

Carta dei Servizi

Passenger Service Charter

2025

Gentile Passeggero,

con la Carta dei Servizi, AEROPORTI di PUGLIA presenta la struttura degli scali di Bari e Brindisi, le caratteristiche e gli standard qualitativi dei servizi offerti. In qualità di gestore aeroportuale, ad AEROPORTI di PUGLIA è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'ENAC – Ente Nazionale Aviazione Civile –, il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali, di coordinare e controllare le attività degli operatori privati presenti in aeroporto (art. 705 del Codice della Navigazione Aerea). La Carta dei Servizi costituisce per AEROPORTI di PUGLIA un impegno nei Suoi confronti ed uno strumento fondamentale per una puntuale valutazione dei servizi prestati dagli operatori aeroportuali.

In questo senso assume un particolare valore l'apporto che, attraverso i suggerimenti espressi utilizzando l'apposito coupon allegato, vorrà garantirci per il raggiungimento di livelli di qualità del servizio sempre più elevati.

Dear Passenger,

with this Service Charter, AEROPORTI DI PUGLIA is pleased to present our facilities at Bari and Brindisi airports, our range of services, and the quality standards that we offer to passengers. As an airport operator, AEROPORTI DI PUGLIA is responsible, under the supervision and monitoring of ENAC – the Italian civil aviation authority – for running and managing the airport infrastructure, and for coordinating and overseeing the private companies operating at the airport (under article 705 of the Italian air navigation code). The Service Charter represents AEROPORTI DI PUGLIA's commitment to you and acts as a fundamental tool for monitoring and assessing the performance of airport service providers.

To that end, we set great store by the feedback and suggestions that you may wish to give, using the dedicated coupon attached, to help us continue to improve the quality of airport services.

La rete aeroportuale pugliese

AEROPORTI DI PUGLIA gestisce, in regime di concessione totale quarantennale, la Rete Aeroportuale Pugliese costituito dagli scali di Bari, Brindisi, Foggia e Taranto. Elemento cardine per lo sviluppo economico della regione, gli aeroporti pugliesi concorrono, ciascuno secondo le proprie specifiche peculiarità, al processo di crescita economica e sociale della Puglia.

Con Decreto Interministeriale n. 6/2018, il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e il Ministro dell'Economia e delle Finanze hanno designato la Rete aeroportuale pugliese costituita dagli aeroporti di Bari, Brindisi, Foggia e Taranto. La Rete pugliese è la prima in Italia ad essere designata per Decreto Interministeriale recependo quanto disposto dalla Direttiva UE 2009/12, dalla legge n. 27/2012 e in conformità al Piano nazionale degli aeroporti che prevede "...l'incentivazione alla costituzione di reti o sistemi aeroportuali, che si ritiene possano costituire la chiave di volta per superare situazioni di inefficienza, ridurre i costi e consentire una crescita integrata degli aeroporti, con possibili specializzazioni degli stessi..."

Il 21 febbraio 2015 si è tenuta la cerimonia per l'entrata in esercizio dell'ampliamento dell'aerostazione passeggeri dell'aeroporto Karol Wojtyła di Bari. Nella nuova ala, che si sviluppa per circa 13.000 mq, trovano collocazione 6 gates, due dei quali già predisposti per l'installazione di finger per l'imbarco.

L'11 ottobre 2017 Aeroporti di Puglia ha ricevuto la nuova certificazione rilasciata dall'ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile – in base al Regolamento europeo 139/2014. Con la consegna del Certificato agli aeroporti di Bari, Brindisi e Taranto Grottaglie, l'ENAC attesta la rispondenza delle procedure operative, degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali degli scali ai requisiti previsti dalle norme comunitarie.

Il 27 febbraio 2018 è stato inaugurato l'ampliamento dell'aerostazione di Brindisi che dispone ora di ulteriori cinque gates e di una nuova area security. Sono 1.500 i metri quadri in più dedicati alla sosta dei passeggeri.

Per gli aeroporti pugliesi il 2024 si è chiuso con un cospicuo aumento del traffico: +10,6% rispetto a quanto registrato nel 2023. Per la prima volta è stata superata la soglia di 10 mln di passeggeri.

Sono stati, infatti, 10,7 mln i passeggeri transitati negli aeroporti pugliesi: oltre un milione in più rispetto all'anno precedente.

The airport network in Puglia

AEROPORTI DI PUGLIA manages the airports in the Puglia region, namely at Bari, Brindisi, Foggia and Taranto, under a full forty-year licence. As a hub for the economic development of the entire region, Puglia's airports contribute, in their own different ways, to the social development and economic growth of south-eastern Italy.

The Apulian network airport network was designated by the Ministry of Infrastructures and Transport and by the Ministry of Economy and Finance with Interministerial Decree no. 6/2018. The Apulian Network is the first one in Italy to be designated by Interministerial Decree according to the EU Directive 2009/12, the law no. 27/2012 and the national airport plan which provides "... the airport networks are believed to be the keystone to overcome situations of inefficiency, to reduce costs and to allow integrated growth of the airports thanks to their specialization ..."

On 21st February 2015, the ceremony was held for the inauguration of the expanded ala est passenger terminal of the Karol Wojtyła airport. Extending over approximately 13,000 square metres, the new wing comprises 6 gates, two of which are already set up for the installation of finger slots for boarding.

On 11 October 2017 Aeroporti di Puglia received the new certification issued by ENAC – National Civil Aviation Authority – in accordance with European Regulation 139/2014. With the delivery of the Certificate to the airports of Bari, Brindisi and Taranto Grottaglie, ENAC certifies that the operating procedures, facilities and airport infrastructures of the airports comply with EU law.

On 27st February 2018, the ceremony was held for the inauguration of the expanded passenger terminal of the Brindisi airport. Extending over approximately 1,500 square metres, the 3rd level comprises 5 gates and a new security area.

The Apulian airports ended the year 2024 with significant growing: + 10,6% compared to 2023. For the first time, the threshold of 10 million passengers was exceeded.

In fact, 10.7 million passengers passed through Apulia's airports: over one million more than the previous year.

On an annual basis, the domestic scheduled segment increased by 4.6%; international scheduled segment grew by 18.9% compared to 2023 instead.

Su base annua il traffico di linea nazionale è risultato in crescita del 4,6%; quello di linea internazionale, invece, ha segnato un +18,9% rispetto al 2023.

Sistema aeroportuale pugliese – Dati di traffico 2024-2023			
Apulian Airports – Traffic Data 2024-2023			
	2023	2024	Variazione 2024/2023
			Change 2024/2023
Passeggeri <i>Passengers</i>	9.678.605	10.701.254	+ 10,6%
Movimenti <i>Movements</i>	73.935	78.922	+ 6,8%
Merce (Tonn) <i>Freight (Tons)</i>	2.216	2.216	+ 12,5%

L'impegno per la Qualità

Aeroporti di Puglia, al fine di garantire la qualità dei servizi erogati, ha individuato al proprio interno la figura del Responsabile della qualità dei servizi 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, gestione dei reclami e redazione della Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

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

Committed to Quality

Aeroporti di Puglia, in order to ensure the quality of the services provided, has created among its staff the Service Quality Manager figure in charge of verifying the standards of essential services, of monitoring processes, of assessing customer satisfaction and of distributing the results, of identifying the targets, of handling complaints and of drafting the Service Charter in compliance with the guidelines set forth by ENAC (Italian Civil Aviation Authority).

The Committee for the regularity and quality of airport services, Geveled by our managers of the activities linked to the assistance to passengers and to aircraft on the ground and by the representatives of the airlines and handlers staff operating at Bari and Brindisi airports, meet up every two months. One of the tasks of the Committee is to analyse the data resulting from the constant monitoring of the regularity and quality of airport services, with the aim of identifying, in concert with all of the operators working at the airport, the most suitable actions for continuously improving the services offered.

Il nostro sito web: www.aeroportidipuglia.it

Our Website: www.aeroportidipuglia.it

Nella sezione PRIMA DI PARTIRE i passeggeri possono reperire informazioni costantemente aggiornate in merito a:

- prenotazione del volo;
- regole di espatrio per i minori;
- trasporto animali;
- benessere in volo;
- documenti sanitari;
- il sistema dei visti di Schengen;
- la Sicurezza
- norme doganali

Nella sezione ASSISTENZE SPECIALI sono pubblicate le informazioni necessarie alle persone con disabilità o a ridotta mobilità relativamente alle aree aeroportuali e ai livelli di servizio offerti.

Nella sezione INFO UTILI, inoltre, sono disponibili le informazioni sui diritti dei passeggeri ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006. Le stesse informazioni sono consultabili attraverso appositi totem posizionati nelle aree di sosta destinate ai passeggeri.

Il nostro sito web è accessibile agli utenti con disabilità.

Wi-Fi in Aeroporto

Le aerostazioni passeggeri di Bari, Brindisi, Foggia e Grottaglie sono coperte dalla rete ad accesso gratuito Fastweb.

Registrarsi e accedere al Wifi è estremamente semplice e rapido e lo si potrà fare con il proprio portatile, tablet o smartphone.

Dopo aver abilitato la connessione WiFi sul proprio dispositivo e aver selezionato la rete AdP_FreeWifi si verrà automaticamente reindirizzati alla pagina web di registrazione.

L'autenticazione potrà essere effettuata in pochi secondi anche mediante i propri account social.

In the section BEFORE THE FLIGHT the passengers can find informations regarding:

- booking;
- children;
- animals;
- wellness in flight;
- health documents;
- the Schengen Visa regime;
- the Security
- custom rules

Informations dedicated to people with disabilities or reduced mobility regarding airport areas and service levels are available in the section SPECIAL ASSISTANCE.

In the INFORMATION section, moreover, the Passenger Rights brochure is available in accordance with EU Regulation 261/2004 and EU Regulation 1107/2006. The same informations can be consulted through special totems positioned in the passengers areas.

Our website is accessible to users with disabilities.

Wi-Fi in our Airports

Access to the free Fastweb network is available throughout the Bari, Brindisi, Foggia and Grottaglie air passenger terminals.

It is extremely quick and easy to register and access the Wi-Fi service with a laptop, tablet or smartphone.

Users simply have to enable Wi-Fi connectivity on their device and select the AdP_FreeWifi network. They will then be automatically redirected to the registration page.

The authentication process only takes a few seconds and users can do it through their social media accounts if they like.

Norme di sicurezza

Security rules

Articoli consentiti in cabina

E' consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano, la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente 115 cm. Al passeggero è consentito inoltre, salvo particolari restrizioni della compagnia aerea, portare con sé a bordo ulteriori articoli:

- borsetta o borsa portadocumenti o pc portatile;
- apparecchio fotografico, videocamera o lettore cd;
- apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettrici/elettronici di piccole dimensioni, di uso abituale;
- soprabito o impermeabile;
- ombrello;
- stampelle o altro mezzo per deambulare;
- articoli da lettura per il viaggio;
- culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini necessario per il viaggio;
- articoli acquistati presso i "duty free" ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili;
- medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio;
- sostanze liquide nei limiti consentiti.

Regole di sicurezza per il trasporto di liquidi nel bagaglio a mano a partire dal 31 gennaio 2014

Cosa si può portare:

- liquidi acquistati al duty free sigillati in un sacchetto di sicurezza. Il liquido e la prova di acquisto devono rimanere sigillati nel sacchetto di sicurezza fornito al momento dell'acquisto.
- liquidi in contenitori di capienza non superiore a 100 ml inseriti in un sacchetto di plastica trasparente, richiudibile, di capienza non superiore a 1 litro.
- medicinali e prodotti dietetici particolari (ad esempio, cibo per neonati).

Cosa non si può portare:

- tutti gli altri liquidi devono essere inseriti nel bagaglio da stiva

E' possibile portare come bagaglio a mano solo alcuni liquidi che devono essere presentati ai controlli di sicurezza.

Articles allowed in the cabin

Only one hand baggage is allowed in the cabin, whose sum of the sides shall not exceed 115 cm. Passengers may bring other items on board with them as well, unless specifically restricted by the air carrier, for instance:

- handbag or document wallet or portable pc
- camera, videocamera or cd player
- mobile phone, other small electric/electronic devices commonly used
- coat or raincoat
- umbrella
- crutches or other walking device
- reading material for the trip
- portable crib/stroller and milk/food for infants, needed during the trip
- articles purchased at "duty frees" and other shops inside the airport and on-board the aircraft
- essential liquid/solid prescriptions needed for medical-therapeutic and dietary purposes, strictly personal and necessary during the trip. Concerning liquid medications, a proper doctor's prescription is required
- liquid substances within the limits permitted.

Which liquids can i take on my flight as hand luggage?

You can take:

- duty free in a sealed security bag. The item and the receipt must remain sealed inside the security bag provided at the time of purchase.
- liquids in containers of 100ml or less packed in a single, transparent, re-sealable 1-litre plastic bag.
- medicines and special dietary products e.g. baby food.

You cannot take:

- all other liquids must be placed in your checked (hold) luggage.

Only certain liquids may be carried as hand luggage and they must be presented at security.

The rules below apply to all liquids, aerosols, gels, pastes, lotions, foams, creams, jams, liquid/solid mixtures and other items of similar consistency.

Le regole indicate di seguito si applicano a tutti i liquidi, aerosol, gel, paste, lozioni, spume, spray, creme, marmellate, miscele liquide/solide e altri prodotti di analoga consistenza.

In viaggio con i liquidi del duty free:

- a partire dal 31 gennaio 2014, i liquidi acquistati al duty free di qualsiasi aeroporto o compagnia aerea possono essere portati come bagaglio a mano.
- il liquido del duty free e la prova di acquisto devono essere sigillati al momento dell'acquisto dentro un sacchetto di sicurezza dotato di bordo rosso.
- non aprire il sacchetto di sicurezza fino a
- quando non sei arrivato alla tua destinazione finale.
- l'addetto ai controlli può aver necessità di aprire il sacchetto di sicurezza. In questo caso, qualora tu abbia una coincidenza per un altro aeroporto, avvisa l'addetto ai controlli in modo da poter risigillare i tuoi liquidi del duty free in un nuovo sacchetto di sicurezza.

All'aeroporto:

- presenta i liquidi separatamente rispetto al restante bagaglio a mano per i controlli di sicurezza
- in casi eccezionali, l'addetto alla sicurezza potrebbe aprire bottiglie o contenitori per i controlli
- in casi eccezionali, ed esclusivamente per ragioni di sicurezza, i liquidi potrebbero non essere ammessi

Articoli proibiti in cabina

È vietato trasportare i seguenti articoli nelle aree sterili e a bordo di un aeromobile:

- pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili
- dispositivi per stordire
- oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata
- utensili da lavoro
- corpi contundenti
- sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari
- lag (liquidi, aerosol e gel) a meno che tali liquidi non siano contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.

Travelling with duty free liquids:

- starting 31st January 2014, duty free liquids purchased from any airport or airline may be carried as hand luggage
- your duty free liquid and receipt must be sealed at the time of purchase inside a security bag with a red border
- do not open the security bag until you arrive at your final destination
- the security officer may need to open the security bag for screening. 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

At the airport:

- present your liquids separately from other hand luggage for screening at security
- exceptionally, security may open bottles or containers for screening
- exceptionally and solely for security reasons, liquids may not be permitted

Articles prohibited in the cabin

The following articles are prohibited in the restricted area of the airport and in the cabin:

- guns, firearms and other arms
- sharp and pointy objects or with rough edges
- tools with sharp edges
- explosives and flammable substances
- chemical and toxic substances
- liquid substances not contained in the re-sealable transparent plastic bag

Articles prohibited in the hold

Please check www.enac.gov.it for more accurate information.

Articoli proibiti in stiva

Si rimanda al sito web www.enac.gov.it.

I nuovi servizi online di Aeroporti di Puglia

The new online services of Aeroporti di Puglia

BIGLIETTERIA ONLINE

Consente di acquistare i biglietti delle corse BUS del servizio Pugliaairbus, i biglietti per i collegamenti di Ferrotramviaria S.p.A. in partenza o in arrivo dall'aeroporto di Bari, e i biglietti aerei con le principali compagnie di linea.

Alcune compagnie aeree low cost, i cui voli si prenotano unicamente tramite sito web o call center, non sono presenti. I biglietti sono emessi esclusivamente in modalità elettronica ed inviati via e-mail.

SALE RIUNIONI

L'area business è situata al secondo piano dell'Aeroporto di Bari Karol Wojtyła. Comprende la sala conferenze GREEN HALL, la sala riunioni 1 MEETING ROOM e la sala riunioni 2 SUNSHINE ROOM. E' possibile accedere all'area business utilizzando l'ascensore lato est.

E' un'area organizzata per eventi, conferenze, riunioni e meeting.

Inoltre allo stesso piano è possibile usufruire del bar-ristorante "AGORA' POINT".

VIP LOUNGE

Acquista un accesso alla Vip Lounge dell'Aeroporto di Bari.

Troverai un mondo elegante pieno di comfort e servizi esclusivi: wi-fi gratuito, quotidiani e riviste, informazioni sui voli in tempo reale.

La sala è accessibile solo per i passeggeri in partenza ed è situata in area imbarchi dopo i controlli di sicurezza.

THE AIRPORT PASS

Con l'Airport Pass, che potrai acquistare presso i nostri uffici Biglietteria a Bari e a Brindisi oppure online direttamente su questo sito, avrai accesso a tanti vantaggi.

Tariffe scontate per il Parcheggio coperto Multipiano, accesso al Fast Track per superare velocemente code e controlli di sicurezza e all'esclusiva Vip Lounge in cui trascorrerai i tempi d'attesa nel massimo Comfort.

ONLINE TICKET OFFICE

It enables you to buy BUS tickets for Pugliaairbus services, to buy Ferrotramviaria train tickets to and from the Bari airport, and flight tickets with all the major airlines.

Some low-cost airlines, which sell their flights only through their website or call centre, are not included. Tickets are issued electronically only and are sent via email.

MEETING ROOMS

The business area is located on the second floor of the Karol Wojtyła International Airport in Bari.

The business area includes a conference room GREEN HALL, meeting room 1 MEETING ROOM and meeting room 2 SUNSHINE ROOM. You can access the business area by using the elevator in the east wing of the airport.

This is an organized space for events, conferences and meetings.

On the same floor, you can also enjoy the "AGORA' POINT".

VIP LOUNGE

Bari International Airport's VIP lounges are elegant rooms full of amenities and exclusive services, including free Wi-Fi, newspapers and magazines, real-time flight information.

THE AIRPORT PASS

With the Airport Pass, which you can buy at our Ticket Offices in Bari and Brindisi or directly on our website, you are entitled to:

- *discounted fares for Multi Level Park;*
- *use of the Fast Track to pass the security checks quickly;*
- *access to the exclusive VIP Lounge where you will spend your waiting time in maximum comfort.*

Discover the value of the Passes and all the other benefits on Rentals, Services and discounts in partner shops.

If you wish to receive more information, you can send an email to theairportpass@aeroportidipuglia.it

Scopri il valore dei Pass e tutti gli altri vantaggi su Noleggi, Servizi e sconti in Negozi convenzionati.

Qualora voglia ricevere maggiori informazioni potrà inviare una mail a theairportpass@aeroportidipuglia.it

- Directly at the airport ticket office;
- At the automatic till called "fly cash" located in the immediate vicinity of the security checks at the first floor of the terminal;
- Online on the website www.aeroportidipuglia.it

FAST TRACK

Acquista il servizio per accedere alla zona che precede i filtri di sicurezza, utilizzando un ingresso dedicato, diverso dal normale percorso dei passeggeri in partenza. E' possibile acquistare il Fast Track (uno o più di uno), ogni tagliando avrà una validità massima di 6 mesi dalla data di acquisto.

Servizi di Fast Track dell'aeroporto di Bari possono essere acquistati da tutti i passeggeri in partenza dall'aeroporto di Bari tramite i seguenti canali:

- direttamente presso le biglietteria aeroportuale;
- presso la cassa automatica denominata "fly cash" posta nelle adiacenze dei controlli di sicurezza al primo piano dell'aerostazione;
- on line sul sito www.aeroportidipuglia.it

On line è possibile acquistare il passaggio Fast Track (uno o più di uno), ogni tagliando avrà una validità massima di 6 mesi dalla data di acquisto.

Tutte le modalità di utilizzo dei servizi sono indicate nelle "Condizioni d'uso".

Il servizio di vendita on-line dei servizi denominati "Fast Track" è gestito interamente da Aeroporti di Puglia S.p.A. con sede in Palese, Viale Enzo Ferrari.

Una volta autorizzate le procedure di acquisto e confermata la transazione economica, il cliente riceverà all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di registrazione una mail contenente la fattura e un numero di ricevute pari al numero di Fast Track acquistati, tali ricevute dovranno essere mostrate all'addetto ai controlli di sicurezza che presiederà l'accesso al varco Fast Track.

Per poter effettuare l'acquisto via internet è necessario che l'utente si registri al sito per procedere con l'acquisto del servizio.

FAST TRACK

Buy the service for access to the region that precedes the security filters, using a dedicated input, different from the normal path of passengers on departure. It is possible to buy the Fast Track (one or more), each coupon will have a maximum validity of 6 months from the date of purchase.

The services of Fast Track of Bari airport can be purchased from all passengers departing from Bari airport from the following channels:

- Directly at the airport ticket office;
- At the automatic till called "fly cash" located in the immediate vicinity of the security checks at the first floor of the terminal;
- Online on the website www.aeroportidipuglia.it.

Online you can buy the passage Fast Track (one or more), each coupon will have a maximum validity of 6 months from the date of purchase. All modes of use of the services are set forth in the following "Conditions of Use".

The sale service online services called "Fast Track" is managed entirely by airports of Puglia S.p.A. with head offices in Palese(Bari), Viale Enzo Ferrari.

Once authorized the purchase procedures and confirmed the economic transaction, the customer will receive email address indicated in the registration phase a mail containing the invoice and a number of receipts equal to the number of Fast Track purchased, such receipts must be shown to the Operator safety checks which will preside over the access to the gap Fast Track.

In order to be able to carry out the internet purchase is necessary that the user register at the site to proceed with purchase of service.

Aerostazione di Bari – Numeri utili / Bari Airport – Useful number

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND – AEROPORTI DI PUGLIA TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK – AEROPORTI DI PUGLIA	+39 080 5800200
All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report). Informazioni più dettagliate sono reperibili sulla Carta dei Diritti del Passeggero o sul sito della compagnia aerea con la quale si è viaggiato. <i>Upon arrival at destination, in case of missed redelivery or of damage to the checked baggage (for which the "Baggage Identification Tag" was issued), passengers should fill up a loss or damage report. The acknowledgement of the incident shall be notified, prior to leaving the baggage claim area, to the Lost and Found office of the arrival airport, by submitting the specific form known as PIR (Property Irregularity Report). Please check The Passengers' Bill of Rights or the Airline website for any further information.</i>	
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile ENAC Italian Civil Aviation Authority	+39 080 5361400 Fax +39 080 5361417
Dogana Customs Office	+39 080 9180240
Guardia di Finanza Financial Police	+39 080 5262183 +39 080 5800274
Polizia di Frontiera State Police	+39 080 5857611
Vigili del Fuoco Fire Brigade	+39 080 5316182

Aerostazione di Brindisi – Numeri utili / Brindisi Airport – Useful number

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND – AEROPORTI DI PUGLIA <i>TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK – AEROPORTI DI PUGLIA</i>	+39 080 5800200
All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report). Informazioni più dettagliate sono reperibili sulla Carta dei Diritti del Passeggero o sul sito della compagnia aerea con la quale si è viaggiato. <i>Upon arrival at destination, in case of missed redelivery or of damage to the checked baggage (for which the "Baggage Identification Tag" was issued), passengers should fill up a loss or damage report. The acknowledgement of the incident shall be notified, prior to leaving the baggage claim area, to the Lost and Found office of the arrival airport, by submitting the specific form known as PIR (Property Irregularity Report). Please check The Passengers' Bill of Rights or the Airline website for any further information.</i>	
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile <i>ENAC Italian Civil Aviation Authority</i>	+39 0831 416511 Fax +39 0831 416516
Dogana <i>Customs Office</i>	+39 080 9180490
Guardia di Finanza <i>Financial Police</i>	+39 0831 202180
Polizia di Stato <i>State Police</i>	+39 0831 416611
Vigili del Fuoco <i>Fire Brigade</i>	+39 0831 418096 +39 0831 418179

Aeroporto di Bari – Come arrivare / Bari Airport – How to get here

	IN BUS	BY BUS
	PUGLIAIRBUS	PUGLIAIRBUS
	Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it	<i>Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari</i> <i>T. +39 080 5790211</i> <i>F. +39 080 5790900</i> <i>cotrap@pec.cotrap.it</i> <i>info@cotrap.it</i> <i>www.cotrap.it</i>
	Pugliairbus è il servizio di trasporto terrestre che collega gli aeroporti di Brindisi, Foggia e Bari, Taranto e la città di Matera , sito UNESCO e patrimonio mondiale dell'umanità. L'acquisto del biglietto può essere effettuato online sul sito https://www.aeroportidipuglia.it/bus-pugliairbus oppure, previa disponibilità dei posti, direttamente dal conducente a bordo del bus navetta.	<i>Pugliairbus is the shuttle service connecting the Brindisi, Foggia and Bari airports and the latter with Rodi-Peschici, Taranto, and Matera, a UNESCO World Heritage Site.</i> <i>The ticket can be purchased online at https://www.aeroportidipuglia.it/bus-pugliairbus or, if there are seats available, directly from the bus driver.</i>
	CO.TR.A.B	CO.TR.A.B
	Navetta Matera Bari Aeroporto I titoli di viaggio verso Aeroporto di Bari solo online su www.marozzivi.it	<i>Matera - Bari Airport Shuttle Service</i> <i>Tickets can be purchased only at www.marozzivi.it</i>
	AMTAB	AMTAB
	T. +39 080 5393111 F. +39 080 5311544 www.amtab.it	<i>T. +39 080 5393111</i> <i>F. +39 080 5311544</i> <i>www.amtab.it</i>
	Servizio urbano linea n. 16 Piazza Moro Stazione Centrale FS – Aeroporto Terminal ARRIVI e vv.	<i>Urban service Bus No. 16</i> <i>Piazza Moro Central Railway Station –</i> <i>Airport Terminal ARRIVALS and vice-versa.</i>
	AUTOSERVIZI TEMPESTA	AUTOSERVIZI TEMPESTA
	T. +39.080.5219172 F. +39.080.5240662 info@autoservizitempesta.it	<i>T. +39.080.5219172</i> <i>F. +39.080.5240662</i> <i>info@autoservizitempesta.it</i>

	www.autoservizitempesta.it	www.autoservizitempesta.it
	Shuttle Aeroporto – Stazione Centrale Direzione: dall'Aeroporto alla Stazione Centrale e viceversa (transita da Via Andrea Da Bari, 44 angolo Via Calefati, 5 minuti dopo la partenza dalla Stazione Centrale). Frequenza: vedi tabella orari. Tempo di percorrenza: 25 / 30 minuti Orari soggetti a piano voli	<i>Direction: from Airport to Central Station and vice-versa (transit through Via Andrea da Bari and Calefati, five minutes after departure from Central Station).</i> <i>Frequency: vedi tabella orari.</i> <i>Journey time: 25 / 30 mins</i> <i>Timetables are subject to flight schedule</i>

	IN TAXI	BY TAXI
	APULIA TAXI	APULIA TAXI
	T +39 080 5346666	T +39 080 5346666
NUOVA CO.TA.BA.	NUOVA CO.TA.BA.	NUOVA CO.TA.BA.
	T +39 080 554 3333	T +39 080 5543333

	IN TRENO	BY TRAIN
	FERROTRAMVIARIA S.P.A.	FERROTRAMVIARIA S.P.A
	Piazza A. Moro 50/B, Bari T. +39 080 5299111 F. +39 080 5235480 www.ferrovienordbarese.it	Piazza A. Moro 50/B, Bari T. +39 080 5299111 F. +39 080 5235480 www.ferrovienordbarese.it
 FERROTRAMVIARIA SPA	Bari – Aeroporto – Barletta L'acquisto del biglietto e la consultazione degli orari può essere effettuato on line nella sezione SERVIZIOONLINE/BIGLIETTERIA/TRENI. La biglietteria TRENI permette di acquistare i biglietti ferroviari in partenza o in arrivo dall'aeroporto di Bari. È possibile acquistare biglietti per un unico percorso e per un numero massimo di 6 passeggeri. Le informazioni relative agli orari e l'emissione dei biglietti sono gestiti direttamente dal fornitore del servizio Ferrotramviaria S.p.A. Il biglietto è nominativo. Per ogni transazione è possibile acquistare massimo 6 biglietti dello stesso percorso. Si possono utilizzare carte di credito Visa, Master Card oppure Diners, seguendo le istruzioni del sistema.	Bari – Airport – Barletta <i>The online ticket service AVAIABLE ONLINE allows the purchase of train tickets to and from the Bari Airport. Information on timetables and tickets issuing policies are entirely managed by the Ferrotramviaria train company. Tickets are one-way only and must be used on the issued date. Group tickets may not exceed 6 passengers per one-way route.</i> <i>Please proceed with your purchase. A secure banking form will help you through the payment process, most common credit and debit cards are accepted: Visa, Master Card, Diners, etc possono utilizzare carte di credito Visa, Master Card oppure Diners.</i> <i>Upon completion of payment process, you will see a confirmation message and can download your ticket. A file copy of your ticket will be sent to the</i>

	Al termine del pagamento, verrà visualizzata la pagina di conferma di acquisto su cui sarà disponibile il biglietto. Una copia del biglietto verrà inviata alla casella di posta dell'utente registrato nel sito. Per gli utenti registrati una copia del biglietto è sempre disponibile nell'area riservata. Il biglietto è valido per una corsa semplice nella data indicata e consentirà di superare i tornelli per accedere all'aerostazione di Bari.	<i>email address entered in the registration form. Tickets are one-way only and must be used on the exact issuing date. Tickets allow access to the Bari Airport Passengers Terminal.</i>
--	--	--

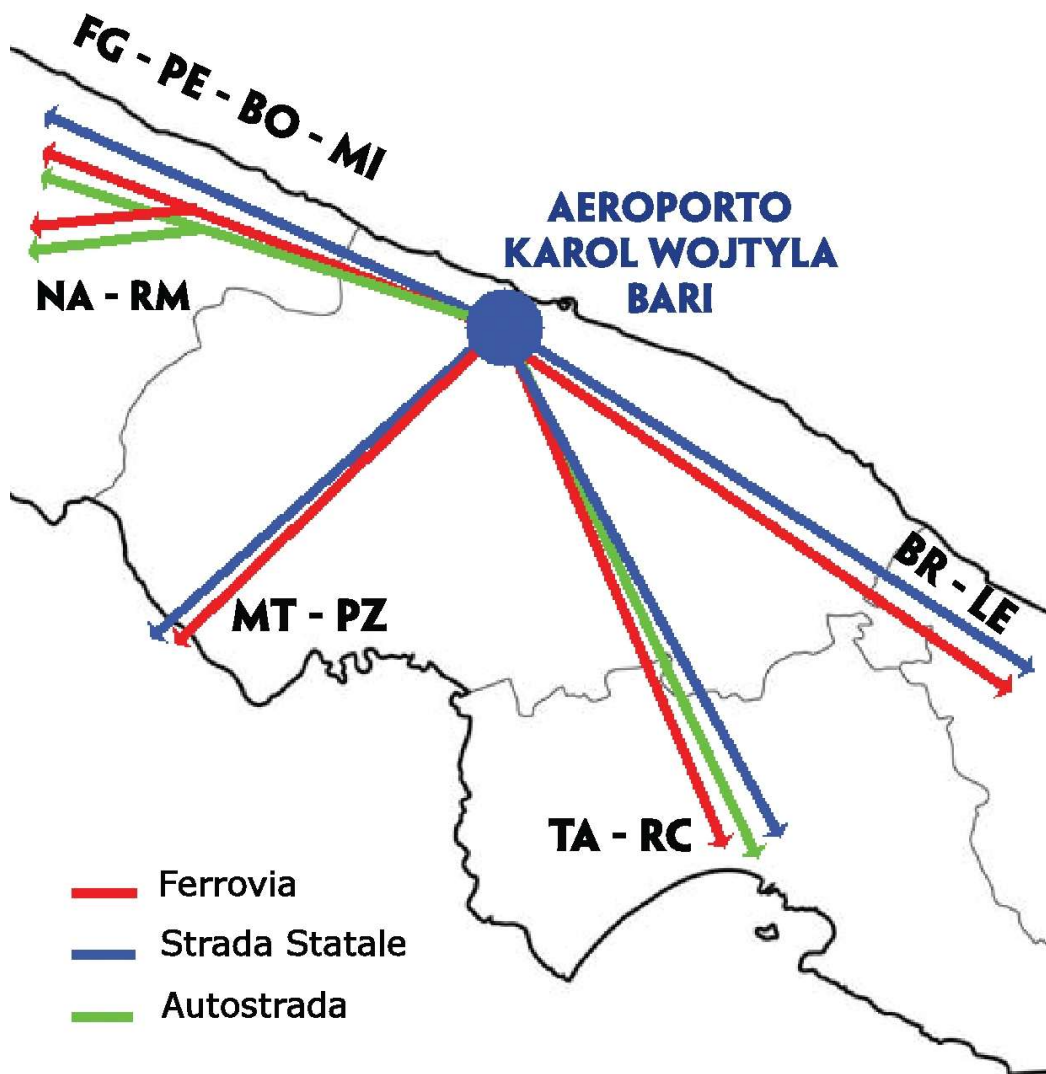
	IN AUTO	BY CAR
	PERCORSO AUTOSTRADA A14 - Per chi viene da nord: Casello Bari Nord, Tangenziale di Bari (direz. Foggia), uscita aeroporto. - Per chi arriva da SUD: Casello Bari Sud, SP 271 (DIREZ. BARI), Tangenziale di Bari (direz. Foggia), uscita aeroporto	TOLL HIGHWAYS A14 TRIP - Coming from nord: Exit Bari Nord, take the by-pass. - Coming from Sud: Exit Bari Sud, take the by-pass.
	PERCORSO STRADE STRATALI - Per chi viene da nord: (da Foggia): Strada Statale 16 Bis, uscita aeroporto. - Per chi viene da sud: (da Lecce – Brindisi): Tangenziale di Bari (direz. Foggia), Strada Statale 16 Bis, uscita aeroporto. In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.	STRADE STRATALI TRIP - Coming from nord: (from Foggia): Strada Statale 16 Bis, Airport Exit. - Coming from sud: (from Lecce / Brindisi): take the by-pass., Airport Exit. <i>In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.</i>

Autonoleggio / Car hire		
	Maggiore	+39 080 5316180
	Avis Autonoleggio	+39 080 5316168
	Hertz Autonoleggio	+39 080 5316171
	Sicily by Car	+39 080 5375835

	Europcar Italia SpA	+39 080 5316144
	Locauto Rent S.p.A.	+39 080 5378995
	Budget	+39 080 5312373
	Autovia noleggio auto e furgoni	+39 080 5383600
	Sixt Rent A Car Srl	+39 02 94757979
	Italy Car Rent	+39 080 5373417
	Gold Car	+39 080 5380673
	Loran Italian Rental	+39 080 2020024
	Leasys	+39 080 5370842
	Rental Plus	+39 0808406290

	IN BICICLETTA	BY BIKE
BIKE FACILITIES POINT	Per chi parte Al BIKE FACILITIES POINT puoi parcheggiare e smontare la tua bicicletta utilizzando gli strumenti a disposizione. Il BIKE FACILITIES POINT è situato al piano terra accanto alla Stazione della Ferrotranviaria ed è segnalato con segnaletica dedicata. Per chi arriva Al BIKE FACILITIES POINT puoi rimontare la tua bicicletta utilizzando gli strumenti a disposizione. Il BIKE FACILITIES POINT è situato al piano terra accanto alla Stazione della Ferrotranviaria ed è segnalato con segnaletica dedicata. Dal totem multimediale presente puoi scaricare numerosi itinerari dedicati al cicloturismo e partire alla scoperta della Puglia! INFO UTILI	For those departing At the BIKE FACILITIES POINT, you can park and disassemble your bicycle using the available tools. The BIKE FACILITIES POINT is located on the ground floor next to the Ferrotranviaria Station and is marked with dedicated signage. For those arriving At the BIKE FACILITIES POINT, you can reassemble your bicycle using the available tools. The BIKE FACILITIES POINT is located on the ground floor next to the Ferrotranviaria Station and is marked with dedicated signage. From the available multimedia totem, you can download numerous itineraries dedicated to cycling tourism and set off to discover Puglia! USEFUL INFORMATION Other info at https://bari.airports.aeroportidipuglia.it/en/dalle-per-gli-aeroporti/type/bike/

	Altre informazioni su https://bari.airports.aeroportidipuglia.it/da-e-per-gli-aeroporti/type/bike/!	
--	---	--



Aerostazione di Bari - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

1 Parcheggio multipiano (PM)

5 Parcheggi in superficie

2.094 posti auto di cui 47 per persone con disabilità o a mobilità ridotta

H 24 Orario di apertura

Si informa che per i pagamenti effettuati presso la cassa remota posta in prossimità dei varchi di uscita P1 A-B, è prevista una maggiorazione di € 2,00 rispetto alla normale tariffa. Si informa, inoltre, che il terzo ingresso prevede una tariffa supplementare di € 4,00 oltre alla sosta effettuata. Ai primi due ingressi è applicata la franchigia di 15 minuti gratis. Dal terzo ingresso la franchigia di 15 minuti non è applicata.

Per i dettagli sulle tariffe e sulle modalità di pagamento si prega di visitare www.aeroportidipuglia.it o www.apcoa.it

Procedura per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

All'interno di ciascun parcheggio sono presenti stalli riservati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, così come previsto dalla legge. All'interno di questi stalli, contrassegnati ed opportunamente identificati e segnalati, possono sostare unicamente le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Per l'accesso al parcheggio l'utente deve ritirare il biglietto presso la barriera di entrata. L'auto deve essere parcheggiata all'interno degli stalli riservati, lasciando in vista sul parabrezza il relativo pass.

Quando l'utente ritira l'auto non deve pagare il servizio di parcheggio, se dimostra di appartenere alla suddetta categoria; il cliente deve recarsi presso un TOTEM APCOA, per eseguire la procedura di azzeramento del biglietto, munito di:

- Documento di Identità
- Contrassegno per persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Ticket parcheggio

Bari Airport – Parking

Parking characteristics

1 Multi-level car park. (PM)

5 Street level parking

2.094 overall car spaces (47 reserved for PRM)

H 24 Opening hours

Payments made at cashier's post near the exit gates P1 AB have an additional surcharge of € 2.00. Please note that the third time a vehicle enters it will incur an additional charge of €4.00 over and above the cost of the actual parking duration. The first fifteen minutes of the first two entries are free of charge, this does not apply to the third entry.

For details on rates and methods of payment please visit www.aeroportidipuglia.it or www.apcoa.it

Procedure for People with disabilities or reduced mobility

Parking spaces reserved for people with disabilities or reduced mobility clients are located within each car-park as required by law. The spaces have been appropriately signed and identified and only disabled drivers may park in them.

To gain access to the car-park users must collect the ticket at the entrance barrier. Their cars must be parked within the spaces reserved for them with the disabled pass visible on the windscreen.

The user will not be required to pay for parking when collecting his or her car if able to demonstrate that he or she belongs to the above category. The customer must go to an APCOA TOTEM to complete the ticket price cancellation procedure with the following documents:

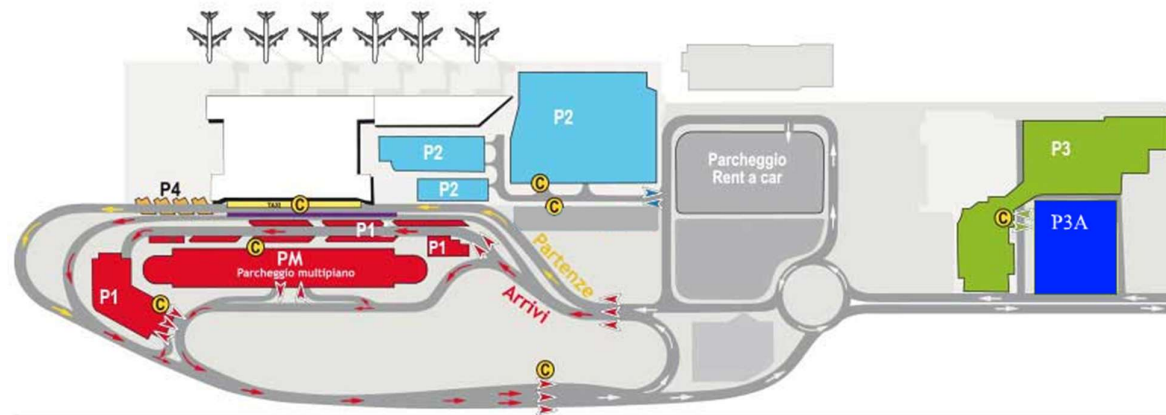
- Identity document
- Parking Permit for people with disabilities or reduced mobility
- Parking Ticket

The user will be required to follow the specific guided procedure to cancel the price of the ticket with the assistance of an operator who will be able to check the validity of the documents presented remotely and go ahead with the cancellation of the ticket price.

L'utente dovrà seguire la procedura guidata per l'azzeramento del biglietto con l'ausilio dell'operatore che, da remoto, verifica la validità dei documenti presentati e procede all'azzeramento del biglietto.

I totem si trovano presso il parcheggio Multipiano (PM) in prossimità delle casse automatiche.

The totems can be found in the multi-storey car-park near the automatic cash tills.



	Sosta Breve Sosta Media-Business	Parcheggio P1AB Parcheggio PM (si accede dagli appositi ingressi all'interno del P1)	Parcheggio Rent a car
	Sosta Media Parcheggio P2		Parcheggio P4 Autobus
	Lunga Sosta Parcheggio P3		Parcheggio Taxi
	Lunga Sosta Parcheggio P3A		 CASSA
	Voucher Voli Charter validi per la sosta nel P2		 SBARRE Ingresso/Uscita Parcheggio
	P1		

Aeroporto di Bari - Mappa aerostazione / Bari Airport - Map

Food		
Arrivi <i>Arrivals</i>	Ristorazione / Edicola e tabacchi <i>Restaurant / books, newspapers, tobaccos</i>	BRICIOLE
Partenze - Landside <i>Departures - Landside</i>	Bar / Ristorante <i>Bar / Restaurant</i>	AGORÀ POINT
	Fast Food	MCDONALD'S
	Bar Caffè	LAVAZZA
	Poke	I LOVE POKE
	Wine Bar	DE CANTO
Partenze - Airside <i>Departures - Airside</i>	Juice Bar	CHEF EXPRESS
	Ristorazione Tipica Pugliese <i>Apulian Traditional Restaurant</i>	BARI VECCHIA
	Ristorazione Tipica Pugliese <i>Apulian Traditional Restaurant</i>	LA TRULLERIA
	Bar / Ristorante <i>Bar / Restaurant</i>	PERONI
	Gelateria / <i>Ice-cream shop</i>	SANDRINO
	Bar Chiosco <i>Kiosk Bar</i> (Extra Schengen Area)	PERONI

Shopping		
Arrivi <i>Arrivals</i>	Men's hair and beauty	BARBUS
Partenze - Area check in <i>Departures – Check in area</i>	Camiceria <i>Shirt shop</i>	IORE
	Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs <i>Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs</i>	RELAY
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Orologi da collezione <i>Collectible watches</i>	MONTEVAGO
	Beachwear	4GIVENESS
	Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs <i>Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs</i>	RELAY

	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	MARINA MILITARE
	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	SUNS
	Intimo <i>Underwear</i>	YAMAMAY
	Duty Free	HEINEMANN

Services		
Arrivi Arrivals	Info turistiche <i>Tourist informations</i>	INFOPOINT ViaggiareinPuglia
	Bancomat	BDM BANCA
	Cambio valute <i>Currency exchange</i>	BEST & FAST CHANGE
Partenze – Area check in <i>Departures – Check in area</i>	Bancomat	BDM BANCA
	Farmacia Pharmacy	FARMACIA DELL'AEROPORTO FARMACIE CATALANO - DE LEONARDIS
	Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i>	SI.BA.
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Distributore automatico tabacchi <i>Tobaccos / automatic dispence</i>	
	Parafarmacia <i>Health and beauty shop</i>	DR.SSA ROSSELLA GALETTA
	Bancomat	BDM BANCA
	Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i>	AUTOSTRADALE

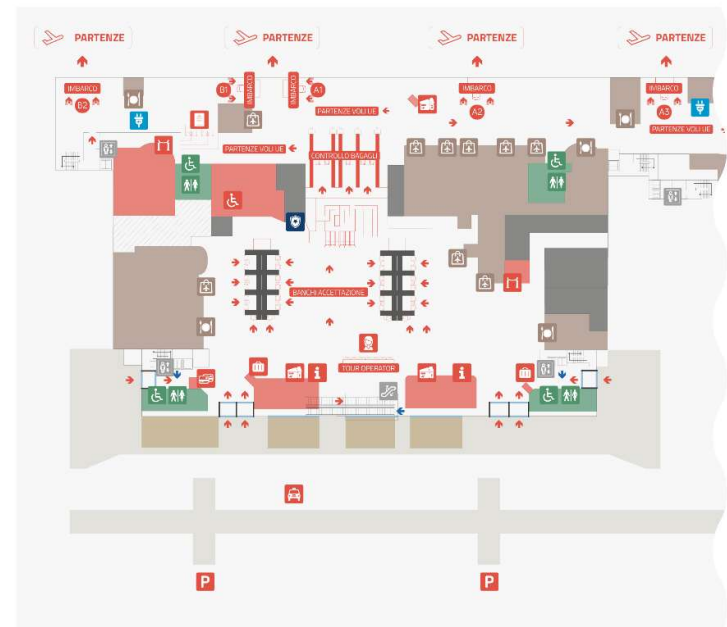
AEROPORTO DI BARI

PIANO TERRA ➤ ARRIVI



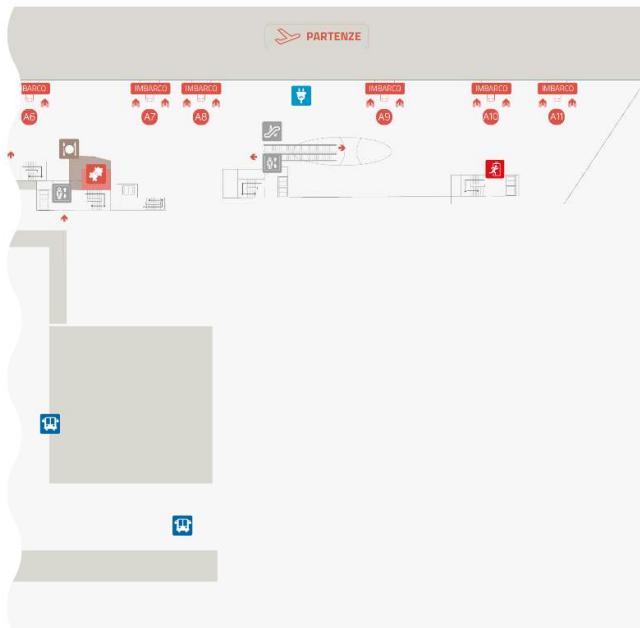
AEROPORTO DI BARI

PRIMO PIANO ➤ PARTENZE



AEROPORTO DI BARI

PIANO TERRA ALA EST ► PARTENZE



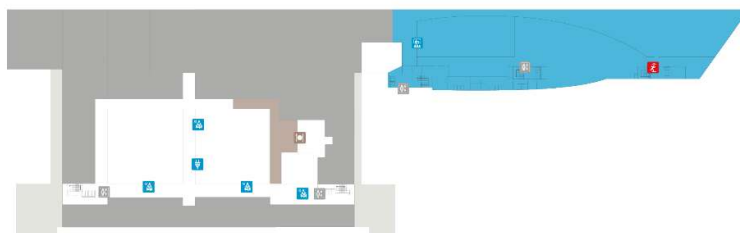
AEROPORTO DI BARI

PRIMO PIANO ALA EST ► PARTENZE



AEROPORTO DI BARI

SECONDO PIANO



LEGENDA

ARRIVI

- ↑ Direzione
- 🧳 Ritiro bagagli
- 👤 Lost&Found
- 🛂 Controllo passaporti
- 🚌 Biglietteria bus/treni
- 🚗 Taxi
- 🚕 Noleggio Auto
- 📄 Informazioni Turistiche
- 💱 Cambio valuta
- 💳 Bancomat
- 🚻 Barbiere

PARTENZE

- ↑ Direzione
- 🚪 Gate
- 🧳 Avvolgimento bagagli
- 🛂 Controllo passaporti
- 👤 Banchi tour operator
- 🚌 Biglietteria
- 👶 Area giochi bimbi
- 👤 Sala Amici
- 👤 Area giochi autismi
- 👤 Vip Lounge
- 🚗 Fast Track
- 💳 Bancomat
- 🚗 Parcheggio
- 🚭 Smoking area
- 🚗 Taxi
- 🚌 Bus
- 📄 Informazioni

TOILETTES

- 🚻 Bagno uomo/donna
- 🚻 Bagno disabili

EMERGENZE

- 🚑 Area primo soccorso
- 🚒 Uscite di emergenza

MOBILITÀ

- 🚶 Scale mobili
- 🚶 Ascensori
- ➡ Direzione scale

ENTI DI STATO

- 👮 Polizia
- 👮 Dogana
- 👮 Guardia di Finanza

PERSONALE AEROPORTO

- 👤 Uffici
- 👤 Locali tecnici

SPAZI COMMERCIALI

- 🛍️ Shop&Fly
- 🍽️ Ristorazione
- 💊 Parafarmacia

Wi-Fi

ALTRI SERVIZI

- 🔌 Prese elettriche

Aeroporto di Brindisi - Come arrivare / Brindisi Airport - How to get here

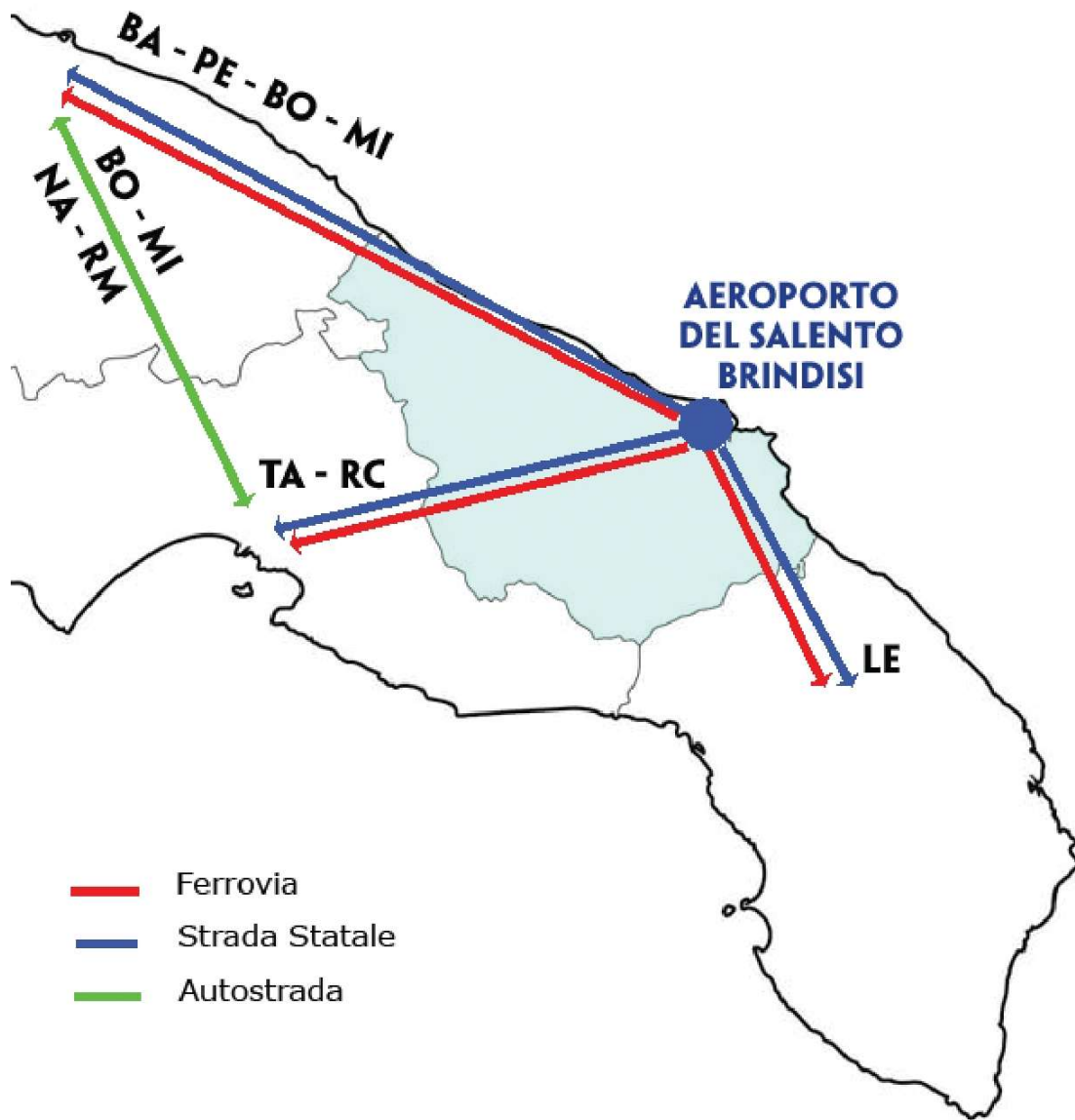
	IN BUS	BY BUS
	PUGLIAAIRBUS	PUGLIAAIRBUS
	Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it	Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it
	Pugliairbus è il servizio di trasporto terrestre che collega gli aeroporti di Brindisi, Foggia e Bari, Taranto e la città di Matera , sito UNESCO e patrimonio mondiale dell'umanità. L'acquisto del biglietto può essere effettuato online. L'acquisto del biglietto può essere effettuato on line sul sito https://www.aeroportidipuglia.it/bus-pugliairbus- oppure, previa disponibilità dei posti, direttamente dal conducente a bordo del bus navetta.	Pugliairbus is the shuttle service connecting the Brindisi, Foggia and Bari airports and the latter with Rodi-Peschici, Taranto, and Matera, a UNESCO World Heritage Site. The ticket can be purchased online at https://www.aeroportidipuglia.it/bus-pugliairbus- or, if there are seats available, directly from the bus driver.
	STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.	STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.
	T. +39 800-232042 http://www.stpbrindisi.it/	T. +39 800-232042 http://www.stpbrindisi.it/
	Servizio urbano Direzione Brindisi - Via Bastioni San Giorgio	Urban service Direction: Brindisi - Via Bastioni San Giorgio

	IN TAXI	BY TAXI
	RADIO TAXI.	RADIO TAXI
	T +39 0831 597901	T +39 0831 597901

	IN AUTO	BY CAR
	PERCORSO STRADE STRATALI	STRADE STRATALI TRIP

	▪ Per chi viene da nord: (da Bari): Strada Statale 16, Strada Statale 379, uscita aeroporto. ▪ Per chi viene da sud: (da Lecce): Strada Statale 613, Strada Statale 16, Strada Statale 379, uscita aeroporto. In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.	▪ <i>Coming from nord: (from Bari): Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit.</i> ▪ <i>Coming from sud: (from Lecce): Strada Statale 613, Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit.</i> <i>In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.</i>
---	---	--

Autonoleggio / Car hire		
	Maggiore	+39 0831 418155
	Avis Autonoleggio	+39 0831 418826
	Hertz Autonoleggio	+39 0831 413682
	Sicily by Car	+39 0831 412589
	Europcar Italia SpA	+39 0831 412061
	Locauto Rent S.p.A.	+39 0831 412882
	Drivalia	+39 0831 411253
	Budget	+39 0831 418826
	Autovia noleggio auto e furgoni	+39 0831 412672
	Sixt Rent A Car Srl	+39-02 94757979
	Loran Italian Rental	+39 342 9944227



Aerostazione di Brindisi - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

2 Parcheggi in superficie (P1 - P9)

743 posti auto di cui 15 per persone con disabilità o a mobilità ridotta

H 24 Orario di apertura

Per i dettagli sulle tariffe e sulle modalità di pagamento si prega di visitare

www.aeroportidipuglia.it o www.saba.it

Procedura per le Persone con disabilità o a mobilità ridotta

I parcheggi a servizio dell'aeroporto dispongono di 15 posti auto riservati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, cui viene riconosciuta la sosta gratuita.

Qualora i suddetti posti auto riservati siano tutti occupati, alle persone con disabilità o a mobilità ridotta è riconosciuta la sosta gratuita anche nei posti auto con segnaletica blu.

Coloro che intendono usufruire della sosta gratuita devono recarsi in cassa presidiata con il biglietto d'ingresso, il Contrassegno per persone con disabilità o a mobilità ridotta in corso di validità e un documento identificativo (che verrà fotocopiato).

Qualora si presenti un utente diverso dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta, oltre la richiesta della suddetta documentazione, è previsto che il Personale del parcheggio si rechi presso l'auto in sosta cui si riferisce il contrassegno per la verifica della presenza in auto della persona con disabilità o a mobilità ridotta.

In entrambi i casi, viene riconosciuta la sosta gratuita.

In caso di assenza del personale o in orari in cui il parcheggio risulti non presidiato, il cliente deve comunicare la sua presenza attraverso il servizio citofonico alla sala di controllo, la quale illustra al cliente le modalità per la richiesta di rimborso

Brindisi Airport – Parking

Parking characteristics

2 Street level parking (P1 – P9)

743 Overall car spaces (15 reserved for PRM)

H24 Opening hours

For details on rates and methods of payment please visit

www.aeroportidipuglia.it o www.saba.it

Procedure for people with disabilities or reduced mobility

The airport car parks have 15 designated spaces for people with disabilities or reduced mobility, allowing parking without charge.

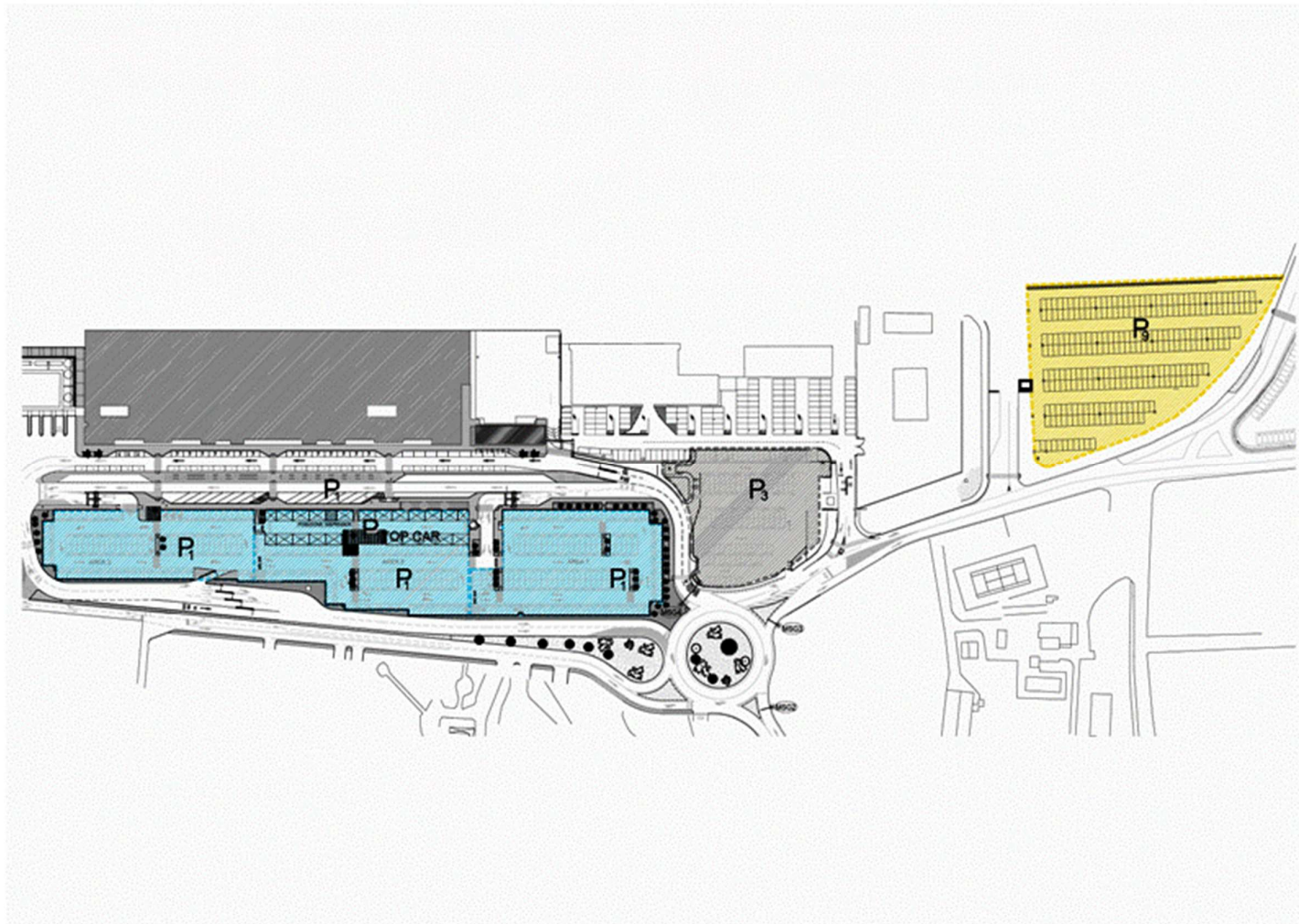
If all the designated spaces are occupied then people with disabilities or reduced mobility are entitled to free parking in all spaces marked with blue paint.

Those who intend to use the free service must take their parking entrance ticket to the cash desk, along with a valid Parking Permit for people with disabilities or reduced mobility and an identification document (which will be photocopied).

If the persons coming to the cash desk is not disabled, then in addition to providing the above documentation, the staff of the parking will go to the vehicle in the car park to verify the presence of the disabled person and their correspondence with the relative parking card.

In both cases, the procedure will result in free parking.

When the parking area is not staffed or the personnel are absent, the customer may communicate their presence to the control room using the intercom service. The control room personnel will explain the procedure for requesting reimbursement of their parking fees.



Aeroporto di Brindisi - Mappa aerostazione / Brindisi Airport – Map

Food		
Partenze - Landside <i>Departures - Landside</i>	Bar/Gelateria <i>Ice cream parlour</i>	SANDRINO
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	LA PUCCERIA
Partenze - Airside <i>Departures - Airside</i>	Ristorazione <i>Restaurant</i>	PULIA
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	BOTTEGA DEI SAPORI

Shopping		
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Libreria Edicola Tabacchi <i>Books, newspapers, tobaccos</i>	RELAY
	Duty Free	AELIA
	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	MARINA MILITARE

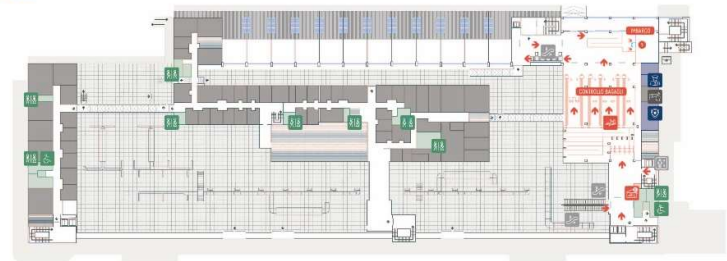
Services		
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Bancomat	BDM BANCA
	Parafarmacia <i>Health and beauty shop</i>	PADRE PIO
	Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i>	SI.BA
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Bancomat	BDM BANCA
	Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i>	AUTOSTRADALE

AEROPORTO DI BRINDISI
PIANO TERRA



PARTENZE	ARRIVI	SPAZI COMMERCIALI	USCENZE	MOBILITÀ
- Disbarco - Gate - Rip. sciacchi - Controllo passaporti - Sala Arrivi - Arrival - Taxi	- Dirigenza - Ritiro bagagli - Lost & Found - Biglietteria - Bus - Info - Centro informazioni per il viaggio	- Shop&Fly - Ristorante	- Panino spaccato - Alcool/buffet	- Sala mobile - Accesso - Dirigenza scie
		TOILETTES	ENTI DI STATO	PERSONALE AEROPORTO
		- Bagno unisex - Bagno disabili	- Passo - Guardia di finanza - Dogana P. controllo Gf's	- Info - Info scie

AEROPORTO DI BRINDISI
PRIMO PIANO



PARTENZE	TOILETTES	ENTI DI STATO	MOBILITÀ	PERSONALE AEROPORTO
- Disbarco - Gate - Fast Track - Centro automatico Fast Track	- Bagno unisex - Bagno disabili	- Passo - Dogana	- Sala mobile - Accesso - Dirigenza scie	- Sala controllo remoto - Info - Locali tecnici - Copertura antenna

N° N.	INDICATORI INDICATORS	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI		AEROPORTO DI BRINDISI	
			BARI AIRPORT		BRINDISI AIRPORT	
			Consuntivo Actual data 2024	Obiettivo Target 2025	Consuntivo Actual data 2024	Obiettivo Target 2025

SICUREZZA DEL VIAGGIO / TRAVEL SECURITY

1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,49%	98,00%	99,56%	98,00%
---	---	---	--------	--------	--------	--------

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE / PERSONAL SECURITY AND THAT OF BELONGINGS

2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception on personal and properties security at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,23%	98,00%	99,83%	98,00%
---	---	---	--------	--------	--------	--------

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO / SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY

3	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights punctuality</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% on time flights / all on departure flights</i>	67,42%	75,00%	70,74%	75,00%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misrouted baggage (not loaded baggage) under airport responsibility.</i>	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza <i>No. of misrouted baggage / 1,000 departing passengers</i>	0,22‰	0,11‰	0,06‰	0,06‰
5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>First baggage reclaim time from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes timing from a/m block-on to 1st baggage delivery in 90% of cases</i>	20'19"	20'15"	14'30"	14'30"
6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Last baggage reclaim time from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90 % dei casi <i>Delivery time of the last baggage item in 90% of cases</i>	26'46"	26'30"	22'47"	22'30"
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for disembarking the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases from block-on</i>	04'39"	04'35"	04'34"	04'30"
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage on service regularity and punctuality</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,13%	98,00%	100,00%	98,00%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE / CLEANLINESS AND HYGIENE

9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	73,41%	93,50%	99,12%	98,00%
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of cleanliness at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,01%	98,00%	99,91%	98,00%

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO / COMFORT DURING TIME AT AIRPORT

11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perceived availability of luggage trolleys</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,54%	98,00%	99,62%	98,00%
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,03%	98,00%	99,62%	98,00%
13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency of heating / air-conditioning system</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,08%	98,00%	99,04%	98,00%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall perception of comfort level at the airport.</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,79%	98,00%	98,61%	98,00%

SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES

15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi connectivity inside the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,43%	94,50%	92,98%	93,00%
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability on mobile phone/ laptop charging point in common areas, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	82,48%	85,00%	87,38%	88,00%
17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Matching between Bar and airport opening time</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of passengers flights on arrival/departure matching bars opening times in the pertaining area</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of adequacy of smoking rooms</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	non applicabile <i>not applicable</i>		non applicabile <i>not applicable</i>	
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	non applicabile		non applicabile	

		% of satisfied passengers	not applicable		not applicable	
20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,58%	98,00%	97,98%	98,00%
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,93%	98,00%	99,52%	98,00%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	85,98%	92,50%	99,64%	98,00%

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA / INFORMATION TO THE CUSTOMERS

23	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Website friendly use and updating</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,65%	97,00%	95,74%	96,00%
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on information points effectiveness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,31%	98,00%	100,00%	98,00%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,41%	98,00%	99,83%	98,00%
26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on staff professionalism (info points, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,30%	98,00%	99,71%	98,00%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception on effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc).</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,48%	98,00%	98,60%	98,00%

SERVIZI SPORTELLI-VARCO / DESKS-CHECKPOINT SERVICES

28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,39%	96,50%	100,00%	98,00%
29	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Minutes timing in 90% of measured cases</i>	14'56"	15'15"	09'35"	09'35"
30	Percezione del tempo di attesa al check in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,16%	93,50%	99,69%	98,00%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Minutes timing in 90% of measured cases</i>	03'06"	04'15"	02'08"	03'15"

32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passports control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,79%	98,00%	non applicabile <i>not applicable</i>
----	--	---	--------	--------	--

INTEGRAZIONE MODALE / INTERMODAL INTEGRATION

33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on clearness, effectiveness and understandability of access signals</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,11%	98,00%	98,99%	98,00%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of availability, punctuality, quality and price of city / airport transport links</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,96%	96,00%	85,03%	85,50%

La qualità nell'assistenza alle Persone con disabilità o a mobilità ridotta

Aeroporti di Puglia, in qualità di gestore aeroportuale, attraverso l'impiego di personale specializzato ed adeguatamente formato, nonché attraverso l'applicazione di idonee procedure e la disponibilità di misure infrastrutturali che facilitino l'accesso al servizio, intende porre la massima attenzione alle particolari esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, affinché siano loro garantiti i diritti prescritti nel Regolamento (CE) 1107/06, nel rispetto degli standard di qualità assunti.

La società AEROPORTI DI PUGLIA S.p.A., ha la responsabilità di assicurare tale servizio presso gli Aeroporti di Bari, Brindisi e Foggia.

La verifica del rispetto di tale politica viene effettuata attraverso apposite rilevazioni, controlli oggettivi e audit interni. Attraverso l'applicazione di adeguati metodi e procedure di assistenza resi da personale specializzato, nonché di misure di facilitazione di accesso ai servizi, Aeroporti di Puglia si propone di garantire:

- Efficienza dei servizi di assistenza a terra, misurata attraverso indicatori relativi ai tempi di attesa per la fornitura dei servizi.
- Sicurezza per la persona (safety) in ogni servizio di assistenza a terra, garantita dalla competenza del personale di assistenza e dall'adeguatezza degli equipaggiamenti utilizzati per l'assistenza, nonché attraverso l'applicazione di adeguate procedure organizzative relative alla sicurezza delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- Informazioni fornite in maniera completa e accessibile nelle aree aeroportuali designate (in arrivo ed in partenza) in relazione a:
 - voli;
 - ritardi;
 - raccolta bagagli;
 - tipologie di assistenza disponibili e altri servizi in aeroporto.

The quality of assistance for People with disabilities or reduced mobility

Aeroporti di Puglia pays maximum attention to needs of people with disabilities or reduced mobility, so as to safeguard their rights pursuant to the Regulation (EC) No 1107/2006 and in compliance with its quality standards. For this reason, it relies on specialised and trained personnel, applies appropriate procedures, and has made suitable infrastructure available to facilitate access to the service.

AEROPORTI DI PUGLIA S.p.A. is responsible for providing these services at the airports of Bari, Brindisi, and Foggia.

Compliance with this policy is monitored through surveys, objective checks, and internal audits. Aeroporti di Puglia relies on specialised personnel, who apply suitable assistance methods and procedures to ensure the following:

- *Efficient ground handling assistance measured through indicators regarding waiting times and service provision.*
- *Personal safety in every ground handling service, ensured by the competence of the personnel and the suitability of the equipment used to assist the passengers, as well as by the application of suitable organisational procedures concerning the safety of people with disabilities or reduced mobility.*
- *Complete and accessible information available in designated points of departure and arrival about:*
 - *flights;*
 - *delay;*
 - *baggage claim;*
 - *types of assistance available and other services provided in airport.*
- *Communication with passengers ensured by the relative communication, information request, and complaint function.*

How to request the service

Under the new Regulation (EC) No 1107/2006, passengers can

Comunicazioni con i passeggeri, garantite attraverso apposita funzione di comunicazione con i passeggeri e di ricezione di richieste di informazione, nonché di eventuali reclami.

Come richiedere il servizio

Secondo quanto previsto dal nuovo Regolamento (CE) 1107/06, per ricevere assistenza il passeggero potrà richiedere il servizio alla compagnia aerea con cui effettua la prenotazione del volo con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora del volo pubblicata. Il vettore dovrà prenotare il servizio di assistenza comunicandolo al gestore (AEROPORTI DI PUGLIA) entro 36 ore dalla partenza del volo.

È di esclusiva responsabilità della compagnia aerea effettuare la prenotazione del servizio.

In caso si viaggi con più compagnie aeree, si consiglia di richiedere l'assistenza al vettore con cui si inizia il viaggio, in modo da essere assistiti per tutte le tratte del viaggio o nel corso dei transiti. È necessario accertarsi che il grado effettivo di diversa abilità del passeggero sia segnalato per tutte le tratte.

Il Regolamento garantisce pari trattamento alle persone con disabilità o a mobilità ridotta imponendo l'obbligo alla compagnia aerea di accettarne la prenotazione o di imbarcarli da e per un aeroporto dell'Unione Europea, sempre che l'utente sia in possesso di un biglietto e di una prenotazione. Le regole vengono applicate su tutti i voli (di linea o non) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario e su tutti i voli in partenza da un paese terzo con destinazione un aeroporto dell'Unione Europea, nel caso in cui la compagnia sia comunitaria.

Il Regolamento vieta a tutte le compagnie aeree e agli operatori turistici di rifiutare le prenotazioni e il trasporto di passeggeri con problemi di mobilità, salvo giustificate ragioni di sicurezza o laddove le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendano fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto.

In caso di rifiuto del trasporto per i suddetti giustificati motivi il vettore ha l'obbligo di informare il passeggero sulle motivazioni del mancato imbarco e di formalizzare per iscritto

request assistance from the airline operating the flight with a prior notice of at least 48 hours from the published time of departure.

The carrier must book the service by contacting the managing body (AEROPORTI DI PUGLIA) within 36 hours from departure.

The airline is the sole responsible for booking this service.

Passengers travelling with different airlines should request assistance from the carrier with which they start the journey to ensure assistance throughout their journey and during transits. It is essential to make sure that the entity of the passenger's disability is indicated for all transits.

The Regulation guarantees equal treatment for persons with disabilities or reduced mobility by imposing the obligation on the airline to accept their reservation in the European Union, provided that the user is in possession of a ticket and a reservation.

The rules are applied to all flights (scheduled or not) departing from or in transit from an EU airport and to all flights departing from a third country to an EU airport, in the event in the event of an EU airline.

The Regulation prohibits all airlines and tour operators from refusing the reservations and carriage of people with disabilities or reduced mobility, except for justified security reasons or where the dimensions of the aircraft or its doors make boarding or carriage physically impossible. In the event of refusal of carriage for the aforementioned justified reasons, the carrier is obliged to inform the passenger of the reasons for not boarding and to formalize these reasons in writing within 5 working days, if the person concerned requests it.

People with disabilities or reduced mobility who have been refused boarding and any accompanying persons are offered a refund of the ticket or an alternative flight by the carrier.

entro 5 giorni lavorativi tali ragioni, se la persona interessata ne fa richiesta.

Al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore viene offerto dal vettore il rimborso del biglietto o il volo alternativo.

ADR (Alternative Dispute Resolution)

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

ADR (Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) No. 261/2004, for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and of Reg. (EC) No. 1107/2006, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, will therefore be able to attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the Transport Regulation Authority (Autorità di Regolazione dei Trasporti – ART) website, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC to the sanctioning purposes only.

N° N.	INDICATORI INDICATORS	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
			Consuntivo Actual data	Obiettivo Target	Consuntivo Actual data	Obiettivo Target
			2024	2025	2024	2025

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA / ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY

1	<u>Per PRM in partenza con prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica. <i>Booked PRMs on departure</i> Waiting time to get assistance from a designated point of the airport in case of pre-notification	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i>	01'59"	02'15"	01'46"	01'40"
2	<u>Per PRM in partenza senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza. <i>Non booked PRMs on departure</i> Waiting time to get assistance from a designated point of the airport after PRM presence notification.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i>	03'11"	03'40"	03'17"	03'10"
3	<u>Per PRM in arrivo con prenotifica:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. <i>Booked PRMs on arrival</i> Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i>	03'15"	04'00"	03'36"	03'30"
4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero. <i>Non booked PRMs on arrival</i> Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i>	03'02"	04'15"	03'37"	04'15"

SICUREZZA PER LA PERSONA / PERSONAL SAFETY

5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione. <i>Perception on the efficiency of the supplied equipment</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale.	% passeggeri PRM soddisfatti	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

	<i>Perception on staff training level</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>				
--	---	----------------------------	--	--	--	--

INFORMAZIONI IN AEROPORTO / INFORMATION AT THE AIRPORT

7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali. <i>Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale. <i>Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions.</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile, sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna. <i>Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI / COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS

10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute. <i>Number of replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM. <i>Number of received complaints compared with total figures of PRMs</i>	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% received complaints compared with total figures of PRMs</i>	0,00%	0,02%	0,00%	0,02%

COMFORT IN AEROPORTO / COMFORT AT THE AIRPORT

12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception on effectiveness of PRM assistance</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
----	---	---	---------	---------	---------	---------

13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception on special areas for PRM rest (i.e. Sala Amica Lounge).</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI / RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS

15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale). <i>Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM. <i>Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance.</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

La politica ambientale di Aeroporti di Puglia

The environmental policy of Aeroporti di Puglia

Sviluppo e rispetto dell'ambiente

Due esigenze non sempre facili da coniugare, ma che per Aeroporti di Puglia sono le facce di una stessa medaglia: garantire alla rete aeroportuale e ai cittadini pugliesi il meglio sul piano delle infrastrutture, privilegiando al tempo stesso - già in fase di individuazione e progettazione degli interventi - soluzioni architettoniche e realizzative "ecocompatibili".

Da un decennio Aeroporti di Puglia mostra una legittima e concreta aspirazione ad anteporre la qualità ambientale a interventi di più facile realizzazione e di maggior resa economica, nella convinzione che ciò rappresenti un messaggio dal forte valore sociale che la particolare importanza rivestita dalla struttura aeroportuale contribuisce a diffondere ad una "platea" più ampia e non circoscritta alla sola popolazione locale.

Ciò ha fatto sì che siano stati posti in essere numerosi interventi in materia di approvvigionamento energetico, mitigazione dell'impatto ambientale, abbattimento del rumore aeroportuale e riciclo delle acque meteoriche che hanno trasformato gli aeroporti pugliesi in una sorta di laboratorio sperimentale sempre più orientato verso l'uso di tecnologie di ultima generazione che consentissero il raggiungimento di ottimi risultati in campo ambientale, energetico e sul piano della qualità dei servizi.

Tra le prime azioni poste in essere il monitoraggio del rumore prodotto dall'attività aerea sulle aree limitrofe ai quattro aeroporti pugliesi - e la relativa gestione dell'inquinamento acustico, - per l'analisi dell'impatto ambientale del rumore aeronautico finalizzata alla pianificazione delle traiettorie di volo e dell'attività aeroportuale stessa.

Sempre in tema di salvaguardia dell'ambiente rientra un ampio intervento di mitigazione ambientale e assorbimento degli inquinanti gassosi affrontato con la realizzazione - a fronte della pista ed ai lati dell'aerostazione di Bari - di una barriera vegetale arborea sempreverde estesa anche alle fiancate dei viadotti e alle zone più esterne dell'area aeroportuale. In questo sito, oltre all'impianto di essenze, specie arboree e vegetali sempreverdi tipiche dell'area mediterranea, irrigate e fertilizzate con un impianto reticolare interrato, è stata creata una collina verde al cui interno si snoda un "sentiero della salute", completo di

Development and protecting the environment

These two needs are not always easy to reconcile, but for Aeroporti di Puglia they are two sides of the same coin: to guarantee the very best infrastructure to the airport network and the citizens of Puglia, while at the same time favouring - right from the project identification and design stage - "eco-compatible" architectural and construction solutions. For a decade now, Aeroporti di Puglia has demonstrated a legitimate and concrete aspiration to favour environmental quality over interventions that are easier to implement and provide a higher economic yield, in the conviction that this represents a message of strong social value that the particular importance held by the airport organisation contributes to spreading to a broader "audience" that is not just limited to the local population.

For this reason, numerous projects have been implemented in relation to energy supply, environmental impact mitigation, airport noise abatement, and rainwater recycling, all of which have transformed the airports of Puglia into a sort of experimental laboratory increasingly oriented towards employing the latest technologies that make it possible to achieve excellent results in relation to environment, energy, and the quality of the services.

One of the first measures taken was to monitor the noise produced by airport activity on the areas adjacent to the region's four airports - along with the related noise pollution management - to carry out an analysis of the environmental impact of aviation noise aimed at planning flight paths and the overall activity of the airport.

Also in terms of environmental protection, a large-scale project for environmental mitigation and absorption of gaseous pollutants was carried out in which a barrier of evergreen trees was created in front of the runway and to the sides of the Bari terminal and also extended to the sides of viaducts and to the outermost zones of the airport area. On this site, in addition to the system of typical Mediterranean evergreen plants and trees, irrigated and fertilised by means of a reticulated subsurface system, a "green hill" was created that is criss-crossed by a fitness trail featuring a series of exercise stations. Planted here are a number of the 3500 olive trees, a genuine environmental asset, removed during the creation of the logistics platform of Grottaglie airport (the remaining olive trees found a perfect new home in the green spaces of the other

piazzole ginniche attrezzate dove sono stati messi a dimora parte dei 3500 ulivi, autentico patrimonio ambientale, espantati in occasione della realizzazione della piattaforma logistica dell'aeroporto di Grottaglie (i restanti ulivi hanno trovato nuova idonea collocazione negli spazi a verde degli altri aeroporti pugliesi e presso scuole, parchi, centri per anziani di tutta la regione, dalle Tremiti al Capo di Leuca). Numerose, infine, le altre applicazioni – mezzi di rampa elettrici, biciclette per gli spostamenti sottobordo, raccolta differenziata – attraverso le quali Aeroporti di Puglia ha dato concreta attuazione alle proprie scelte ambientali: nuove tecnologie, quindi, a cui si affianca il recupero di metodi non nocivi e naturali anche in tema di sicurezza operativa, come nel caso del ricorso ad aquile, falchi e nibbi per l'allontanamento di volatili e selvaggina dalle aree operative (wild strike). L'impegno dedicato alla gestione virtuosa degli aeroporti pugliesi ha fatto sì che la rete pugliese divenisse modello di riferimento a livello nazionale per le modalità di approccio alle dinamiche ambientali in sede di progettazione e realizzazione di nuove infrastrutture: uno stimolo ulteriore a proseguire sul percorso avviato che ha consentito di raggiungere livelli di eccellenza nell'ambito dei servizi aeroportuali, nell'integrazione intermodale e della qualità dell'offerta turistica.

L'approvvigionamento energetico

Anticipando quello che è poi diventato l'indirizzo più comune in tema di approvvigionamento di energia, negli aeroporti di Bari e Brindisi già da anni sono in funzione impianti - per complessivi 500 Kw - per la produzione di energia rinnovabile che viene immessa nelle reti a servizio dell'aeroporto. Ciò, oltre a ridurre i picchi di utilizzo di energia prodotta da fonti tradizionali non rinnovabili e a soddisfare parte del fabbisogno energetico dei due aeroporti, ha permesso di ridurre gli effetti della radiazione diretta sull'involucro edilizio dell'aerostazione passeggeri, con conseguente ridimensionamento dei consumi elettrici riferibili all'impianto di climatizzazione.

Oltre che per impianti di grande portata, il fotovoltaico è stato utilizzato anche per le coperture dei percorsi pedonali dell'aeroporto Karol Wojtyła di Bari, realizzate con pensiline integrate con avanzate tecnologie di produzione di energia elettrica, funzionali alla gestione dell'illuminazione dei percorsi stessi.

L'ampliamento dell'aerostazione passeggeri di Bari

La progettazione sostenibile è il filo conduttore che lega l'infrastrutturazione della rete aeroportuale pugliese.

Apulian airports and at schools, parks, and senior centres around the region, from Tremiti to Capo di Leuca). Numerous other measures have been applied, including electric ramp vehicles, bicycles for travel alongside the aircraft, material recycling – through which Aeroporti di Puglia has concretely implemented its environmental policy. This means new technologies alongside the recovery of non- harmful and natural methods also in terms of operational safety, such as the use of eagles, hawks, and kites to deter other birds and wildlife from the operational areas (wildlife strike). As a result of the commitment to virtuous management of the Apulian airports, the network has become a model of reference at the national level for its approach to environmental dynamics in the design and construction of new infrastructure, providing further impetus to continue the path taken that has made it possible to achieve excellence in airport services, intermodal integration, and the quality of the tourism offer.

Energy supply

Anticipating what would later become the most common approach to energy supply, the airports of Bari and Brindisi have for years operated plants – for a total of 500 kW – for the production of renewable energy that is introduced into the networks serving the airport. In addition to reducing the peak energy usage produced by traditional non- renewable sources and meeting part of the energy requirements of the two airports, this made it possible to reduce the effects of direct solar radiation on the building envelope of the passenger terminal, with a consequent reduction of electricity consumption for air- conditioning.

In addition to the large-scale installations, photovoltaics was also used for the covering of the pedestrian walkways at Bari's Karol Wojtyła airport, created using roofs integrated with advanced electrical energy production technologies functional to managing the walkway lighting.

The expansion of the Bari passenger terminal

Sustainable design is the guiding thread that binds the infrastructuring of the Apulian airport network. For the expansion of the passenger terminal at Bari airport, advanced technological solutions were applied in terms of production and choices oriented towards energy savings and environmental sustainability.

In fact, the call for bids itself specified that “the executive design and the works related to the expansion of the passenger terminal of Bari must be carried out developing

Per l'ampliamento dell'aerostazione passeggeri di Bari sono state adottate soluzioni tecnologicamente avanzate, in termini di produzione e di scelte orientate al risparmio energetico e alla sostenibilità ambientale, tanto che già nel bando di gara era previsto che "la progettazione esecutiva e le opere relative all'ampliamento dell'aerostazione passeggeri di Bari devono essere realizzate sviluppando l'architettura quale strumento regolatore della qualità espressa in termini di biocompatibilità e sostenibilità ambientale". Le soluzioni tecniche adottate sono state finalizzate all'utilizzo di fonti alternative e a limitare le dispersioni energetiche e gli sprechi nell'uso di energia termica ed elettrica, sfruttando l'effetto serra e riducendo il ricorso all'illuminazione artificiale. Di qui il ricorso a sistemi di facciata a doppia pelle; impianti elettrici eco-efficienti, divisi per aree e parzializzabili, anche automaticamente, con l'uso di dispositivi di monitoraggio e controllo; pannelli fotovoltaici integrati nelle facciate e sulle coperture, tutti coordinati da un impianto domotico.

La nuova ala est dell'aerostazione di Bari tiene conto dell'integrazione architettonica dei seguenti elementi:

- impianti fotovoltaici;
- sistema di controllo delle schermature delle facciate a "doppia pelle";
- impianto di illuminazione "dimmerabile" e dotato di sensori;
- sistema di regolazione dell'impianto di climatizzazione integrato alla vegetazione interna.

L'efficientamento energetico

Contestualmente al processo di infrastrutturazione, Aeroporti di Puglia ha avviato, nell'ambito del Programma Operativo Interregionale 2007 - 2013 "Energie rinnovabili e risparmio energetico", un piano di interventi integrati finalizzati al miglioramento dell'efficienza energetica dell'aeroporto di Bari. Tra le attività finalizzate all'efficientamento energetico degli edifici e utenze energetiche pubbliche, o ad uso pubblico, ad oggi in corso di realizzazione in accordo con Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, ENAC e Regione Puglia, rientrano gli interventi di:

- cogenerazione a biomassa a servizio dell'aeroporto di Bari;
- efficientamento energetico aerostazione passeggeri;

the architecture as an instrument governing the quality expressed in terms of biocompatibility and environmental sustainability." The technical solutions adopted aimed at the use of alternative energy sources and at limiting energy dispersion and waste in the use of thermal and electrical energy, exploiting the greenhouse effect and reducing the use of artificial lighting. This was achieved by using double-skin façade systems; an eco-efficient electrical system, divided into separate areas and adjustable, also automatically, through the use of monitoring and control devices and photovoltaic panels integrated in the façades and roofs, all coordinated by a domotic system.

The new eastern wing of the Bari airport takes into account the architectural integration of the following elements:

- photovoltaic systems;
- system for controlling the shading of the double-skin façades;
- dimmable lighting system equipped with sensors;
- system for controlling the air-conditioning system integrated with the interior vegetation.

Energy efficiency

Simultaneous with the process of infrastructure creation, under the 2007 - 2013 Inter-regional Operational Plan "Renewable energies and energy efficiency", Aeroporti di Puglia launched a programme of integrated interventions

aimed at improving the energy efficiency of Bari airport. The activities targeting energy efficiency of the buildings and public energy utilities, or utilities for public use, currently being implemented in agreement with the Italian Ministry of the Environment and Protection of Land and Sea, ENAC, and the Puglia Region, include:

- biomass cogeneration serving the airport of Bari;
- passenger terminal energy efficiency improvement;
- integration of the efficiency system with the high efficiency lighting system along the access road to the passenger terminal;
- integration of the AVL system efficiency.

Biomass cogeneration serving Bari airport

For Bari airport, plans are in the works for the construction of a cogeneration plant fuelled by agricultural biomass consisting of residues from olive tree cultivation, procured compulsorily by means of the so-called short supply chain.

- integrazione del sistema di efficientamento con impianto di illuminazione ad alta efficienza lungo il viale di accesso all'aerostazione passeggeri;
- integrazione del sistema di efficientamento impianto AVL.

This type of plant has the great benefit of providing two different forms of energy, electrical and thermal, in a single transformation process. Thermal energy, in fact, is formed from the waste heat of electricity generation, thus making it possible to continue on the path of efficiency and effectiveness of the energy process.

Cogenerazione a biomassa a servizio dell'aeroporto di Bari

Per l'aeroporto di Bari è prevista la costruzione di una centrale di cogenerazione alimentata a biomassa agricola consistente nei residui arborei derivanti dalla cultura dell'ulivo, approvvigionati obbligatoriamente attraverso la cosiddetta filiera corta. Questa tipologia di impianto presenta il grande vantaggio di mettere a disposizione due diverse forme di energia, quella elettrica e quella termica, in un unico processo di trasformazione. L'energia termica, infatti, è ricavata dallo scarto della produzione elettrica, permettendo così di proseguire sulla strada di efficienza ed efficacia del processo energetico.

Terminal energy efficiency

Without a doubt, this is the most complex part of the plan, especially considering the many different areas of intervention, involving:

- *building envelope;*
- *solar shading;*
- *ventilation/natural cooling system;*
- *air distribution systems;*
- *electrical systems;*
- *photovoltaic roof;*
- *lighting system;*
- *integration of the supervision system.*

Efficientamento energetico aerostazione

Si tratta, senza dubbio alcuno, della parte più complessa del piano, specie in considerazione della molteplicità degli interventi previsti che interesseranno:

- involucro edilizio;
- schermature;
- sistema di ventilazione/raffrescamento naturale;
- impianti di distribuzione dell'aria;
- impianti elettrici;
- pensilina fotovoltaica;
- impianto di illuminazione;
- integrazione sistema di supervisione.

As regards the interventions on the building envelope of the terminal, the thermal resistance of the roof (+16.44 m) has been increased by installing a layer of insulation made of recycled EPS and reducing the thermal loads from solar radiation by creating a floating floor air gap. The plan also involves the creation of a roof garden system on the existing roof and solar shading of the south-facing façade (second floor) by means of a horizontal aluminium shade, integrated with photovoltaic modules and adjustable by motorised control, as well as the creation of a free-standing green wall from the ground floor to the first floor and a ventilated wall on the terminal skylights.

Per quel che riguarda gli interventi sull'involucro edilizio dell'aerostazione, è previsto il potenziamento della resistenza termica della copertura (+16,44 m) con l'installazione di strato di isolamento in EPS riciclato e l'abbattimento dei carichi termici da radiazione solare con la creazione di una intercapedine d'aria da pavimento flottante. E' prevista, inoltre, la realizzazione di un sistema di tetto giardino sulla copertura esistente e la schermatura solare della facciata a sud (secondo piano) a mezzo di frangisole orizzontale in alluminio, integrato con moduli fotovoltaici, orientabile con comando motorizzato, nonché la realizzazione di una parete verde autoportante, dal piano terra fino al secondo livello nonché di una parete ventilata sui lucernai dell'aerostazione.

Suggerimenti e Reclami

Vogliamo privilegiare un rapporto diretto con la nostra clientela. I vostri suggerimenti e le vostre segnalazioni riceveranno la massima attenzione e costituiranno un ulteriore incentivo al miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Aeroporti di Puglia ha attivato i canali di comunicazione sotto elencati.

- Il modulo per i suggerimenti ed i reclami, disponibile all'interno della presente Carta dei Servizi, da inviare via e-mail alla casella cartaservizi@aeroportidipuglia.it oppure per posta al seguente indirizzo: Aeroporti di Puglia S.p.A., Viale Enzo Ferrari, 1, 70128, Bari.
- Form Online da compilare sul sito web www.aeroportidipuglia.it alla sezione Contatti.

Ci impegniamo ad esaminare con la massima attenzione ogni proposta e a rispondere alle Vostre domande, suggerimenti e reclami entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento. Per una maggiore efficacia della comunicazione, La preghiamo di fornirci ogni informazione o dettaglio che possa sembrarvi utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato e per una efficace informazione di ritorno.

Le comunichiamo che in caso di segnalazioni relative a disservizi di trasporto aereo (negato imbarco per overbooking dei voli di linea, ritardo o cancellazione del volo), il passeggero deve fare riferimento Regolamento (UE) 261/2004 e alla sezione Passeggeri del sito ENAC www.enac.gov.it.

La ringraziamo per l'attenzione e speriamo di poterla nuovamente accogliere nei nostri aeroporti.

Suggestion and Complaints

We wish to establish direct contact with our clients. Utmost attention will be dedicated to your suggestions and comments, which will allow us to further improve the quality of our services.

The listed below channels of communication are active.

- *The form for suggestions and complaints, available within this Service Charter, to be sent electronically to the mailbox cartaservizi@aeroportidipuglia.it or by post to the following address: Aeroporti di Puglia S.p.A., Viale Enzo Ferrari, 1, 70128, Bari.*
- *Online Form to be filled in on the website www.aeroportidipuglia.it in the Contacts section.*

We make it a point to carefully examine all suggestions, and to answer your questions, comments, and complaints within 30 working days from receipt. To make communication more efficient and ensure constructive feed-back, please supply full information and details in order to provide a full response.

We would like to point out that passengers reporting air transport inefficiency (denied boarding due to overbooking by airlines, flight delays or cancellations), should refer to the Regulation (EC) No 261/2004 and to the Passengers section of the ENAC website www.enac.gov.it.

We thank you for your kind attention and look forward to welcoming you to our airports again.



Tipologia	☐ Suggerimento ☐ Reclamo	
Aeroporto	☐ Bari ☐ Brindisi ☐ Foggia ☐ Grottaglie	
Ambito	☐ Assistenza Speciale - PRM ☐ Controlli di sicurezza ☐ Parcheggi ☐ Pulizia e condizioni igieniche ☐ Bagagli ☐ Trasporti da / per aeroporto ☐ Informazioni e segnaletica ☐ Bar / Ristorazione ☐ Check-in / Imbarchi ☐ Servizi commerciali	
Utente	Nome _____ Cognome _____ Email _____ Cellulare _____	
Riferimenti Volo	Numero _____ Data _____	
Descrizione	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Dichiarazione di presa visione	☐ Dichiaro di aver preso visione dell' Informativa Privacy ☐ Acconsento al trattamento dei dati personali particolari, volontariamente forniti nel presente modulo, per la gestione del mio suggerimento / reclamo. Data _____ Firma _____	



Classification	☐ Suggestion ☐ Complaint	
Airport	☐ Bari ☐ Brindisi ☐ Foggia ☐ Grottaglie	
Area	☐ Special assistance - PRM ☐ Security checks ☐ Parking ☐ Cleanliness and hygienic cond. ☐ Baggage ☐ Transportation to / from the airport ☐ Info and signage ☐ Bar / Restaurants ☐ Check-in / Boarding ☐ Commercial services	
User	Name _____ Surname _____ Email _____ Mobile Nr. _____	
Flight references	Nr. _____ Date _____	
Description	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Declaration of acknowledgement	☐ I declare that I have read the Privacy Policy ☐ I consent to the processing of special personal data, voluntarily provided in this form, for the management of my suggestion / complaint. Date _____ Sign _____	

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")

Aeroporti di Puglia S.p.A. (nel seguito, il "Titolare", "Società" o "AdP"), ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel seguito, "GDPR"), rilascia le informazioni relative al trattamento dei dati personali (nel seguito, anche "Dati") degli interessati per la gestione delle richieste di suggerimenti e reclami.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

Il Titolare del trattamento è Aeroporti di Puglia S.p.A., con sede legale in Palese, Bari, viale Enzo Ferrari – 70128, C.F./P.IVA 03094610726. Il Titolare può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: privacy@aeroportidipuglia.it. Il Titolare ha provveduto alla nomina di un proprio Data Protection Officer ("DPO"), il quale può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@aeroportidipuglia.it.

1. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

Per l'attività di gestione dei suggerimenti e dei reclami, i Dati trattati dal Titolare sono:

- dati anagrafici, quali: nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail;
- dati relativi al volo, quali: numero di volo, data volo;
- eventuali ulteriori Dati, anche appartenenti a categorie particolari di dati (ex art. 9 del GDPR), liberamente forniti dall'interessato nella sezione "Descrizione", quali ad esempio Dati relativi allo stato di salute, origine razziale od etnica, convinzioni religiose.

2. FINALITÀ' DEL TRATTAMENTO

I Dati dell'interessato sono raccolti dal Titolare per:

- a) gestire la richiesta dell'interessato di suggerimento o di reclamo;
- b) accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria.

3. BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

Le basi giuridiche a fondamento del trattamento sono le seguenti.

Per la finalità di cui alla lett. a), le basi giuridiche del trattamento sono:

- in relazione ai reclami, quella relativa all'obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (ex art. 6(1)(a) del GDPR);
- in relazione ai suggerimenti, quella relativa dalla necessità di esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (ex art. 6(1)(b) del GDPR).
- Qualora l'interessato fornisca volontariamente i suoi dati particolari la base giuridica del trattamento è il consenso esplicito (ex art. 9(2)(a) del GDPR).

Per la finalità di cui alla lett. b), la base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del Titolare (ex art. 6(1)(f) del GDPR).

- In relazione ai Dati appartenenti a categorie particolari, forniti volontariamente dall'interessato, la base giuridica del trattamento è rappresentata dalla necessità di accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria, o ogniqualvolta le Autorità giudiziarie esercitano le loro funzioni giurisdizionali (ex art. 9(2)(f) del GDPR).

4. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Per la finalità di cui al punto 2 il conferimento dei Dati è obbligatorio per gestire il suggerimento e/o il reclamo pervenuto. Un eventuale rifiuto al conferimento dei Dati precluderebbe ad AdP la possibilità di fornire all'interessato un riscontro al suo suggerimento e/o al suo reclamo.

Con specifico riferimento ai dati appartenenti a categorie particolari, laddove non strettamente necessari ai fini del reclamo e/o del suggerimento, il Titolare invita l'interessato a non comunicarli.

PRIVACY POLICY UNDER ARTICLE 13 OF REGULATION (EU) 2016/679 ("GDPR")

Aeroporti di Puglia S.p.A. (hereinafter, the "Data Controller", "Company" or "AdP"), pursuant to Article 13 of Regulation (EU) 2016/679 (hereinafter, "GDPR"), releases information regarding the processing of personal data (hereinafter, also "Data") of data subjects for the management of requests for suggestions and complaints.

DATA CONTROLLER AND DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

The Data Controller is Aeroporti di Puglia S.p.A., with registered office in Palese, Bari, viale Enzo Ferrari - 70128, C.F./P.IVA 03094610726. The Holder can be contacted at the following e-mail address: privacy@aeroportidipuglia.it. The Data Controller has appointed its own Data Protection Officer ("DPO"), who can be contacted at the following e-mail address: dpo@aeroportidipuglia.it.

1. CATEGORIES OF PERSONAL DATA PROCESSED

For the activity of handling suggestions and complaints, the Data processed by the Data Controller are:

- personal data, such as: first name, last name, telephone number, e-mail address;
- Flight Data, such as: flight number, flight date;
- any further Data, also belonging to special categories of data (ex art. 9 of the GDPR), freely provided by the data subject in the "Description" section, such as, for example, Data related to health status, racial or ethnic origin, religious beliefs.

2. PURPOSE OF THE PROCESSING

Data Subject Data are collected by the Data Controller to:

- a) handle the data subject's request for suggestion or complaint;
- b) ascertain, exercise or defend the rights of the Data Controller in court.

3. LEGAL BASIS OF THE PROCESSING

The legal bases underlying the processing are as follows.

For the purpose under (a), the legal bases of processing are:

- in relation to complaints, that relating to the legal obligation to which the Data Controller is subject (ex Art. 6(1)(a) of the GDPR);
- in relation to suggestions, that relating from the necessity of execution of a contract to which the data subject is a party (ex Art. 6(1)(b) of the GDPR).
- Where the data subject voluntarily provides his/her particular data, the legal basis for processing is explicit consent (ex Art. 9(2)(a) of the GDPR).

For the purpose under (b), the legal basis for processing is the legitimate interest of the Data Controller (ex Art. 6(1)(f) of the GDPR).

- In relation to Data belonging to special categories, voluntarily provided by the data subject, the legal basis for processing is the need to ascertain, exercise or defend a right of the Data Controller in court, or whenever the Judicial Authorities exercise their jurisdictional functions (ex art. 9(2)(f) of the GDPR).

4. NATURE OF PROVISION OF DATA

For the purposes set out in point 2, the provision of Data is mandatory in order to handle the suggestion and/or complaint received. Any refusal to provide the Data would preclude AdP from providing the data subject with a response to his/her suggestion and/or complaint.

With specific reference to data belonging to special categories, where not strictly necessary for the purposes of the complaint and/or suggestion, the Data Controller invites the data subject not to communicate them.

Pertanto, in assenza di tale consenso, il Titolare dovrà astenersi dal trattamento dei dati appartenenti a categorie particolari, e di conseguenza non potrà dare riscontro al reclamo e/o al suggerimento dell'interessato.

5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Dati trattati per la finalità di cui alla lett. a) sono conservati per il tempo necessario per la gestione del suggerimento e/o del reclamo. Successivamente, i Dati sono conservati per dodici (12) mesi dalla chiusura del suggerimento o del reclamo per adempiere alla necessità del Titolare di monitoraggio del miglioramento continuo nonché di eventuali controlli da parte delle istanze competenti.

I dati trattati per la finalità di cui alla lett. b) sono conservati per tutta la durata del contenzioso giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

6. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I Dati dell'interessato possono essere condivisi, per le finalità di cui al punto 2 più sopra, con i seguenti Destinatari:

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: società incaricate dello sviluppo e della fornitura degli applicativi informatici, ivi incluse attività di manutenzione e assistenza tecnica o società di consulenza.
- soggetti operanti in qualità di titolari autonomi del trattamento, in particolare società operanti in ambito aeroportuale ovvero enti o autorità a cui sia obbligatorio comunicare i Dati in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità, o per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente o abusi nell'uso del Sito e dei servizi offerti dal Titolare.

Soggetti autorizzati al trattamento

I Dati possono essere trattati dal personale e dagli operatori della Società deputati al perseguimento delle finalità sopra indicate, i quali siano stati espressamente autorizzati al trattamento da parte del Titolare, abbiano ricevuto debite istruzioni operative e siano tenuti al segreto professionale.

7. TRASFERIMENTO DATI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (SEE)

Alcuni dei Dati forniti potrebbero essere condivisi con Destinatari stabiliti al di fuori dello Spazio Economico Europeo. AdP assicura che il trattamento dei Dati da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto del GDPR. Invero, i trasferimenti si possono basare su una decisione di adeguatezza, sulle Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea o su un'altra idonea base giuridica. Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare, scrivendo all'indirizzo privacy@aeroportidipuglia.it.

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Contattando la Società via e-mail all'indirizzo privacy@aeroportidipuglia.it, l'interessato può chiedere al Titolare l'accesso ai Dati che lo riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché effettuare opposizione al trattamento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare.

Inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso dell'interessato o su un contratto di cui l'interessato è parte e sia effettuato con strumenti automatizzati, l'interessato ha il diritto di ricevere i Dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei suoi Dati sia in contrasto con la normativa in vigore.

Therefore, in the absence of such consent, the Data Controller will have to refrain from processing data belonging to special categories, and consequently will not be able to respond to the data subject's complaint and/or suggestion.

5. PERIOD OF DATA STORAGE

The Data processed for the purpose of (a) above shall be retained for as long as necessary for the handling of the suggestion and/or complaint. Thereafter, the Data shall be retained for twelve (12) months after the suggestion or complaint is closed in order to fulfill the Owner's need for monitoring of continuous improvement as well as any audits by the relevant instances.

The Data processed for the purpose of (b) above shall be retained for the duration of the legal dispute, until the time limit for appeals is exhausted.

6. RECIPIENTS OF PERSONAL DATA

The Data Subject's Data may be shared, for the purposes set out in point 2 above, with the following Recipients:

- parties typically acting as data controllers, such as, but not limited to: companies in charge of the development and supply of computer applications, including maintenance and technical assistance activities or consulting companies.*
- subjects acting as autonomous data controllers, in particular companies operating in the airport sector or entities or authorities to which it is mandatory to communicate the Data by virtue of legal provisions or orders of the authorities, or to prevent and/or detect any fraudulent activities or abuse in the use of the Site and the services offered by the Data Controller.*

Persons authorized to process

Data may be processed by the Company's personnel and operators deputed to the pursuit of the above purposes, who have been expressly authorized to process by the Data Controller, have received due operational instructions and are bound by professional secrecy.

7. TRANSFER OF DATA OUTSIDE THE EUROPEAN ECONOMIC AREA (EEA)

Some of the Data provided may be shared with Recipients established outside the European Economic Area. AdP ensures that the processing of Data by these Recipients is done in compliance with the GDPR. Indeed, transfers may be based on an adequacy decision, Standard Contractual Clauses approved by the European Commission, or another appropriate legal basis. More information is available from the Data Controller by writing to privacy@aeroportidipuglia.it.

8. RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

By contacting the Company by e-mail at privacy@aeroportidipuglia.it, the data subject may request from the Data Controller access to the Data concerning him/her, their deletion, the rectification of inaccurate Data, the integration of incomplete Data, the restriction of processing in the cases provided for by Article 18 GDPR, as well as make opposition to the processing, for reasons related to his/her particular situation, in the cases of legitimate interest of the Data Controller.

In addition, in the event that the processing is based on the consent of the data subject or on a contract to which the data subject is a party and is carried out by automated means, the data subject has the right to receive the Data in a structured, commonly used and machine-readable format, as well as, if technically feasible, to transmit it to another data controller without hindrance. The data subject also has the right to lodge a complaint with the competent supervisory authority, in accordance with Article 77 of the GDPR, if he or she believes that the processing of his or her Data is contrary to applicable law.