullo, nell'attuazione degli interventi per lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, si è posta come obiettivo l'utilizzo di tecnologie, che portino ad una sempre maggiore riduzione dei consumi complessivi delle infrastrutture, in relazione anche alle previsioni di espansione dell'attività, ottimizzando l'impiego degli impianti esistenti, adottando tecnologie ad alta efficienza e attraverso l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili. L'obiettivo principale sarà pertanto ridurre al minimo l'influenza sull'ambiente, ed in particolare sul clima, dell'attività aeroportuale, nello specifico delle infrastrutture sotto il controllo della Società Catullo.

Over the past few years, the company Aeroporto Valerio Catullo has embarked on a path for reducing its atmospheric CO_2 emissions, by taking measures to reduce its energy consumption. In recognition of our ongoing commitment to environmental sustainability, ACI-Europe ***(Airport Council International) has awarded Verona Airport with the Airport Carbon Accreditation – Level 2 Reduction.***

Over the next few years, Catullo intends to continue the activities that it has already carried out to reduce its CO_2 emissions, by pursing the following objectives:

- *performance of operations aimed at reducing its energy consumption through the use of increasingly advanced technologies;*
- *installation of high-efficiency systems for combined cooling, heating and power production and for the production of energy from renewable sources;*
- *promotion of virtuous behaviour on the airport premises with a view to reducing energy consumption;*
- *100% of electricity supply from renewable sources;*
- *20% reduction of climate changing emissions per passenger by 2020.*

With this in mind, in performing the operations involved in developing the airport's infrastructure, Verona Airport has set itself the objective of using technologies that ensure an ever-increasing reduction of the overall energy consumption of the infrastructure, in view of the forecast expansion of its activities, by optimizing the use of the existing systems, adopting high-efficiency technologies and taking energy from renewable sources. The main objective will therefore be to minimize the impact of the airport's activities and infrastructures on the environment and, in particular, on the climate.

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.

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.

RIFIUTI *Waste*

La sfida della raccolta differenziata. La bottiglia di plastica buttata nel cestino del bar, il bicchiere di carta dove avete bevuto il caffè prima di salire a bordo, il giornale lasciato sul sedile della sala imbarchi sono tutti oggetti destinati al riciclo. Per incentivare la raccolta differenziata l'Aeroporto di Verona ha sostituito tutti i cestini presenti in aeroporto con contenitori tripartiti per il conferimento di carta, plastica e multimateriale e sta sensibilizzando alla raccolta tutti gli operatori presenti in aeroporto.

The challenge of separate waste collection*. The plastic bottle thrown in the waste bin at airport bars, the paper cup from which you drank your coffee before taking off, the newspaper left on a passenger seat in the departure lounge: they are all items that can be recycled. Verona Airport has already changed container types to encourage segregation and is making aware the entire airport staff regarding the benefits of recycling.*

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.
Nel 2018 è stato attuato il definitivo passaggio a tecnologia led dei sistemi di illuminazione del Piazzale di sosta aeromobili (Torri Faro) e del Terminal Arrivi. È stato inoltre realizzato un impianto fotovoltaico con sistema di accumulo a batteria a servizio di un nuovo punto di ricarica autoveicoli elettrici.

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. In terms of energy savings, in 2018 the company completed the installation of a highly energy efficient led lighting system which provides illumination to apron and Arrivals Terminal.
It was also built a day-time photovoltaic system (PV) to power an electric vehicle charging station located in the airport car parks.

GUIDA AI SERVIZI 2019

Airport Guide 2019

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:

Radiotaxi Catullo	**+39 045 2223525**
Taxi & Autoblu	**+39 045 8581403**
Unione Radio Taxi	**+39 045 532666**

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 i siti www.trenitalia.com, www.italotreno.it oppure 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, www.italotreno.it or 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).

Da Verona Aeroporto a Verona Stazione FS
Prime corse 5:35 e 6:30 poi ogni 20 minuti fino alle 23:30.

Da Verona Stazione FS a Verona Aeroporto
Prime corse 5:15 e 6:10 poi ogni 20 minuti fino alle 23:10.

Da giugno a settembre gli orari dell'ultimo Aerobus variano secondo la programmazione dei voli.

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.atv.verona.it).

From Verona Airport to Verona Porta Nuova train station
First stop at 5:35 am then from 6:30 a.m. until 11:30 p.m. every 20 minutes.

From Verona Porta Nuova train station to Verona airport
First stop at 5:15 am then from 6:10 a.m. until 11:10 p.m. every 20 minutes.

From June until September last bus times vary according to flight schedules.

***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.

LAGO DI GARDA ITALIA

VERONA AEROPORTO – LAGO DI GARDA
Grazie alla linea 164 durante la stagione estiva il Lago di Garda è collegato all'Aeroporto di Verona da un bus ATV con capolinea Garda. A Garda autobus per Torri, Brenzone, Malcesine ogni 30 minuti e per Riva del Garda ogni ora.
Per costi e orari consultare www.atv.verona.it

VERONA AIRPORT – LAKE GARDA
During the Summer season, Verona Airport is connected to Lake Garda by the ATV bus line164. Garda is the terminus. From Garda transfer to Torri, Brenzone, Malcesine every 30 minutes and to Riva del Garda every 60 minutes.
For more information visit www.atv.verona.it

TRENTINO

DALL'AEROPORTO DI VERONA ALLE PISTE DA SCI DEL TRENTINO-DOLOMITI
Da dicembre a marzo il servizio di transfer FLY SKI SHUTTLE collega l'Aeroporto di Verona alle località turistiche del Trentino-Dolomiti. Per informazioni, costi ed orari consultare www.flyskishuttle.com

TRANSFER FROM THE AIRPORT TO THE TRENTINO - DOLOMITES SKI SLOPES
During the winter tourist season, from December to March, the transfer service Fly Ski Shuttle connects Verona airport to the Trentino-Dolomites ski slopes. For information and booking visit www.flyskishuttle.com

SÜDTIROL

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

TRANSFER FROM VERONA AIRPORT TO SOUTH TYROL
Private or Group transfers from the Verona Airport to South Tyrol, bookable online.
For information and booking visit www.suedtirol.info

AUTONOLEGGI *Car hire*

AUTO EUROPA
(08:00 - 23:00). Tel. +39 045 8601276
www.autoeuropa.it

AUTOVIA
(Lun-Ven/*Mon-Fri* 08:00 - 23:00 - Sab-Dom/*Sat-Sun* 08:00 - 22:00)
Tel. +39 045 8600858

AVIS-BUDGET-MAGGIORE
(Lun-Sab/*Mon-Sat* 08:00 - 23:00 - Dom/*Sun* 09:00 - 23:00)
Tel. +39 045 987571
www.avisautonoleggio.it
www.budgetautonoleggio.it
www.maggiore.it

BUCHBINDER
(Dal 20 aprile al 29 settembre/*Saturday 20 April – Sunday 29 September*
Lun-Ven/*Mon-Fri* 08:00 -19:00 / Sab-Dom/*Sat-Sun* 08:00 - 20:30
Dal 30 Settembre/*From Monday 30 September* Lun-Sab/*Mon-Sat* 08:00 -18:30)
Tel. +39 800 995500
www.buchbinder.it

EUROPCAR
(08:00 - 23:00). Tel. +39 045 8600477
www.europcar.it

GOLDCAR
(08:00 - 23:00). Tel. +39 06 45209634
www.goldcar.es/it/

HERTZ
(08:00 - 23:00). Tel. +39 045 8619042
www.hertz.it

INTERRENT
(08:00 - 22:00). Tel. +39 06 45229545
www.interrent.com/it

LEASYS
(Lun-Ven/*Mon-Fri* 08:30 - 18:30 - Sab-Dom/*Sat-Sun* 09:00 - 17:00)
Tel. +39 045 8600900
www.leasys.com

LOCAUTO
(08:00 - 23:00). Tel. +39 045 8600846
www.locautorent.com

SIXT
(8:00 - 23:00). Tel. +39 02 94757979
www.sixt.it

PARCHEGGI *Car parks*

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

CASSA PARCHEGGIO PRESIDIATA *Parking cashier*

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

Arrivals Terminal
Open daily: 8:00 a.m. - 11:00 p.m.

CASSE AUTOMATICHE *Pay on foot machines*

2 all'interno del Terminal Arrivi
2 all'esterno del Terminal Partenze
1 palazzina parcheggio P4
1 vicino ai varchi d'uscita

2 inside Arrivals Terminal
2 outside Departures Terminal
1 inside Park P4 building
1 adjacent to the exit gate

L'aeroporto di Verona è dotato di 4500 posti auto di cui circa 700 coperti. Tutti i parcheggi si trovano a pochi passi dai Terminal Arrivi e Partenze e possono essere prenotati online, sfruttando le promozioni e gli sconti per gli acquisti web.

https://parcheggi.aeroportoverona.it per acquistare il parcheggio a tariffe speciali.

In tutti i nostri parcheggi i primi 10 minuti sono gratuiti e parcheggiare per la prima ora costa 3 euro (escluso Low Cost).

Dopo aver ritirato il biglietto d'ingresso, lo stesso deve:
1. Essere inserito nelle colonnine di accesso ai singoli parcheggi per entrare;
2. Dopo i primi 10 minuti, deve 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. Se l'uscita avviene entro i primi 10 minuti il biglietto non deve essere vidimato e non è richiesto alcun pagamento;
3. Essere conservato fino all'uscita utilizzandolo per lasciare il parcheggio e l'area aeroportuale.

La viabilità stradale di accesso all'Aeroporto di Verona è stata studiata a vantaggio della sicurezza dei passeggeri e dei loro accompagnatori ed è funzionale a disincentivare l'abbandono di auto in zone di sosta vietata e ad evitare carico e scarico di passeggeri in aree di transito delle vetture.La sosta in viabilità comporta la possibile rimozione del veicolo per ostacolo alla circolazione e il pagamento all'uscita delle seguenti tariffe: dai 10 ai 20 minuti 5 euro, oltre i 20 minuti 15 euro.
Sono consentiti 3 transiti al giorno per ogni autovettura. Dal 4° ingresso in viabilità, la tariffa per ogni passaggio è di 15 euro più la tariffa di sosta prevista dal parcheggio.

I parcheggi P2, P3, P4BIS e LOW COST non sono accessibili a mezzi con altezza superiore ai 2 metri.

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

Le tariffe possono essere soggette a variazione.

Per tariffe complete ed ulteriori informazioni visita il sito internet
https://parcheggi.aeroportoverona.it

PARCHEGGI NON CUSTODITI
Tutti i parcheggi dell'Aeroporto di Verona sono senza custodia. L'Aeroporto di Verona si ritiene sin d'ora sollevato da qualsiasi responsabilità per danni, ammanchi e/o furti che dovessero occorrere nei parcheggi.

Telefono / Phone: +39 045 8095656 (08:00 - 20:00 / 8:00 a.m. - 8:00 p.m.)
email: parcheggi@aeroportoverona.it

Verona Airport has 4500 parking spaces, of which about 700 covered. All car parks are a few steps from Arrival and Departure terminals and can be purchased online.

***https://parcheggi.aeroportoverona.it** buy in advance online for the best rate.*

The first 10 minutes are free in all our car parks and parking costs 3 euros for the first hour (Low Cost parking excluded).
Traffic circulation accessing Verona Airport is planned for the convenience of passengers.

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 machines located at the entrance to the Departures Terminal and inside Arrivals Terminal, before vehicles are collected from the car park;*
3. *Be kept until the exit and used in order to leave the car park and the airport area.*

If you exit the car park within ten minutes you don't need to stamp the ticket and no charges will apply.

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.

You cannot park vehicles over 2 meters high in the P2, P3, P4 BIS or Low Cost car parks.

All access areas are equipped with cameras for safety reasons.

*Fares may be subject to change. Please check on **https://parcheggi.aeroportoverona.it***

UNATTENDING PARKING
The Verona Airport assumes no responsibility for any damages, losses and/or thefts that may occur in the airport's parking lots.

PUNTI DI RICARICA PER AUTO ELETTRICHE
Electric vehicle charging points

L'aeroporto di Verona offre ai clienti dei propri parcheggi il servizio ecologico di ricarica veicoli elettrici. Al parcheggio Accompagnatori - Sosta breve partenze sono disponibili 2 colonnine per ricaricare la propria auto elettrica durante la sosta in aeroporto.

Verona Airport offers electric vehicle (EV) charging stations for customers using the airport car parks. Two electric car charging points are situated in the Short Stay car park in front of the Departure Terminal for customers use. The charging stations allow passengers to charge their cars while they are parked at the airport.

I NOSTRI PARCHEGGI *Parking options*

Parcheggi Accompagnatori - Sosta Breve
Short Term Parking

ARRIVI E PARTENZE
I due parcheggi si trovano esattamente di fronte al Terminal Arrivi e al Terminal Partenze.
I primi 10' sono gratuiti, trascorsi i quali la tariffa è 3€/h.

Arrivals and Departures Terminals
These two parking areas are located close to the Arrivals and Departures Terminals, ideal for dropping off or picking up passengers. First 10' free, after that the fare is 3€/h.

Parcheggi Passeggeri - Sosta Lunga
Long Term Parking

LA TUA AUTO È AL RIPARO DALLE INTEMPERIE
La comodità di parcheggiare accanto al Terminal e ritrovare la tua auto al fresco d'estate ed al riparo da neve, pioggia e grandine.

Your car is protected from bad weather
Exclusive parking for your convenience, just a few minutes' walk away from the terminal, Covered parks will bring protection to your car so that you will find it cool in summer and protected from snow, rain and hail.

I PARCHEGGI SCOPERTI PIÙ VICINI AL TERMINAL
Ideali per unire un prezzo conveniente alla comodità di lasciare l'auto accanto al Terminal.

The closest uncovered parking to the terminal
The ideal budget-friendly option for anyone travelling for more than a few days.

IL PIÙ ECONOMICO
Quasi 1.000 posti auto ad una tariffa realmente low-cost (solo tariffa per settimana – no tariffa giornaliera).

The cheapest
Almost 1.000 parking spaces at a really low-cost fare (weekly rate only – no daily rate applied).

INFORMAZIONI
Information

INFO POINT *Information*

L'INFO POINT dell'Aeroporto di Verona si trova in area partenze presso la Biglietteria.
ORARI: dalle 04:40 alle 20:30 - 21:00 in funzione dell'orario dei voli
Tel. +39 045 8095636

Info Point at Verona Airport is located at the Ticket counter within the departure hall.
OPEN: from 4:40 a.m. to 8:30-9:00 p.m. depending on flight times
Tel: +39 045 8095636

SITO INTERNET *Website*

www.aeroportoverona.it
www.veronaairport.it

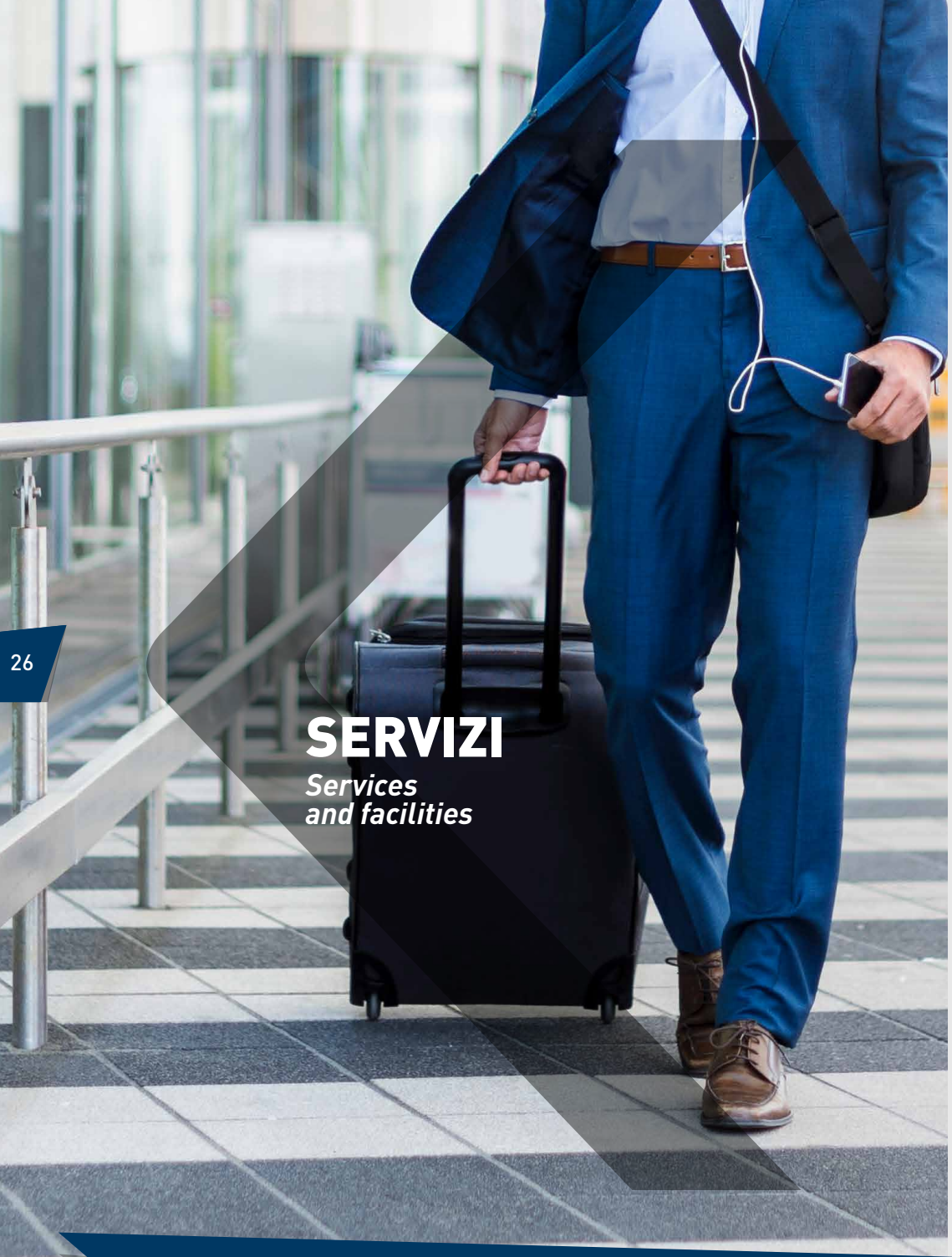
SOCIAL NETWORK

Facebook: Aeroporto di Verona

INFORMAZIONI TURISTICHE *Tourist information*

Ufficio Informazioni Turistiche, promozione e vendita di servizi, biglietteria eventi, musei e autobus ATV.
Terminal Arrivi
ORARI:
Apertura in funzione dell'orario dei voli.

The Tourist Information Centre offers a wide range of services and sells tickets for events, museums and buses.
Arrivals Terminal
OPEN:
Opening hours vary according to flight schedules.



SERVIZI
Services and facilities

TERMINAL *Terminals*

L'aeroporto è costituito da due Terminal:

TERMINAL PARTENZE
Orari: tutti i giorni 24H
DEPARTURES TERMINAL
Open daily: 24H

TERMINAL ARRIVI
Orari: tutti i giorni 06:00 - 23:00 / fino all'orario di arrivo dell'ultimo volo della giornata
ARRIVALS TERMINAL
Open Daily: 6:00 a.m. - 11:00 p.m. / until the arrival of the last flight of the day

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 area ristoro, WI-FI gratuito, quotidiani italiani ed esteri e TV. 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. È comunque possibile acquistare l'ingresso direttamente in sala Vip pagando con Carta di Credito oppure in contanti presso la Biglietteria al piano terra del Terminal Partenze.
Tariffe:
Adulti (dai 12 anni) € 20,00
Bambini (2 - 11 anni) € 14,00
Infanti (0 - 2 anni non compiuti) gratuito

Terminal Partenze, primo piano
Orari: tutti i giorni dalle 05:00 alle 20:30
Tel. +39 045 8095847
E-mail: viplounge@aeroportoverona.it

Relax or catch up with work in comfort and style before departure. The VIP Lounge at Verona Airport offers a peaceful, air-conditioned and enjoyable experience where you can enjoy a wide range of executive services including complimentary refreshments, newspapers and magazines, television and flight information monitors as well as Internet and Wi-Fi facilities. Lounge access is available to the holders of frequent flyer membership cards on a flight operated by one of our airline partners, passengers invited by selected Tour Operators, companies with lounge membership, trade associations with lounge membership and passengers holding cards of our airport partners. Daily admission can nevertheless be purchased by credit card directly at the VIP lounge, or by cash at the Ticket Counter on the ground floor of the Departures Terminal.
Fares:
Adults - € 20.00
Children (2-11 years) - € 14.00
Infants under 2 years of age - free of charge

Departures Terminal, Mezzanine
Open Daily: 5:00 a.m. - 8:30 p.m.
Tel: +39 045 8095847
Email: viplounge@aeroportoverona.it

FAST TRACK

Il Fast Track è un passaggio riservato che ti permette di accedere direttamente, con un percorso agevolato e dedicato, all'area controlli di sicurezza. Questo servizio esclusivo è accessibile a tutti i passeggeri con biglietti di classe business, ai titolari della card "CLUB FOR YOU" di Aeroporti del Garda e ai titolari di carte frequent flyer di livello "premium" delle principali compagnie aeree che operano sullo scalo veronese. Possibilità di accesso ai passeggeri "non convenzionati" al costo di € 6,00 a persona, acquistabile in biglietteria.

Fast Track is a dedicated security lane, enabling you to fly through security and reach the departure lounge quickly. Fast Track security is reserved to selected passengers only holding business class tickets or "CLUB FOR YOU" cards of Garda Airports in addition to top tier members of frequent flier programmes with airlines operating at Verona Airport. Fast Track service is available for purchase at ticketing office for € 6.00.

CLUB FOR YOU

Sottoscrivendo la tessera CLUB FOR YOU usufruirai di numerosi benefici quali sconti sulle tariffe parcheggio e sull'ingresso in VIP Lounge e il servizio Fast Track gratuito che ti permetterà l'accesso veloce ai controlli di sicurezza.
Scopri come richiederla sul sito **www.aeroportoverona.it**

Sign up to Verona Airport's exclusive CLUB FOR YOU programme to get many benefits such as discounts on parking and Vip Lounge admission and free Fast Track, a dedicated security lane, allowing you to pass through security quickly and get on with your trip.
*Find out how to join at **www.veronaairport.it***

WI-FI GRATUITO *Free Wi-Fi*

Wi-Fi gratuito in tutta l'aerostazione passeggeri.
Per connettersi a internet e iniziare a navigare basta verificare di avere il Wi-Fi attivo del proprio dispositivo, collegarsi alla rete **Concept_Free** ed eseguire l'accesso. Chiunque può registrarsi e utilizzare il servizio.

Free Wi-Fi available throughout the terminals.
*For internet connection, just check that the Wi-Fi function on your device is on, connect to **Concept_Free** network and obtain access.*

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
Terminal Arrivi

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
Arrivals Terminal

BIGLIETTERIA *Ticket counter*

Terminal Partenze, area check-in
Orari: tutti i giorni 04:30 - 20:00 (dopo le 20:00 solo per voli in partenza)
Tel. +39 045 8619006

Departures Terminal, Check-in area Open daily: 4:30 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*

AGS Handling
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 8095715
E-mail: vrnlf@agshandling.it

Arrivals Terminal, Baggage reclaim area
Telephone queries: daily 12:00 a.m. - 4:00 p.m.
Baggage claim: daily 8:30 a.m. - 10:30 a.m. / 6:00 p.m. - 8:00 p.m.
Tel. +39 045 8095715
E-mail: vrnlf@agshandling.it

GH Verona Handling
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
E-mail: lost&found@ghverona.it

Arrivals Terminal, Baggage reclaim area
Telephone queries: daily 12:00 a.m. - 4:00 p.m.
Baggage claim: daily 8:30 a.m. - 10:30 a.m. / 6:00 p.m. - 8:00 p.m.
Tel. +39 045 8095867
E-mail: lost&found@ghverona.it

OGGETTI SMARRITI *Lost property*

Ufficio Oggetti Smarriti
Tel. +39 045 8095335
E-mail: crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net / aeroporto.verona@larondavigilanza.net

Lost Property Office
Tel: +39 045 8095335
Email: crewlist.aeroporto@larondavigilanza.net / aeroporto.verona@larondavigilanza.net

RIMBORSO IVA *Vat Refund*

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per i beni acquistati in Europa.
Terminal Partenze, prima dei controlli di sicurezza
Orari: tutti i giorni 08:00 - 17:00 con orario flessibile in base alla programmazione voli
Terminal Arrivi, presso il punto di cambio valuta
Orari: tutti i giorni 09:00 - 18:00
Tel. +39 045 9589027

If you live outside the European Union you can reclaim sales tax (VAT) for many things you buy while visiting Europe.
Departures Terminal
Open daily: 8:00 a.m. - 5:00 p.m. opening hours may change depending on flight schedules
Arrivals Terminal, at Currency Exchange counter
Open daily: 9:00 a.m. - 6:00 p.m.
Tel: +39 045 9589027

CAMBIO VALUTA *Currency Exchange*

Terminal Partenze, prima dei controlli di sicurezza
Orari: tutti i giorni 08:00 - 17:00 con orario flessibile in base alla programmazione voli
Terminal Arrivi, di fronte all'uscita passeggeri
Orari: tutti i giorni 09:00 - 18:00
Tel. +39 045 9589027

Departures Terminal
Open daily: 8:00 a.m. - 5:00 p.m. opening hours may change depending on flight schedules
Arrivals Terminal, Forexchange
Open daily: 9:00 a.m. - 6:00 p.m.
Tel: +39 045 9589027

CARTA SIM *Sim card*

Terminal Partenze, presso il punto di cambio valuta
Orari: tutti i giorni 08:00 - 17:00 con orario flessibile in base alla programmazione voli
Terminal Arrivi, presso il punto di cambio valuta
Orari: tutti i giorni 09:00 - 18:00
Tel. +39 045 9589027

Departures Terminal, at Currency Exchange counter
Open daily: 8:00 a.m. - 5:00 p.m. opening hours may change depending on flight schedules
Arrivals Terminal, at Currency Exchange counter
Open daily: 9:00 a.m. - 6:00 p.m.
Tel: +39 045 9589027

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 8:20 a.m. - 1:00 p.m.

BANCOMAT *ATM*

Terminal Arrivi
Terminal Partenze, area check-in e primo piano
Terminal Partenze, area imbarchi Schengen dopo i controlli di sicurezza
Palazzina Rent a Car

Arrivals Terminal
Departures Terminal, Check-in area
Departures Terminal, Mezzanine
Departures Terminal, after security Schengen boarding area
Rent a Car building

PRIMO SOCCORSO *First Aid*

Il Primo Soccorso 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. È presidiato da un medico di primo soccorso, da un infermiere professionale e da un autista-soccorritore. Svolge la gestione di primo intervento a seguito di infortuni o malori. L'Aeroporto di Verona dispone inoltre di una organizzazione di risorse tecniche e umane per la gestione delle emergenze, dalla calamità naturale all'incidente aeronautico.
Adiacente al Terminal Partenze.
Orari: tutti i giorni 24H
Tel. +39 045 8095555

Verona Airport First Aid provides medical assistance to passengers, visitors and airport staff. First Aid has also the task of managing the medical and health aspects of emergencies. Staffed by an emergency physician, a registered nurse and an EMT ambulance driver, this service offers emergency medical care subsequent to accidents or illness. Verona Airport has also a team of technical and human resources for handling emergencies, natural disasters and aircraft accidents. It is located next to the Departures Terminal.
Open daily: 24H
Tel: +39 045 8095555

DEFIBRILLATORI *Defibrillators*

L'Aeroporto di Verona dispone di 2 DAE o defibrillatori semi-automatici esterni in grado di effettuare la defibrillazione delle pareti muscolari del cuore in maniera sicura. L'uso di tali dispositivi da parte dei primi soccorritori permetterà di operare con tempismo in situazioni in cui la celerità dell'intervento può risultare fondamentale per salvare la vita del paziente. Affinché il procedimento di defibrillazione sia efficace è necessario infatti che venga eseguito in tempi brevissimi.
I defibrillatori sono stati posizionati ai Terminal Arrivi e Partenze, all'interno di appositi box, in posizioni agevolmente visibili ed accessibili.

The Verona Airport has 2 AEDs, or automated external defibrillators. A defibrillator is a device that gives a high energy electric shock to the heart of someone who is in cardiac arrest. This high energy shock is called defibrillation, and it's an essential part in trying to save the life of someone who's in cardiac arrest. To help someone who is in cardiac arrest effectively, a defibrillator needs to be found as quickly as possible.
The defibrillators are located at the Arrivals and Departures Terminals, inside a designated case and in highly visible and accessible spots.

PARAFARMACIA *Parapharmacy*

Terminal Partenze, vicino all'ingresso principale
Orari: tutti i giorni 07:00 - 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: 7:00 a.m. - 7:00 p.m.

NURSERY *Nursery*

Terminal Arrivi, area riconsegna bagagli
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, 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 Short Term 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 areas*

All'interno dei Terminal dell'Aeroporto di Verona non è consentito fumare. 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 Terminals. 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 da novembre a marzo e alle ore 17:00 da aprile a ottobre.

Departures Terminal, first floor
The Holy Mass is celebrated every Saturday at 4:30 p.m. from November to March and at 5:00 p.m. from April to October.

20 parole legate all'aeroporto che dovreste conoscere
Travel glossary

Air Side
L'area dell'aeroporto che comprende le sale d'imbarco, la sala ritiro bagagli, le vie di rullaggio e le piazzole di sosta degli aeromobili.
Departures and luggage reclaim area of the airport, taxiways and parking stands for aircraft.

Booking
Prenotazione di passeggeri nel trasporto aereo.
Booking of passengers for air transport.

Catering
I pasti e la ristorazione generalmente serviti a bordo degli aerei.
The meals and food and beverage generally served on-board the aircraft.

Centraggio *Weight & Balance*
Operazioni di bilanciamento dell'aereo in base ai pesi di passeggeri, merci, posta, bagagli e carburante.
Balancing of the aircraft on the basis of the weight of passengers, freight, mail, baggage and fuel.

EASA
Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea, organo di controllo del settore aeronautico dell'Unione Europea.
The European Aviation Safety Agency is an agency of the European Union (EU) with regulatory and executive tasks in the field of civil aviation safety.

ENAC
Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, autorità italiana di regolamentazione tecnica, certificazione e vigilanza nel settore dell'aviazione civile.
National Agency for Civil Aviation is the national civil aviation authority of Italy.

ENAV
Ente Nazionale Assistenza al Volo, azienda preposta alle attività di controllo e radioassistenza dell'aviazione civile, durante le fasi di decollo, avvicinamento e atterraggio degli aeromobili.
ENAV is the company responsible for the provision of air traffic services (ATS) and other air navigation services in Italy.

Gate
Uscita d'imbarco.
Boarding gate.

Handling
Il complesso dei servizi per l'assistenza a terra agli aerei e ai passeggeri, durante la sosta negli aeroporti.
All airport assistance activities and services on the ground.

IATA
Associazione internazionale tra compagnie aeree che ne stabilisce le modalità operative. Raggruppa la maggior parte dei vettori.
The International Air Transport Association supports aviation with global standards for airline safety, security, efficiency and sustainability.

ICAO
L'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile è un'agenzia autonoma delle Nazioni Unite che garantisce l'uniformità nelle regole e nelle disposizioni relative l'aviazione civile.
The International Civil Aviation Organization is a specialized agency of the United Nations that codifies the principles and techniques of international air navigation and fosters the planning and development of international air transport to ensure safe and orderly growth.

Interpista *Transfer bus*
Automezzo utilizzato per il trasporto dei passeggeri da e per gli aeromobili.
Vehicle used to transport passengers to and from the aircraft.

Land Side
Area dell'aeroporto che comprende l'aerostazione passeggeri, la viabilità e i parcheggi, non è soggetta a limitazioni di transito.
Landside includes areas such as check-in, parking lots, public transport stations and access roads not subject to limitations of transit.

Lost & Found
Ufficio in aeroporto dedicato al recupero e alla riconsegna dei bagagli smarriti.
Office at the airport responsible for locating and returning lost luggage.

No show
Passeggero prenotato, che non si presenta alla partenza.
Passenger who booked but did not turn up for departure.

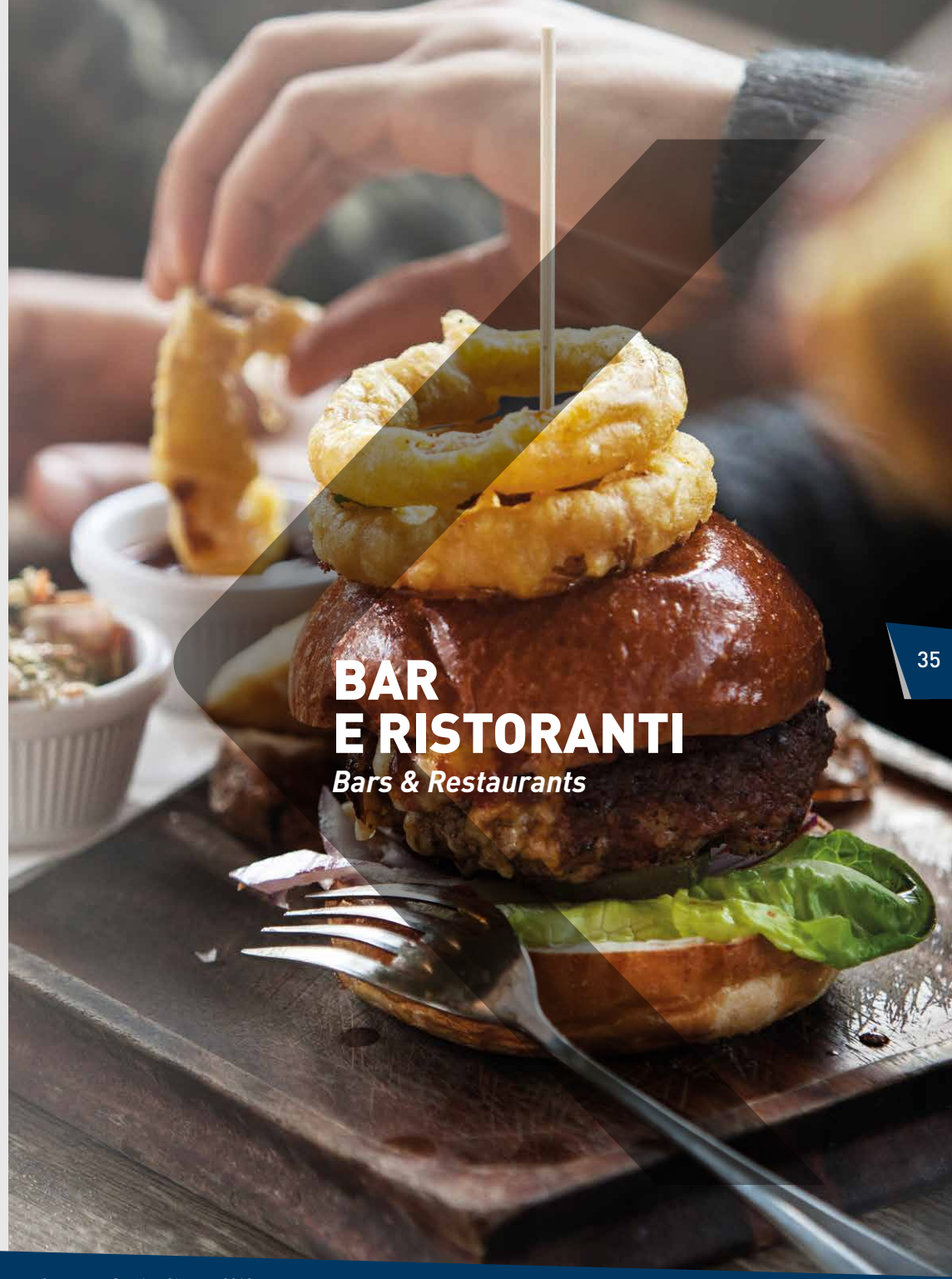
Overbooking
Un volo si definisce overbooked quando ha un totale di passeggeri prenotati superiore ai posti disponibili. Secondo la Carta dei Diritti del passeggero quando un viaggiatore in possesso di regolare biglietto non parte a causa di un overbooking ha il diritto al rimborso del costo del biglietto oppure ad un volo alternativo per la destinazione finale.
A flight is overbooked when it has more passengers booked than places available. In accordance with the Charter of Passenger Rights a traveller in possession of a valid ticket who does not depart due to overbooking has the right to a refund of the full cost of the ticket or to an alternative flight to the final destination.

Piazzola *Parking stand*
Luogo destinato alla sosta degli aerei.
Aircraft park.

Rampa *Ramp*
Luoghi e risorse addette all'assistenza agli aerei.
Places and resources for aircraft assistance.

Slot
Finestra di tempo che un determinato aeromobile ha a disposizione per il decollo. Ha una durata di quindici minuti.
The slot is actually a period of time within which take-off has to take place. It is only valid for a specific departure time window of 15 minutes.

Zulu time
GMT (Greenwich Mean Time), orario di riferimento universale utilizzato nel trasporto aereo.
GMT (Greenwich Mean Time), universal time used in air transport.



BAR E RISTORANTI
Bars & Restaurants

PARTENZE *Departures*

CULTO CAFFÈ CIOCCOLATO	Area check-in *Before Security*	04:00 - 21:00	
Briccocafé coffee pasta pizza	Piano superiore *First floor*	11:00 - 15:00 18:00 - 21:00	
	Dopo i controlli di sicurezza *After Security*	04:00 - 21:00	
MAD BREAD	Piano superiore *First floor*	Apertura secondo la programmazione dei voli *Opening times vary depending on flight schedules*	
deCanto Wine Bar	Dopo i controlli di sicurezza *After Security*	04:00 - 21:00	
HOMEBURGER	Dopo i controlli di sicurezza *After Security*	10:00 - 21:00	
Hostaria da Valerio LOCAL FOOD & CAFE	Piano superiore *Mezzanine*	Apertura secondo la programmazione dei voli *Opening times vary depending on flight schedules*	
GELATO lab	Prima dei controlli di sicurezza *Before Security*	12:30 - 18:30 Chiuso il lunedì *Closed on Mondays*	
PiadaBurger2Fly	Area Check-in *Before Security*	07:00 - 20:00	

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

KEY

- Bar / *Coffee House*
- Wine Bar / *Bars&Pubs*
- Ristorante / *Time to Dine*
- Pizzeria
- Snack / *Snacks on the Go*
- Senza glutine/ *Gluten free*
- Senza lattosio/ *Lactose free*
- Vegetariano / *Vegetarian*
- Vegano / *Vegan*
- Gelateria / *Ice-cream shop*

ARRIVI *Arrivals*

mokā café	Hall	07:00 - 22:00	
ROSSOSAPORE pizza e pezzi napoletani	Hall	07:00 - 22:00	
GOURMÉ	Hall	07:00 - 22:00	
BURGERY By Roadhouse	Hall	11:00 - 21:00	

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, 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 riserva particolare attenzione ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) e ha previsto che la dovuta assistenza sia effettuata con l'impiego di personale adeguatamente formato e con attrezzature e mezzi idonei. Ha inoltre introdotto dettagliate procedure che recepiscono quanto previsto dalle vigenti norme europee **(Regolamento (CE) 1107/2006)**.

*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 disability or 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*

Le richieste di assistenza e le esigenze particolari dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta devono essere notificate al vettore aereo, all'agenzia di viaggio o al tour operator al momento della prenotazione o, al più tardi, 48 ore prima dell'ora programmata della partenza del volo. La compagnia aerea provvederà a trasmettere la richiesta di assistenza 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 il passeggero 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 in advance of travelling 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 l'orario non è stato comunicato, **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 (ad esclusione del P4 scoperto), presso il parcheggio Autonoleggi e presso tutte le porte di accesso all'aerostazione Partenze e Arrivi.

Help Points are located at the entrance doors at Arrivals and Departures Terminals, at bus stop, Car Hire building as well as within our car parks (except in the parking area P4) should you require a wheelchair or further assistance.

CANI GUIDA *Assistance dogs*

I cani da assistenza riconosciuti per le persone con disabilità visive, le persone a mobilità ridotta e gli audiolesi viaggiano a bordo degli aeromobili senza oneri aggiuntivi e in cabina, previa notifica al vettore aereo al momento della prenotazione. Il trasporto di cani da guida e assistenza avviene in conformità alle norme internazionali, europee e nazionali applicabili in materia di trasporto di animali.

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;
- **Aree riservate**: aree d'attesa riservate ai Passeggeri a Ridotta Mobilità situate dopo i varchi di sicurezza (Schengen ed extra-Schengen);
- **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.*
- ***Reserved seating areas**: waiting areas reserved for passengers with special needs are available in the departures lounge.*
- ***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**.*

PARCHEGGIARE IN AEROPORTO: PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ CON CONTRASSEGNO DPR 151/2012

Parking at the airport: passengers with reduced mobility with DPR 151/2012 disabled parking permit

In aeroporto sono disponibili posti auto riservati e gratuiti per i viaggiatori con capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta munite di contrassegno di parcheggio per disabili di cui al DPR 151/2012. I posti di sosta riservati sono presenti nei parcheggi:
- Accompagnatori - Sosta Breve arrivi e partenze
- P1 di fronte al Terminal Partenze
- P4 BIS coperto
- P4 scoperto di fronte al Terminal Arrivi

La prenotazione del posto auto non è consentita.

Per usufruire della sosta auto gratuita è necessario, prima di uscire con il veicolo, recarsi alla Cassa Parcheggio (situata all'interno del Terminal Arrivi aperta tutti i giorni dalle 8 alle 23) esibendo:
- biglietto ritirato all'entrata del parcheggio;
- contrassegno europeo DPR 151/2012 in corso di validità;
- documento di identità dell'intestatario del contrassegno europeo DPR 151/2012, in corso di validità;
- per soste superiori alle 6 ore, copia della prenotazione del biglietto aereo o carta d'imbarco di andata e ritorno in formato cartaceo o elettronico intestato al titolare del contrassegno europeo DPR 151/2012.

In caso di cassa presidiata chiusa, si deve contattare la vigilanza parcheggi (H24) al numero 334 6838673; il numero di telefono è indicato sulle colonnine d'ingresso e uscita parcheggi, sulle casse automatiche e sugli sportelli presidiati.

The parking spaces reserved for passengers with reduced mobility 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 BIS*
- *parking lot P4 in front of the arrivals terminal*

Bookings of the parking are not allowed.

Disabled people with severe walking impairments holding a valid disabled parking permit (Blue Badge) may use the car park free of charge by showing to the to the Cashier Booth (inside Arrivals Terminal, open daily 8-23):
- *Parking entry ticket*
- *Valid European DPR 151/2012 disabled parking permit (Blue Badge);*
- *Personal ID of the valid European DPR 151/2012 disabled parking permit holder;*
- *For parking over 6 hours, copy of the flight booking or paper /electronic boarding pass of both outward and return flights showing the name of the European DPR 151/2012 permit holder.*

During Cashier Booth closing hours, permit holders shall contact the parking supervisors at mobile +39 334 6838673.

Telephone number for parking supervisors can be found on the columns for parking access/exit, on the self-service payment machines and on the Cashier's booth.

AUTISMO E DISABILITÀ INTELLETTIVE O COMPORTAMENTALI

Autism and developmental or intellectual disability

Per le persone con disabilità intellettive o comportamentali, come ad esempio l'autismo, compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa e può essere causa di forte stress.
L'Aeroporto di Verona è preparato all'accoglienza di soggetti con disabilità intellettive o comportamentali con servizi a loro dedicati e personale opportunamente formato. Per ricevere assistenza, il passeggero potrà richiedere il servizio PRM categoria DPNA (passeggero con problemi intellettivi o comportamentali) alla compagnia aerea con cui effettua la prenotazione del volo, con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora schedulata di partenza del volo. Il vettore provvederà a prenotare il servizio di assistenza comunicandolo al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito.

For people who have difficulty with social interaction and communication, such as those with autism, it can be very difficult to take a flight and airports can be very stressfulm environments. Verona Airport is prepared to welcome passengers with developmental or intellectual disability with dedicated services and suitably trained staff. If you require any assistance through Verona Airport, please ensure you arrange this with your airline at least 48 hours before you travel and book DPNA (Passenger with developmental or intellectual disability) assistance. Your airline will inform the departure, arrival and transit airports of the services required.

ANZIANI, DONNE IN GRAVIDANZA, PERSONE OBESE, PERSONE CHE VIAGGIANO DA SOLE CON BAMBINI PICCOLI

Elderly, obese, pregnant women, nursing mothers and people carrying babies

Viaggiare in aereo per una persona anziana o obesa, una donna in gravidanza o una persona che viaggia da sola con uno o più bambini piccoli può essere causa di affaticamento e forte ansia. L'età e alcuni particolari stati fisici contribuiscono infatti a ridurre la rapidità e la capacità di movimento dei passeggeri all'interno dell'aeroporto. Le code ai check-in e ai controlli, i lunghi percorsi per raggiungere il gate sono tutte azioni molto faticose per un anziano o per persone con mobilità ridotta. La soluzione è richiedere l'assistenza PRM categoria WCHR alla compagnia aerea con cui si effettua la prenotazione del volo con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora schedulata di partenza del volo. Il vettore provvederà a prenotare il servizio di assistenza comunicandolo al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. Personale dedicato, se necessario, potrà offrire assistenza durante il check-in, i controlli di sicurezza e l'imbarco a bordo dell'aereo ai passeggeri in partenza e durante il controllo passaporti e il ritiro bagagli ai passeggeri in arrivo.

Traveling by air for an elderly or obese person, pregnant women, nursing mothers or people carrying babies, can cause severe stress and fatigue. Impairments linked to old age, obesity or pregnancy can decrease the speed and ability with which passengers can move within the airport. Queues at check-in and security, long distances inside the airport are all very tiring actions for an elderly person or for people with reduced mobility. The solution is to request assistance. These passengers must notify the airline of their special needs and book WCHR assistance at the time of the ticket purchase, including online purchases, or within a minimum of 48 hours of departure. The airline will inform the departure, arrival and transit airports of the services required. Specialised team of staff will be on hand to meet passengers on departure and on arrival and to help them through the airport, if 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 informazioni e gli eventuali reclami possono essere effettuati tramite il sito www.aeroportoverona.it nella sezione "Contattaci" o inviando una e-mail all'indirizzo servizioprm@aeroportoverona.it
Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) 1107/2006 il Passeggero, che si ritenga leso nei propri diritti, può presentare reclamo alla società di gestione aeroportuale o al vettore aereo. Se non si ricevono risposte adeguate entro sei settimane, potete rivolgervi agli Organismi nazionali competenti istituiti in ogni Stato dell'UE. Per l'Italia ENAC è stato individuato quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti sui diritti dei passeggeri 1107/2006 e 261/2004. Il modulo ENAC per la presentazione del reclamo on line si può trovare sul sito www.enac.gov.it

All complaints, positive comments, suggestions and questions should be made to Verona airport in writing via the feedback section contact us of our website (www.veronaairport.it) or by email at servizioprm@aeroportoverona.it
In the event of non-compliance with the requirements under the Regulation (EC) No 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. Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or if you are not satisfied with their reply, you should send a complaint to the national enforcement body in the Member State where the incident took place. In Italy ENAC (Italian Civil Aviation Authority) is the Body responsible for the application of Regulation (EC) No 1107/2006 and Regulation (EC) No 261/2004.The ENAC online feedback survey can be found at 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, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di un altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.

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.

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, 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 il 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 sul sito del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale **www.viaggiaresicuri.it**

An identity document must always be presented in order to board any flight.
At check-in and boarding gate, 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. For more information, please visit the Italian travel advice service ***www.viaggiaresicuri.it***

CONTROLLI DI SICUREZZA *Security Checks*

SEMPLICI REGOLE PER CONTROLLI PIÙ RAPIDI
Fly through security more easily

CARTA DI IMBARCO - *Boarding card*

Esibire la carta di imbarco prima di accedere all'area. Il documento di identità non è richiesto ai controlli di sicurezza.
Have your boarding card ready for inspection. Your passport is not required at security.

LIQUIDI - *Liquids*

Presentarsi al controllo sicurezza con liquidi, aerosol e gel inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e risigillabile della capacità non superiore ad 1 litro.
Please put all your liquid toiletries (including creams, gels, pastes, spray and aerosols) in a transparent re-sealable plastic bag (max capacity 1 litre).

La busta dei liquidi deve essere controllata separatamente dal bagaglio.
Keep the bag out of your hand luggage ready for inspection.

Assicurarsi che tutti i contenitori non siano superiori a 100ml/100g.
Ensure each item in the bag is below 100ml/100g.

Le sigarette elettroniche possono essere portate a bordo solo come bagaglio a mano e sono soggette alle limitazioni dei liquidi.
This includes electronic cigarettes.

COMPUTER PORTATILI ED ALTRI DISPOSITIVI ELETTRONICI - *Technology*

Estrarre il computer portatile ed altri dispositivi elettronici per sottoporli al controllo separatamente dal bagaglio a mano.
Take your laptop, iPad, Kindle and any other similar, large electrical items out of your hand baggage to be x-rayed separately.

GIACCHE, CAPPOTTI E OGGETTI METALLICI - *Coats, jackets and loose items*

Depositare giacca, cappotto, cintura, orologio, cellulare e tutti gli oggetti metallici contenuti nelle tasche nell'apposita vaschetta, separatamente dagli altri oggetti. È possibile che venga richiesto di togliere le scarpe prima di passare sotto il metal detector.
Before you reach the security x-ray, please remove coats, jackets, belts, watches, mobile phones and other metal items from your pockets. They will need to be x-rayed along with your bag. You may be asked to remove your shoes before going through the security archway.

CONTROLLO DOCUMENTI PER I VIAGGIATORI DIRETTI E PROVENIENTI DA PAESI EXTRA-SCHENGEN
Passport control passengers departing for or arriving from non-Schengen countries

Se si è in possesso di un passaporto biometrico si può utilizzare la corsia dedicata agli ABC (Automated Border Control) Gate, varchi elettronici con lettore del passaporto biometrico, invece di far controllare il passaporto da un agente della Polizia di Frontiera. Gli ABC Gate permettono di evitare le code e superare il controllo passaporti più rapidamente. Il sistema può essere utilizzato solo dai passeggeri maggiori di 14 anni che siano cittadini europei EU/EEA/CH, americani, canadesi, australiani, neozelandesi, sud coreani, giapponesi, israeliani e cittadini di Singapore.
If you have a biometric chipped passport, you can use the Automated Border Control (ABC) gates instead of having your passport checked by a Border Force officer. This means you can avoid the queues and get through passport control more quickly. ABC gates can be used only by passengers over 14 years old and citizens of EU/EEA/CH countries, Australia, Canada, Israel, Japan, New Zealand, Singapore, South Korea or the United States of America.

BAGAGLI *Baggage*

Le franchigie bagaglio sono determinate dalle compagnie aeree e dipendono da fattori quali la tariffa pagata, la classe, l'itinerario e il tipo di aeromobile. Si prega di verificare con la propria compagnia aerea, all'atto dell'acquisto del biglietto, le dimensioni e il peso consentiti per il trasporto dei bagagli a mano e da stiva. È necessario apporre sempre su tutti i bagagli da stiva un'etichetta che riporti i seguenti dati: iniziale del nome, cognome, indirizzo email, numero di telefono.
Baggage allowances are determined by airlines and will depend on factors such as fare paid, class, route and aircraft type. Travellers are advised to check baggage allowances with their airline when booking their ticket to avoid confusion or complications at the airport. It is necessary to have a luggage tag on each item of checked baggage. Put on your luggage tag your email address, first initial and last name. Also include a phone number where you can be reached during your travel.

OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO DA STIVA E A MANO
Prohibited items - Hold and hand baggage

GAS COMPRESSI
(es. bombole di butano, propano o autorespiratori)
SOSTANZE INFIAMMABILI
(compresi i set di chimica)
COMPRESSED GASES
(e.g. butano, propane and acqualung cylinders)
FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS
(including chemistry sets)

FIAMME OSSIDRICHE E DA CHEF, SOSTANZE ESPLOSIVE
(es. fuochi d'artificio, petardi, ecc.)
BLOW TORCHES AND CHEF'S BLOW TORCHES, EXPLOSIVES LIQUIDS AND SOLIDS
(e.g. fireworks, party poppers etc.)

VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI
(es. acidi di mercurio, alcali)
OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES
(e.g. mercury adds, alkalis)

ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE
ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES

OGGETTI VIETATI - BAGAGLIO A MANO
Prohibited items - Hand baggage

ARMI DA FUOCO
(inclusi giocattoli e repliche)
FIREARMS
(including toys and replicant)

DISPOSITIVI PER STORDIRE
(inclusi spray immobilizzanti e irritanti)
PERSONAL DEFENSE ITEMS
(includes immobilising and stingings sprays)

LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml
LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS EXCEEDING 100ml

OGGETTI ACCUMINATI, AFFILATI E CONTUNDENTI
(inclusi gli utensili da lavoro)
SHARP AND BLUNT OBJECTS
(including work tools)

OGGETTI PERMESSI - BAGAGLIO A MANO
Permitted items - Hand baggage

BATTERIE AL LITIO
(vietato in stiva)
LITHIUM BATTERIES
(not permitted in hold baggage)

ARTICOLI ACQUISTATI NEI DUTY FREE
DUTY FREE ITEMS

LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml
(in sacchetti trasparenti richiudubili)
LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS MAX 100ml
(in a clear resealable bag)

FARMACI E CIBI SPECIALI LIQUIDI
(da utilizzare durante il viaggio)
LIQUID MEDICINES AND LIQUID SPECIAL DIETARY PRODUCTS
(such as baby food and milk needed during the course of your flight)

Per maggiori chiarimenti in merito al trasporto di articoli che non sono consentiti nel bagaglio a mano o nel bagaglio registrato, si invita a prendere visione dell'informativa riportata sul sito dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) www.enac.gov.it nella sezione **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 in the section **The Passengers' Bill of Rights**.*

BATTERIE AL LITIO
Lithium batteries

Le batterie al Litio possono essere pericolose ed innescare incendi se non vengono trasportate correttamente. La trasportabilità in aereo di una batteria al litio dipende dalla sua configurazione e dalla sua potenza in wattora (Wh) o dal suo contenuto di litio (LC).
Per la propria sicurezza e per la sicurezza degli altri passeggeri, si invita a consultare con attenzione le linee guida sul trasporto delle batterie al litio presenti sul sito della compagnia aerea con cui si viaggia.

Lithium batteries may be dangerous and can cause fire if not carried properly. Whether a lithium battery can be carried by air or not depends on its configuration and its Watt-hour (Wh) rating or Lithium Content (LC).
For the safety of yourself and fellow passengers, please read the guidelines for travel with lithium batteries on your airline's website.

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 ad 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.

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/100 g 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 medicinali liquidi 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 che i liquidi trasportati dai passeggeri in transito acquistati presso i Duty Free di qualsiasi aeroporto o compagnia aerea possano essere portati come bagaglio a mano, a condizione che siano sigillati in un sacchetto di sicurezza con bordo rosso (cosiddetto STEB Security Tamper-Evident Bag), fornito al momento dell'acquisto, 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.
L'addetto ai controlli può aver necessità di aprire il sacchetto di sicurezza. In questo caso, qualora si abbia una coincidenza per un altro aeroporto, si deve avvisare l'addetto ai controlli in modo da poter risigillare i liquidi del Duty Free in un nuovo sacchetto di sicurezza.

I LAG (Liquidi, Aerosol e Gel) comprendono:
- acqua ed altre bevande, zuppe, sciroppi
- 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

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

Non ammesso	Ammesso
Crema di cioccolata	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 100 ml/100 g 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 100 ml/100 g 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.*

Starting from 31 January 2014, duty free liquids, aerosols and gels purchased from any airport or airline may be carried as hand baggage. However, these must be sealed at the time of purchase with the receipt inside a security tamper-evident bag (STEB). Following the initial x-ray scan, security officers may also need to open the security bag for additional checks. In case you have a connecting flight at another airport, please alert the security officer so your duty free liquids may be re-sealed in a new security bag.

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.
Alla partenza è necessario presentarsi 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.
Per i voli internazionali i minori di 14 anni non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, insieme alla carta d'identità valida per l'espatrio o al passaporto italiano in corso di validità, dovranno recare con sé la "Dichiarazione di accompagnamento" dove sia certificata l'identità dell'accompagnatore, che dovrà essere validata dalla Questura locale.
Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio e per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it
Per i minori non accompagnati si consiglia di verificare con la compagnia aerea le procedure da seguire (il servizio non è garantito da tutti i vettori).

To travel by plane, children must have their own documents.
For international flights and along with the individual Italian National ID valid for international flights or a valid Italian passport, Italian minors under the age of 14 not accompanied by their parents or legal guardians should carry a travel permit ("Dichiarazione di Accompagnamento") stating the identity of the accompanying person, which should be validated by Italian local authority (Questura local). 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 (the service si not available on all airlines).

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 è 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*

I viaggiatori internazionali dovrebbero essere sempre preoccupati per la loro salute e sicurezza. Si consiglia di visitare il sito **www.viaggiaresicuri.it,** messo a disposizione dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, per informazioni essenziali ed aggiornate sui rischi per la salute, le misure di profilassi e le precauzioni che possono aiutare a prevenire le malattie del viaggiatore.

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

ANIMALI *Animals*

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico dell'Aeroporto di Verona 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.
Il servizio di trasporto animali non è disponibile su tutte le compagnie aeree e le dimensioni massime imbarcabili variano a seconda dell'aeromobile utilizzato. È quindi necessario comunicare al momento della prenotazione la presenza dell'animale e verificare con la compagnia aerea le norme che ne regolano il trasporto.

Italia: per viaggiare nel territorio Nazionale cani, gatti e furetti devono essere muniti di Libretto Sanitario e microchip.

Paesi UE: tutti i cani, gatti o furetti che viaggiano nell'Unione Europea devono essere identificati con un chip elettronico. Devono essere inoltre in possesso di un passaporto europeo. Questo passaporto, fornito e compilato da un veterinario, permette di identificare l´animale e attesta che è stato vaccinato contro la rabbia.
Cani, gatti e furetti di età inferiore ai 3 mesi, quindi non ancora sottoposti al vaccino antirabbia, non possono essere introdotti in Italia o viaggiare in Europa.
Attenzione: Per i viaggi verso la Finlandia, il Regno Unito, l'Irlanda, Malta e la Norvegia sono richieste condizioni sanitarie supplementari.
Il passaporto europeo per gli animali da compagnia è rilasciato soltanto per cani, gatti e furetti, per altri animali domestici, come i conigli o i canarini, ogni Paese UE stabilisce le proprie condizioni di ingresso. Per l'introduzione da uno Stato UE in Italia non è previsto alcun certificato.

Paesi extra UE: per i viaggi al di fuori dell'Unione Europea si consiglia di contattare l'ambasciata o il consolato del paese di destinazione per informarsi sulle leggi vigenti e i requisiti sanitati richiesti.
Per l'introduzione in Italia di animali a seguito del viaggiatore deve essere presentato un certificato rilasciato dalle autorità sanitarie competenti del Paese di provenienza. Il certificato sanitario dovrà contenere i dati identificativi dell'animale e del proprietario e per cani, gatti e furetti dovrà anche attestare che l'animale ha subito una vaccinazione antirabbica che è in corso di validità e, per diversi Paesi terzi, che è stato sottoposto alla titolazione degli anticorpi nei confronti della rabbia.
Gli esemplari di uccelli a seguito del viaggiatore e cani, gatti e furetti in numero superiore a 5 possono essere introdotti solo attraverso Uffici Doganali che siano anche sede di uffici veterinari abilitati (Posto di Ispezione Frontaliera - PIF); l'arrivo deve essere notificato con 48 ore di anticipo ed è prevista la visita veterinaria in ingresso.
Per ispezioni frontaliere all'aeroporto di Verona i passeggeri devono contattare con almeno 48 ore di anticipo il Posto di Ispezione Frontaliera - PIF Verona al numero 06 59944735 o all'indirizzo email pif.verona@sanita.it

Specie protette: gli animali elencati nella CITES - Convenzione di Washington sul commercio internazionale delle specie di fauna e flora selvatiche minacciate di estinzione (quali ad esempio pappagalli, lucertole, serpenti, tartarughe acquatiche, pesci ornamentali, alcune specie di uccelli e scimmie) sono considerati "specie protette". Per sapere se è necessario un permesso per trasportare una determinata specie protetta è necessario contattare l'autorità

nazionale CITES del proprio paese.
Per maggiori informazioni consultare la **Carta Doganale del Viaggiatore** sul sito **www.agenziadoganemonopoli.gov.it**

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.
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.

Italy: *to fly within Italy all dogs, cats and ferrets require a health certificate provided by a registered vet and must be microchipped.*

EU countries: *all dogs, cats and ferrets traveling within the European Union must be identified by an electronic chip. They should also possess a European pet passport. Provided and completed by an authorized veterinarian, the passport identifies your pet and certifies that it is properly vaccinated against rabies.*
Pets that are younger than three months, and therefore have not yet had a rabies vaccine, cannot travel within Europe and cannot be introduced in Italy.
Please note: *For travel to Finland, Ireland, the UK, Malta or Norway additional sanitary conditions apply.*
The EU pet passport is only for dogs, cats and ferrets. If you have other pets, such as rabbits or canaries, you should check relevant national rules on taking animals in/out of the country. No certificate is required for the introduction of such animals in Italy from an EU country.

Non EU countries: *For travel outside the European Union, it is recommended to ask the Embassy or Consulate of the destination country for the rules and the required health standards. Importing pet animals from countries outside the EU is allowed if they have a third-country official veterinary certificate. The certificate must include description of the animal, the animal's owner and destination address. Dogs, cats and ferrets must be microchipped and the health certificate shall attest the pet has received an anti-rabies vaccination and, for unlisted countries, it has undergone a rabies antibody titration test.*
The species of birds accompanying passengers and dogs, cats and ferrets, when one person travels with six or more pets, can be introduced only through customs offices which are also empowered to carry out authorized veterinary services (Border Inspection Post BIP); before the arrival a 48 hour advance notification is required as well as an entry veterinary health control. For Border Inspection at Verona Airport please call +39 06 59944735 or write to email address pif.verona@sanita.it at least 48 hours before your trip.

Endangered Species: *the movement of endangered animal species listed in the Washington Convention on International Trade of Endangered Species (such as for example parrots, lizards, snakes, water tortoises, ornamental fish, some species of birds and monkeys) is strictly controlled. You should contact the CITES authority in your country to know if the species you want to travel with needs a certificate.*

For more information please refer to ***Traveller's customs charter*** *on website* ***www.agenziadoganemonopoli.gov.it***

NUMERI UTILI *Useful telephone numbers*

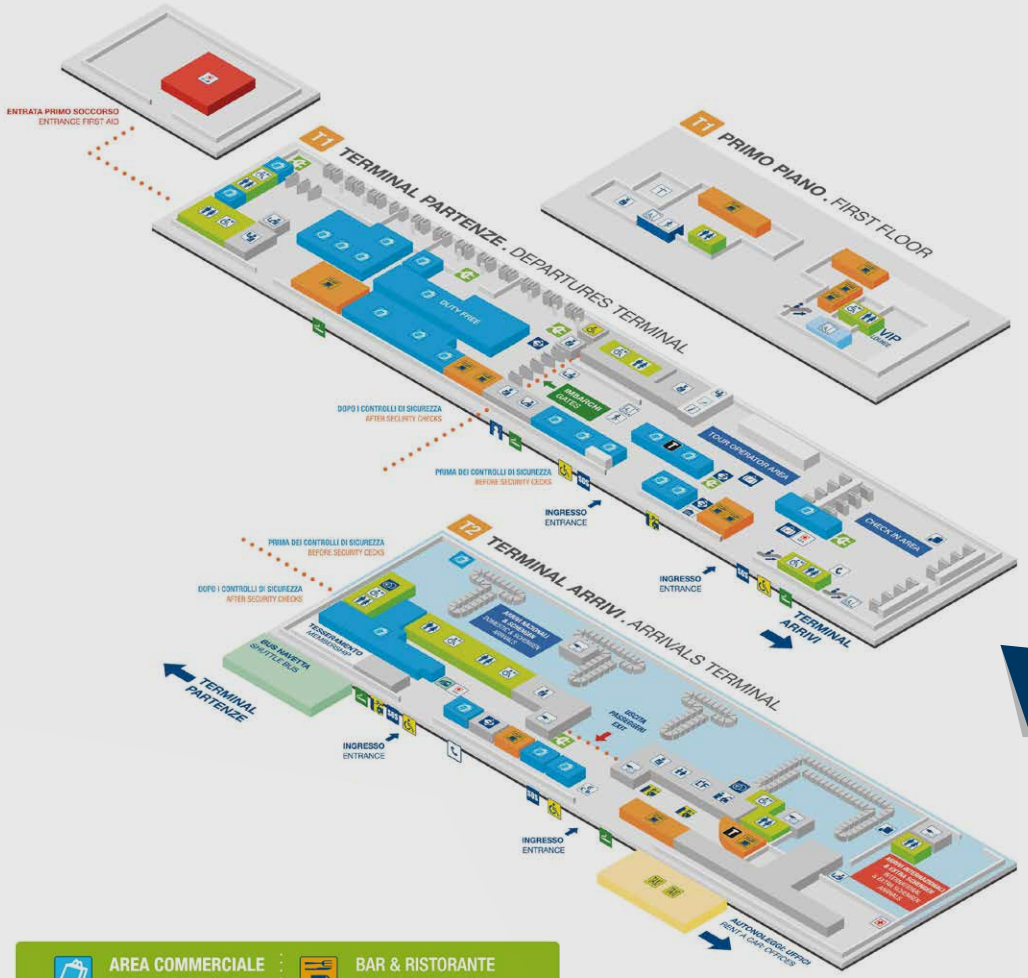
BIGLIETTERIA / *TICKET COUNTER* 04:40 - 20:30		+39 045 8619006
UFFICI AMMINISTRATIVI / *ADMINISTRATION*		+39 045 8095611
INFORMAZIONI / *INFORMATION DESK*		+39 045 8095636-666
OGGETTI SMARRITI / *LOST PROPERTY*		+39 045 8095335
ASSISTENZA BAGAGLI / *LOST&FOUND* Informazioni telefoniche / *Telephone queries* Lun-Dom / *Mon-Sun* 12:00 - 16:00	*GH Verona* *AGS Handling*	+39 045 8095867 +39 045 8095715
PARCHEGGI / *PARKING AEROPORTO VERONA* 08:00 - 20:00		+39 045 8095656
ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE NORD-EST *ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY* Lun-Ven / *Mon-Fri* 08:00 - 16:00		+39 045 8619056
DOGANA / *CUSTOMS OFFICE* Passeggeri / *Pax* (24h) Cargo (08:00 - 18:00)		 +39 045 8095761 +39 045 8095774
GUARDIA DI FINANZA / *EXCISE* (24h)		+39 045 8095727
PIF VERONA Posto di Ispezione Frontaliera Lun-Ven / *Mon-Fri* 08:00 - 18:00		+39 06 59944735
POLIZIA DI FRONTIERA / *POLICE OFFICE*		+39 045 8605811
PRIMO SOCCORSO / *FIRST AID* (24h)		+39 045 8095555
VIGILI DEL FUOCO / *FIRE DEPARTMENT* (24h)		+39 045 8600657
CORPO FORESTALE DELLO STATO *PROTECTED SPECIES INSPECTION* Lun-Ven / *Mon-Fri* 08:00 - 16:00 - Sab / *Sat* 08:00 - 14:00		+39 045 8600838
ALHA GROUP Lun-Ven / *Mon-Fri* 08:00 - 23:00 Sab / *Sat* 08:00 - 12:00		+39 045 8600351 int. 312/313
SPEDIZIONIERI / *FORWARDING AGENTS* AIR CARGO VERONA		+39 045 4593608
OPERATORI DOGANALI / *CUSTOMS BROKERAGE* FLY UNITED		+39 045 8095738 +39 045 8619035-36

COMPAGNIE AEREE - NUMERI UTILI
AIRLINES – USEFUL TELEPHONE NUMBERS

AEGEAN AIRLINES	Tel. +39 069 7150532-33	www.aegeanair.com
AER LINGUS	Tel. +39 02 43458326	www.aerlingus.com
AEROFLOT	Tel. +39 800 905668	www.aeroflot.ru
AIR DOLOMITI	Tel.. +39 045 2886140	www.airdolomiti.it
AIR ITALY	Tel. +39 892928	www.airitaly.com
AIR MOLDOVA	Tel. +39 199 201701	www.airmoldova.md
ALBA STAR	Tel. +39 095 311503	www.albastar.es/it/
ALITALIA	Tel. +39 892010	www.alitalia.com
BLUE PANORAMA	Tel. +39 06 98956666	www.blue-panorama.com
BRITISH AIRWAYS	Tel. +39 02 69633602	www.britishairways.com
EASYJET	Tel. +39 199 201840	www.easyjet.com
ERNEST	Tel. +39 02 89730660	www.flyernest.com
EUROWINGS	Tel. +39 199 257 013	www.eurowings.com
FLY BE	Tel. +44 (0)207 3080812	www.flybe.com
FLY ONE	Tel. +373 22 100003	www.flyone.md
IBERIA	Tel. +39 199 101191	www.iberia.com
ISRAIR	Tel. +972 1 700700186	www.israir.co.il
JET2.COM	Tel. +39 199 404023	www.jet2.com
LAUDAMOTION	Tel. +39 895 5895509	www.laudamotion.com
LUFTHANSA	Tel. +39 0899 198000	www.lufthansa.com
NEOS	Tel. +39 800 325955	www.neosair.it
NORWEGIAN	Tel. +39 06 94802756	www.norwegian.com
NOUVELAIR TUNISIE	Tel. +216 7002020 +33 8 26960303	www.nouvelair.com
POBEDA AIRLINES	Tel. +7 (499) 215-2300	www.pobeda.aero
RYANAIR	Tel. +39 895 5895509	www.ryanair.com
S7	Tel. +39 800 123567	www.s7.ru
TRANSAVIA	Tel. +39 899 009901	www.transavia.com
TUNISAIR	Tel. +39 06 42113262	www.tunisair.com
VOLOTEA	Tel. +39 895 8954404	www.volotea.com
WIZZ AIR	Tel. +39 895 8954416	www.wizzair.com

MAPPA AEROSTAZIONE

Airport maps



CASSA AUTOMATICA
PAY ON FOOT MACHINE
POSTI AUTO PRM
PRM CAR SPACES
AUTONOLEGGI
RENTAL CAR
SOS
PUNTO ASSISTENZA PRM
PRM CALL POINT
PARTENZE
DEPARTURES
ARRIVI
ARRIVALS
P1bis
P1
P2bis
P2
P4
P4bis
P3
ACCOMPAGNATORI
Sosta Breve - Short Term
ACCOMPAGNATORI
Sosta Breve - Short Term
LowCost
ENTRATA / USCITA
ENTRANCE / EXIT
Scoperto
Uncovered
Coperto
Covered
ACCOMPAGNATORI
Sosta Breve - Short Term
Arrivi/Partenze
Arrivals/Departures
Scoperto
Uncovered
LowCost

LA CARTA SERVIZI 2019

Service charter 2019

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 stabiliti da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) in collaborazione con l'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali (Assaeroporti) e sono rilevati tramite un costante monitoraggio dei livelli di servizio e sondaggi di customer satisfaction. All'Aeroporto di Verona mensilmente 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 2018 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2019 concordati con i rappresentanti delle Compagnie Aeree operanti sullo scalo e con gli altri operatori aeroportuali nell'ambito del Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali.

In relazione agli obiettivi fissati per gli indicatori di qualità è necessario premettere che a partire dall'autunno 2019 e per i quattro anni successivi l'Aeroporto di Verona sarà interessato da numerosi interventi di riqualificazione che prevedono, in fasi successive, il completo rifacimento del terminal passeggeri e l'adeguamento e potenziamento delle infrastrutture di volo.
Nel 2018 sono state avviate le fasi preliminari degli interventi del progetto di riqualificazione, denominato Progetto Romeo, che hanno riguardato le infrastrutture di volo e i sistemi di illuminazione del Piazzale di sosta aeromobili (Torri Faro) e del terminal con l'introduzione dell'illuminazione a led. In ambito aerostazione, è stata rinnovata la segnaletica di indirizzamento e informazione del passeggero al Terminal Partenze e sono stati installati i nuovi sistemi automatizzati di controllo passaporti (e-Gates) per i passeggeri Extra-Schengen in arrivo e partenza dallo scalo che permetteranno un abbattimento dei tempi di attesa ai controlli passaporti. In parallelo sono iniziati i lavori di ampliamento dell'area di sbarco passeggeri Extra-Schengen presso il Terminal Arrivi. Nel corso del 2019 sono previsti importanti interventi alle infrastrutture di volo, interventi da un lato di adeguamento e manutenzione ma dall'altro soprattutto di aumento della capacità operativa. Lo stesso Progetto Romeo, nella prima fase, andrà a ridisegnare tutta l'area parcheggi fronte aerostazione, pertanto saranno adeguate le viabilità e i parcheggi in prossimità. Pur adottando tutte le misure necessarie per minimizzare il disagio agli utenti, tali interventi comporteranno inevitabilmente una flessione nella percezione della qualità dei servizi offerti e si dovrà attendere la realizzazione definitiva del Progetto Romeo per avere un oggettivo miglioramento delle strutture e dei servizi dedicati ai passeggeri.

Pertanto nel contesto infrastrutturale sopra descritto, considerando inoltre che le stime di traffico prevedono un incremento sia di voli sia di passeggeri, il mantenimento degli elevati standard di qualità attualmente raggiunti costituirà una sfida particolarmente difficile. Conseguentemente per alcuni indicatori che hanno raggiunto un livello di performance ottimale, il Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali ha previsto obiettivi di miglioramento contenuti ed alcuni impegni sono stati fissati tenendo i valori in lieve flessione se riferiti ai risultati conseguiti nel 2018.

The Service Charter is the tool that allows measuring and monitoring 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.
The quality standards achieved in Verona Airport in the year 2018 and the targets for the year 2019, set with the airlines, airport operators and other stakeholders represented on the Committee for the regularity and quality of airport services, are presented below.

Regarding the 2019 quality targets, it is important to point out infrastructural developments. Starting from autumn 2019 until year 2023, Verona Airport is reconfiguring the entire Departures Terminal, expanding the Arrivals Terminal and enhancing apron, runway and other infrastructures during ongoing operations. The Transformation Programme, named Romeo Project, is a series of enhancements that will provide Verona Airport with new state-of-the-art facilities that modernise and transform the customer service experience we are able to offer passengers.
In 2018 we have worked on maintaining and enhancing the taxiway and installing a new airfield led lighting system. New passenger directions signage is being installed at the Departures Terminal, with new panels characterized by greater message clarity and energy saving.To help speed up your time at passport control, we have installed ePassport gates which allows your passport to be checked in a totally automated way. The eGates ensure the highest levels of security controls and decrease passenger waiting times, benefiting the overall quality of the travel experience.
In 2019 we will work on airfield development including runway and taxiways to improve operations and we will start the Departures Terminal development program reconfiguring the access road and the parking area in front of the terminal.The Romeo Project will adopt a phased approach to implement the improvements, to ensure minimal disruption to our airport operations, passengers and airlines. At peak times, however, when traffic levels are high, construction works cannot be done without some inconvenience and longer waits that, in spite of our best efforts, will affect customer perception of service quality. For this reason, along with increased traffic, to keep high quality standards will be particularly challenging and some quality target levels for the year 2019 have been set with little improvement or with values slightly lower than those achieved in 2018.

INDICATORI DI QUALITÀ *Quality indicators*

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	87,8%	97,5%
TRAVEL SECURITY	*Thoroughness of Security inspection*	*% of satisfied passengers*	*87,8%*	*97,5%*
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	91,8%	92%
SAFETY AND SECURITY AT VERONA AIRPORT	*Overall perception of feeling safe and secure*	*% of satisfied passengers*	*91,8%*	*92%*
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	73,4%	74%
	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	0,47 per 1000	0,40 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	22'20"	20'40"
	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	29'55"	30'00"
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi	3'51"	3'55"
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	95,4%	95,5%
AIRPORT SERVICE PUNCTUALITY AND EFFICIENCY	*Flight punctuality*	*% of departing flights on time*	*73,4%*	*74%*
	Mishandled bags	*Mishandled bags per 1,000 passengers*	*0,47 per 1000*	*0,40 per 1000*
	Waiting time for delivery of first bag	*Waiting time on 90% of cases*	*22'20"*	*20'40"*
	Waiting time for delivery of last bag	*Waiting time on 90% of cases*	*29'55"*	*30'00"*
	Waiting time on board for first passenger disembarkation	*Waiting time on 90% of cases*	*3'51"*	*3'55"*
	Overall perception of punctuality and efficiency of service provided by the airport	*% of satisfied passengers*	*95,4%*	*95,5%*

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	**96,8%**	**94%**
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	**95,1%**	**95,5%**
CLEANLINESS	*Cleanliness and functionality of toilets*	*% of satisfied passengers*	***96,8%***	***94%***
	Cleanliness of airport terminal	*% of satisfied passengers*	***95,1%***	***95,5%***
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	**96%**	**96%**
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	**95,3%**	**95,3%**
	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	**95,8%**	**95%**
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	**97,2%**	**93%**
COMFORT INSIDE THE AIRPORT	*Availability of luggage trolleys*	*% of satisfied passengers*	***96%***	***96%***
	Lift, escalator, passenger conveyors efficiency	*% of satisfied passengers*	***95,3%***	***95,3%***
	Air conditioning effectiveness	*% of satisfied passengers*	***95,8%***	***95%***
	Overall comfort of airport terminal	*% of satisfied passengers*	***97,2%***	***93%***

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	**87,2%**	**88%**
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	**95,3%**	**96%**
	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	**95%**	**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	**91,9%**	**92%**
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	**94,3%**	**94,3%**
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	**91,8%**	**92%**
AIRPORT FACILITIES	*Ease of using Wi-Fi*	*% of satisfied passengers*	***87,2%***	***88%***
	Phone, laptop and tablet charging facilities (if available)	*% of satisfied passengers*	***95,3%***	***96%***
	Correspondence between cafès/bar opening hours and airport schedules	*% of flights departing and arriving during cafès bars opening times in their respective area*	***95%***	***95%***
	Smoking lounges (if available)	*% of satisfied passengers*	***not available***	***not available***
	Drinking fountains (if available)	*% of satisfied passengers*	***not available***	***not available***
	Choice/quality/price of shops and newsagents	*% of satisfied passengers*	***91,9%***	***92%***
	Choice/quality/price of bars and restaurants	*% of satisfied passengers*	***94,3%***	***94,3%***
	Vending machines with drinks and snacks (if available)	*% of satisfied passengers*	***91,8%***	***92%***

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	96%	96%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	95,8%	96%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	95,6%	95,6%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	93,9%	94%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	93,8%	94%
AIRPORT INFORMATION	*User-friendly and updated website*	*% of satisfied passengers*	*96%*	*96%*
	Flight information screens and info points - clarity and quality of information	*% of satisfied passengers*	*95,8%*	*96%*
	Clearness and accuracy of terminal signage	*% of satisfied passengers*	*95,6%*	*95,6%*
	Efficiency of airport employees and other staff (info point, security)	*% of satisfied passengers*	*93,9%*	*94%*
	Overall perception of accuracy and ease of finding information (screens, announcements, signs, etc.)	*% of satisfied passengers*	*93,8%*	*94%*
SERVIZI SPORTELLO/VARCO	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	96,1%	96%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	20'20"	20'00"
	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	94,8%	94,8%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'40"	7'30"
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	96%
AIRPORT SERVICES AND QUEUING TIMES	*Passenger perception of ticketing service*	*% of satisfied passengers*	*96,1%*	*96%*
	Waiting time in check-in queue	*Waiting time on 90% of cases*	*20'20"*	*20'00"*
	Passenger perception of waiting time at check-in counters	*% of satisfied passengers*	*94,8%*	*94,8%*
	Waiting time at Security inspection	*Waiting time on 90% of cases*	*6'40"*	*7'30"*
	Passenger perception of waiting time at Immigration and Border Control	*% of satisfied passengers*	*95,5%*	*96%*
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	97,2%	97,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	97,3%	97,5%
TRANSPORTATION	*Clearness of directional signage*	*% of satisfied passengers*	*97,2%*	*97,5%*
	Ground transportation to/from airport	*% of satisfied passengers*	*97,3%*	*97,5%*

PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)
Reduced mobility passengers (PRM)

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'00"	13'00"
	Per PRM in partenza senza prenotifica: 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	10'00"	15'00"
	Per PRM in arrivo con prenotifica: 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	8'00"	8'00"
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: 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	8'00"	15'00"
EFFICIENCY OF THE PROVISION OF ASSISTANCE	*For pre-booked departing customers Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known*	*Waiting time on 90% of cases*	*10'00"*	*13'00"*
	For non pre-booked departing customers Waiting time to receive assistance upon arrival at the airport, once they have made themselves known	*Waiting time on 90% of cases*	*10'00"*	*15'00"*
	For pre-booked arriving customers Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking	*Waiting time on 90% of cases*	*8'00"*	*8'00"*
	For non pre-booked arriving customers Waiting time to receive assistance, at the gate/aircraft point, after the last passenger's disembarking	*Waiting time on 90% of cases*	*8'00"*	*15'00"*
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	94,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	94,5%
PERSONAL SAFETY	*Passenger perception of the level of equipment (wheelchairs, lifts, etc.) available*	*% of satisfied passengers*	*98,5%*	*94,5%*
	Passenger perception of PRM service staff level of training	*% of satisfied passengers*	*98,5%*	*94,5%*

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	OBIETTIVO 2019 *Target 2019*
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero 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	**98,5%**	**94%**
INFORMATION AT THE AIRPORT	*Accessibility: quantity of basic information accessible to passengers with either sensory, either mobility disabilities as compared to the total quantity of available basic data*	*% essential information available compared with the whole amount of essential information*	***100% with dedicated staff***	***100% with dedicated staff***
	Completeness: number of available services and any restrictions or conditions for which accessible instructions and information do exist as compared to the total number	*% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions*	***80%***	***80%***
	Passenger perception of efficacy and accessibility of airport information, communications and signage	*% of satisfied passengers*	***98,5%***	***94%***
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	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	**83%**	**100%**
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	**0,06%**	**1%**
COMMUNICATION WITH PASSENGERS	*Number of responses within the established time compared to the number of requests for information*	*% of responses within the established time compared to the number of requests for information*	***83%***	***100%***
	Number of complaints compared to the total traffic of disabled passengers and passengers with reduced mobility	*% of complaints compared to the total traffic of PRM*	***0,06%***	***1%***

FATTORE DI QUALITÀ *Quality factor*	INDICATORE *Indicator*	UNITÀ DI MISURA *Measurement unit*	RISULTATO 2018 *Achieved 2018*	TARGET 2019
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	93,5%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	94%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	93%
AIRPORT STAY COMFORT	*General perception of assistance for reduced mobility and disabled passengers*	*% of satisfied passengers*	*98,4%*	*93,5%*
	Passenger perception on the buildings' facilities and overall accessibility (parking spaces, intercoms, toilets, reserved areas, etc.)	*% of satisfied passengers*	*98,4%*	*94%*
	Passenger perception of special assistance waiting areas	*% of satisfied passengers*	*98,4%*	*93%*
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	95,7%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	95,7%
RELATION AND BEHAVIOUR TOWARDS THE PUBBLIC	*Passenger perception of courtesy of airport employees and other staff (infopoint, security, etc.)*	*% of satisfied passengers*	*98,4%*	*95,7%*
	Passenger perception of PRM service staff professionalism	*% of satisfied passengers*	*98,4%*	*95,7%*

I DIRITTI DEI PASSEGGERI

Air passengers 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

*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). The Passengers' Bill of Rights can be downloaded from www.enac.gov.it*

I TUOI DIRITTI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, RITARDO, CANCELLAZIONE E CAMBIAMENTO DI CLASSE

Your rights in case of denied boarding, delay, cancellation, and upgrading or downgrading

I diritti del passeggero in caso di negato imbarco (overbooking), di cancellazione del volo o di ritardo prolungato sono disciplinati dalla normativa europea, in particolare dal Regolamento CE 261/2004 (che si applica alle compagnie aeree comunitarie ed a quelle extracomunitarie per i voli che abbiano come località di partenza o destinazione aeroporti presenti sul territorio dell'UE). In caso di negato imbarco, cancellazione del volo, ritardo di oltre 2 ore al momento della partenza o forte ritardo al momento dell'arrivo alla destinazione finale, la compagnia aerea che gestisce il volo è tenuta a comunicare per iscritto le norme per ottenere assistenza e un eventuale risarcimento.

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) No 261/2004 on the rights of air passengers. If you were denied boarding, your flight was cancelled, you experienced a delay of more than 2 hours at departure or you arrive with a long delay at your final destination, the operating air carrier must give you a written notice setting out the rules for compensation and assistance.

RITARDI PROLUNGATI

Delays from 2 hours and up to 5 hours or more

Se il volo ha un ritardo di più di 2 ore al momento della partenza hai diritto all'assistenza (bevande, pasti, comunicazioni) ed eventualmente al pernottamento in albergo (inclusi i trasferimenti da e verso l'aeroporto), a seconda del ritardo e della lunghezza del volo.
Se il volo ha un ritardo di 5 ore o più al momento della partenza hai diritto al rimborso. Se accetti questa opzione, la compagnia aerea non è però tenuta a fornirti ulteriori mezzi di trasporto o assistenza.
Se il volo arriva a destinazione con un ritardo di 3 ore o più, oltre all'assistenza hai diritto ad una compensazione. Tale diritto, tuttavia, viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze straordinarie, ad esempio avverse condizioni meteorologiche, rischi per la sicurezza e scioperi.

Compensazione per ritardi, a seconda della lunghezza del volo:

RITARDO ALL'ARRIVO	LUNGHEZZA DEL VOLO	COMPENSAZIONE
All'interno dell'EU		
3 ore o più	1.500 km o meno	€ 250
	Oltre 1.500 km	€ 400
Da un aeroporto dell'EU a un aeroporto extra-EU		
3 ore o più	1.500 km o meno	€ 250
	1.500 km - 3.500 km	€ 400
	Oltre 3.500 km	€ 600

If your flight is delayed for 2 hours at departure you're entitled to assistance (drinks, meals, communications) and, if necessary, hotel accommodation (including transport between the airport and the place of accommodation) depending on the flight distance and length of delay. If your flight is delayed by 5 hours or more at departure, you are entitled to a refund. If you accept this option, the airline does not have to provide any further onward travel or assistance.
If your flight is delayed and arrives 3 or more hours late at your final destination, in addition to assistance you are also entitled to financial compensation. If the air carrier can prove that the delay is caused by an extraordinary circumstance which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, thus financial compensation is not due.
Compensation for delays according to flight distance:

DELAY AT ARRIVAL	FLIGHT DISTANCE	COMPENSATION
Within the EU		
3 hours or more	1,500 km or less	€ 250
	Over 1,500 km	€ 400
Between an EU airport and a non-EU airport		
3 hours or more	1,500 km or less	€ 250
	1,500 km - 3,500 km	€ 400
	Over 3,500 km	€ 600

CANCELLAZIONE O NEGATO IMBARCO (OVERBOOKING)
CANCELLATION OR DENIED BOARDING (OVERBOOKING)

Se il volo è stato cancellato e sei stato informato meno di 2 settimane prima della partenza, o se ti è stato negato l'imbarco, hai diritto:

- a essere trasportato alla tua destinazione finale con mezzi alternativi comparabili, **oppure**
- al rimborso del biglietto, **oppure**
- a essere trasportato gratuitamente al luogo di partenza iniziale in caso di coincidenze, nonché
- ad una compensazione che va dai 250 ai 600 euro a seconda della lunghezza del volo. se la compagnia aerea ti propone un volo alternativo e raggiungi la destinazione finale con un ritardo di 2, 3 o 4 ore a seconda della lunghezza del volo, la compensazione può essere ridotta del 50%.

Anche in caso di volo alternativo, hai diritto all'assistenza (bevande, pasti, comunicazioni) ed eventualmente al pernottamento in albergo (inclusi i trasferimenti da e verso l'aeroporto) a seconda dell'entità del ritardo.

Compensazione per cancellazione o negato imbarco in caso di volo alternativo:

RITARDO ALL'ARRIVO	LUNGHEZZA DEL VOLO	COMPENSAZIONE
All'interno dell'EU		
2 ore	1.500 km o meno	€ 125
3 ore	Oltre 1.500 km	€ 200
Da un aeroporto dell'EU a un aeroporto extra-EU		
3 ore	1.500 km - 3.500 km	€ 200
4 ore	Oltre 3.500 km	€ 300

If your flight is cancelled, and you were informed less than 2 weeks prior to the scheduled date, or you're denied boarding you're entitled to:

- *transport to your final destination using comparable alternative transport means* ***or***
- *a refund for your ticket* ***or***
- *transport free of charge to your initial departure point if you have connecting flights, and*
- *financial compensation of EUR 250 to EUR 600 depending on the distance of your flight. If the carrier offers you an alternative flight, and you reach your final destination with a delay of 2, 3 or 4 hours depending on the length of the flight, the compensation may be reduced by 50%.*

In cases of re-routing, you are also entitled to care (drinks, meals, communications) and, if necessary, hotel accommodation (including transfer) depending on the length of the delay.

Compensation for cancellation or denied boarding in cases of re-routing:

DELAY AT ARRIVAL	FLIGHT DISTANCE	COMPENSATION
Within the EU		
2 hours	1,500 km or less	€ 125
3 hours	Over 1,500 km	€ 200
Between an EU airport and a non-EU airport		
3 hours	1,500 km - 3,500 km	€ 200
4 hours	Over 3,500 km	€ 300

I TUOI DIRITTI IN CASO DI CIRCOSTANZE STRAORDINARIE

Your rights in extraordinary circumstances

Se la cancellazione è dovuta a circostanze straordinarie, come maltempo o sciopero dei controllori di volo, non hai diritto alla compensazione. Tuttavia, la compagnia aerea è tenuta a offrirti un'assistenza adeguata mentre sei in attesa di un mezzo alternativo. Inoltre hai diritto:

- al rimborso del biglietto entro 7 giorni, **oppure**
- a un trasporto alternativo alla tua destinazione finale alla prima opportunità, **oppure**
- allo spostamento della prenotazione a una data successiva di tua scelta, **oppure**
- al trasferimento da e verso l'aeroporto se il volo arriva o parte da un aeroporto diverso da quello menzionato nel biglietto.

If your flight is cancelled due to "extraordinary circumstances", such as bad weather or an air traffic controller strike, no financial compensation will be paid by the airline. However, your airline must provide adequate assistance while you are waiting for alternative transport. You are also entitled to:

- *a refund of your ticket within 7 days* ***or***
- *alternative transport to your final destination at the earliest opportunity* ***or***
- *rebooking at a later date of your choice* ***or***
- *transport to and from the airport, if the flight arrives or departs from a different airport than the one mentioned in the booking.*

CAMBIAMENTO DI CLASSE

Upgrading or downgrading

Se vieni sistemato in una classe superiore rispetto a quella menzionata nel biglietto, la compagnia aerea non può richiedere alcun pagamento aggiuntivo.
Se invece devi viaggiare in una classe inferiore, hai diritto ad un rimborso del 30%, 50% o 75% del prezzo del biglietto, a seconda della lunghezza del volo.
Se il biglietto comprende due o più coincidenze, il rimborso riguarda soltanto il volo in questione e non tutto il viaggio.

If you are placed in a higher class than the one which is mentioned on your ticket (upgrading), an air carrier cannot request any additional payment.
If you are placed in a lower class (downgrading), you are entitled to reimbursement of a percentage of 30%, 50% or 75% of the price of your ticket, depending on the flight distance.
Where there are two or more connecting flights included in a single ticket, reimbursement is only payable for the flight which was downgraded and not for the entire journey.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

How to complain

Se, in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo, ritieni che i tuoi diritti di passeggero aereo non siano stati rispettati dovrai:

1) presentare un reclamo alla compagnia aerea
In primo luogo devi presentare il reclamo alla compagnia aerea.

2) presentare un reclamo alle autorità nazionali competenti
Se, entro 6 settimane, non ricevi una risposta adeguata dalla compagnia aerea e ritieni che i tuoi diritti di passeggero aereo siano stati lesi, puoi presentare un reclamo all' autorità nazionale competente del paese in cui l'episodio ha avuto luogo. **Si prega di osservare che le autorità competenti degli Stati membri di norma non possono adottare decisioni vincolanti in merito alle compagnie aeree per quanto attiene ai reclami individuali**.
In Italia il rispetto del Regolamento Europeo (CE) 261/2004 è affidato all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).

3) rivolgerti agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)
Se non sei soddisfatto della risposta ricevuta dalla compagnia aerea, puoi rivolgerti ad un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o adire alle vie legali.

If you were denied boarding, or your flight was delayed or cancelled and you consider your EU air passenger rights were not respected, you should:

1) contact your airline directly
You should first submit a complaint to the airline operating the flight concerned.

2) raise a complaint with the National Enforcement Body in the Member State where the incident took place.
Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not satisfied with their reply, you should send a complaint to the national enforcement body in the Member State where the incident took place. ***Please note that the competent authorities of Member States cannot in general take binding decisions on airlines in respect of individual complaints.***
In Italy ENAC (Italian Civil Aviation Authority) is the Body responsible for the application of Regulation (EC) 261/2004 relative to the rights of passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

3) refer your complaint to an alternative dispute resolution (ADR) body
If you have been dissatisfied with the response of the airline to your complaint, you may also be able to refer your complaint to an ADR Alternative Dispute Resolution body or you could take your airline to court.

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 dalla compagnia aerea un risarcimento fino a circa € 1.220.
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.

Come presentare un reclamo
Se desideri presentare alla compagnia aerea un reclamo per smarrimento o danneggiamento del bagaglio, devi farlo per iscritto entro 7 giorni dalla consegna del bagaglio, oppure entro 21 giorni, se la consegna è avvenuta in ritardo. Se il bagaglio non viene ritrovato entro 21 giorni dall'apertura del P.I.R. si considera smarrito, ed è pertanto possibile chiedere il risarcimento.
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.
Eccezione - non puoi chiedere un risarcimento se il danno è dovuto a un difetto del bagaglio stesso.

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.

How to complain
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.*

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

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.

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.
Se volete contattarci potete utilizzare i seguenti strumenti:
- sito internet nella sezione **Contattaci**
- 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, previe 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 e del Reg. UE 2016/679 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*
- *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 and Reg. EC 679/2016 regarding personal data protection. Anonymous communications will not be taken into consideration.

Verona Aeroporto

Garda Aeroporti

Società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A.
37066 Caselle di Sommacampagna (Verona) - Tel. +39 045 809 5611