

Carta dei Servizi
Passenger Service Charter
2019

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

aeree trasportarono 2,64 milioni di passeggeri su servizi di linea.

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.

Il 2018 è stato un anno straordinario per gli aeroporti pugliesi grazie al miglioramento dei collegamenti e alla specializzazione della rete. I passeggeri transitati negli aeroporti di Bari e Brindisi sono stati quasi 7,5 milioni (+ 7,2% rispetto al dato del 2017); si tratta di un risultato mai raggiunto prima. I passeggeri imbarcati su voli di linea sono aumentati del 7,4%. Il tasso di crescita del segmento internazionale è ancora più elevato (+ 18,2%); le compagnie

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 27th 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 enlargement comprises 5 gates and a new security area.

2018 was an extraordinary year for the Apulian airports thanks to the strengthening of connections and thanks to the specialization of the network. With reference to Bari and Brindisi, yearly passengers almost touched the threshold of 7.5 million (+7.2% compared to the figure for 2017); it is a result never reached before. Passenger boarded on scheduled flights increased by 7.4%. The growth rate of the international segment is even higher (+18,2%); airlines carried 2,64 million passengers on scheduled services.

Record also for Bari where the threshold of 5 million passengers was exceeded for the first time in 2018.

The routes development and the attractiveness enhancement, with reference to the Apulia Region and the

Record anche per Bari, dove la soglia di 5 milioni di passeggeri è stata superata per la prima volta nel 2018.

Lo sviluppo dei percorsi e la valorizzazione dell'attrattività, con riferimento alla Regione Puglia e all'intera area sud-orientale italiana, sono stati raggiunti grazie all'ottima sinergia con il governo pugliese.

Grande attenzione è stata dedicata al rafforzamento della rete internazionale: il 2018 è stato caratterizzato, infatti, dal lancio di numerosi collegamenti. Una di queste è la tanto attesa Mosca, che non solo ha migliorato l'accessibilità ad un mercato potenziale ad alta crescita, ma ha rafforzato i legami storici con il popolo russo.

whole Italian south-eastern area, were reached thanks to the excellent synergy with the Apulian Government. Great attention was dedicated to strengthening the international network: 2018 was characterized, in fact, by the launch of numerous connections. One among these is the long-awaited Moscow which not only has improved accessibility to a high-growth potential market but has strengthened the historical ties with the Russian people.

Sistema aeroportuale pugliese - Dati di traffico 2018-2017			
<i>Apulian Airports - Traffic Data 2018-2017</i>			
	2017	2018	Variazione 2018/2017
			<i>Change 2018/2017</i>
Passeggeri	6.991.369	7.493.156	7,2%
<i>Passengers</i>			
Movimenti	58.377	60.844	4,2%
<i>Movements</i>			
Merce (Tonn)	6.557	6.850	4,8%
<i>Freight (Tons)</i>			

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, panelled by our managers of the activities linked to the assistance to passengers and to aircraft on the ground and by the representatives of the airlines and handlers staff operating at 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.

Wi-Fi in Aeroporto

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

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 regulations (EU) 261/2004 and 1107/2006. The same informations can be consulted through special totems positioned in the passengers areas.

Wi-Fi in our Airports

Access to the free ClioCom WiFree 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

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.

Security rules

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 bevelled 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

PUGLIAVOLA FIDELITY CARD

E' il programma fedeltà che offre vantaggi ed opportunità esclusivi per chi utilizza gli aeroporti pugliesi. Puglia Volà offre sconti e vantaggi sui servizi in aeroporto, come il parcheggio, l'avvolgimento bagagli, il collegamento wi-fi, il noleggio di automobili, i bar e i ristoranti, e gli acquisti in aeroporto e fuori.

Tutte le promozioni e i vantaggi li trovi sul nostro sito nella sezione partners commerciali. Le novità ti saranno inoltre comunicate attraverso la newsletter periodica che Puglia Volà invierà a tutti i suoi iscritti.

La carta viene rilasciata dietro richiesta e subordinatamente al versamento della quota prevista per il livello Base o per il livello Plus; le modalità di richiesta di iscrizione e di pagamento e l'importo delle quote sono indicate nel sito di Aeroporti di Puglia

SERVIZI ONLINE

Sul sito di Aeroporti di Puglia è possibile acquistare e pagare con carta di credito prodotti e servizi offerti dal gestore aeroportuale.

- Sale riunioni
- Sale conferenze
- Sale Vip

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.

FAST TRACK

E' il servizio per accedere alla zona che precede i filtri di sicurezza, utilizzando un ingresso dedicato, diverso dal normale percorso dei passeggeri in partenza.

The new online services of Aeroporti di Puglia

PUGLIAVOLA FIDELITY CARD

It is the loyalty programme offering exclusive rewards and opportunities for Puglia airport users. Puglia Volà offers discounts and benefits for airport services, like car parking, luggage protection, Wi-Fi connections, car hire, bars and restaurants, and purchases both inside and outside the airport.

Pugliavola offers discounts and benefits on airport services, such as parking, winding luggage, connection wi-fi, car rental, bars and restaurants, and purchases in the airport and outside. All promotions and the benefits you can find them on this site in the section trade partners. The new will also be communicated through the periodic newsletter Pugliavola will send to all its members.

ONLINE SERVICES

The products and services offered by the airport management company can be paid by credit card.

- *Business rooms*
- *Conference rooms*
- *Vip Lounge*

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.

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:

E' possibile acquistare il Fast Track (uno o più di uno), ogni tagliando avrà una validità massima di 6 mesi dalla data di acquisto. I 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 .
- *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*

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

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND - AEROPORTI DI PUGLIA <i>TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK - AEROPORTI DI PUGLIA</i>	+39 080 5800200
Lost & Found GH PUGLIA	+39 080 5800262
<p>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.</p> <p><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></p>	
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile <i>ENAC Italian Civil Aviation Authority</i>	+39 080 5361400 Fax +39 080 5361417
Dogana <i>Customs Office</i>	+39 080 9180236
Guardia di Finanza <i>Financial Police</i>	+39 080 5264028
Polizia di Frontiera <i>State Police</i>	+39 080 5857611
Vigili del Fuoco <i>Fire Brigade</i>	+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 5800202
Lost & Found GH PUGLIA	+39 342 5686261
Ufficio informazioni turistiche - Puglia Promozione <i>Tourist information desk - Puglia Promozione</i>	+39 0831 412975
<p>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.</p> <p><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></p>	
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

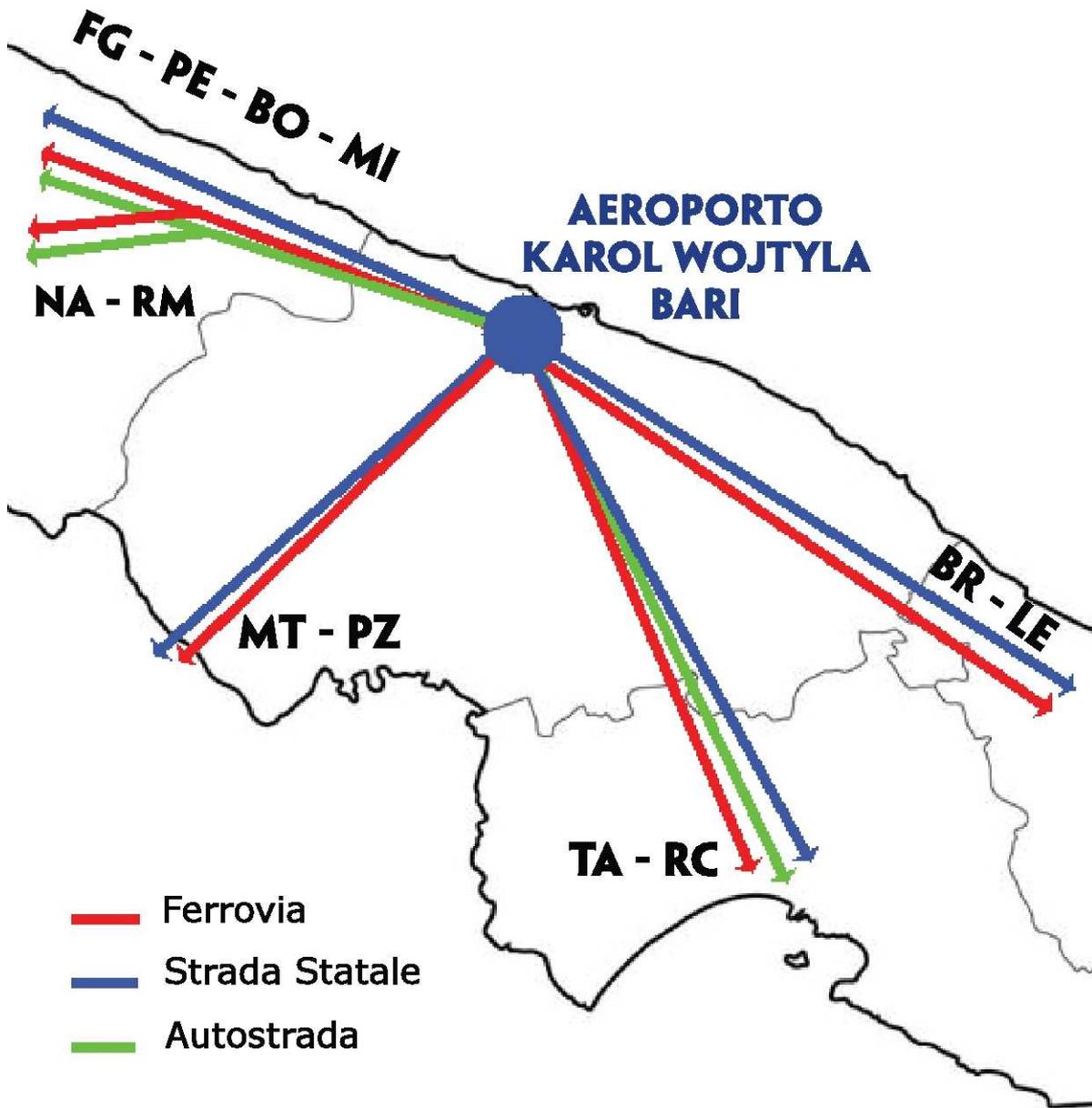
	IN BUS	BY BUS
 <p>Pugliairbus IL VIAGGIO CONTINUA</p>	<p>PUGLIAAIRBUS</p> <p>Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it</p>	<p>PUGLIAAIRBUS</p> <p>Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it</p>
	<p>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.</p>	<p><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. 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></p>
 <p>a.m.t.a.b. S.p.A.</p>	<p>AMTAB</p> <p>T. +39 080 5393111 F. +39 080 5311544 www.amtab.it</p>	<p>AMTAB</p> <p>T. +39 080 5393111 F. +39 080 5311544 www.amtab.it</p>
	<p>Servizio urbano linea n. 16 Piazza Moro Stazione Centrale FS - Aeroporto Terminal ARRIVI e vv.</p>	<p><i>Urban service Bus No. 16 Piazza Moro Central Railway Station - Airport Terminal ARRIVALS and vice-versa.</i></p>
 <p>tempestaautoservizi</p>	<p>AUTOSERVIZI TEMPESTA</p> <p>T. +39.080.5219172 F. +39.080.5240662 info@autoservizitempesta.it www.autoservizitempesta.it</p>	<p>AUTOSERVIZI TEMPESTA</p> <p>T. +39.080.5219172 F. +39.080.5240662 info@autoservizitempesta.it www.autoservizitempesta.it</p>
	<p>Shuttle Aeroporto - Stazione Centrale Direzione: dall'Aeroporto alla Stazione Centrale e viceversa (transita da Via</p>	<p><i>Direction: from Airport to Central Station and vice-versa (transit through Via Andrea da Bari and Calefati, five</i></p>

	<p>Andrea Da Bari, 44 angolo Via Calefati, 5 minuti dopo la partenza dalla Stazione Centrale).</p> <p>Frequenza: vedi tabella orari.</p> <p>Tempo di percorrenza: 25 / 30 minuti</p> <p>Costo biglietto: one way € 4.15</p> <p>Orari soggetti a piano voli</p>	<p><i>minutes after departure from Central Station).</i></p> <p><i>Frequency: vedi tabella orari.</i></p> <p><i>Journey time: 25 / 30 minutes</i></p> <p><i>Ticket price: € 4.15 one way</i></p> <p><i>Timetables are subject to flight schedule</i></p>
--	--	--

	IN TRENO FERROTRAMVIARIA S.P.A.	BY TRAIN FERROTRAMVIARIA S.P.A.
 <p>FERROTRAMVIARIA SPA</p>	<p>Piazza A. Moro 50/B, Bari T. +39 080 5299111 F. +39 080 5235480 www.ferrovienordbarese.it</p> <p>Bari - Aeroporto – Barletta L'acquisto del biglietto e la consultazione degli orari può essere effettuato on line nella sezione SERVIZIONLINE/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. 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.</p>	<p>Piazza A. Moro 50/B, Bari T. +39 080 5299111 F. +39 080 5235480 www.ferrovienordbarese.it</p> <p>Bari - Aeroporto – 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 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></p>

	IN AUTO	BY CAR
	<p>PERCORSO AUTOSTRADA A14</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>TOLL HIGHWAYS A14 TRIP</p> <ul style="list-style-type: none"> Coming from nord: Exit Bari Nord, take the by-pass. Coming from Sud: Exit Bari Sud, take the by-pass.
	<p>PERCORSO STRADE STRATALI</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.</p>	<p>STRADE STRATALI TRIP</p> <ul style="list-style-type: none"> Coming from nord: (from Foggia): Strada Statale 16 Bis, Airport Exit. Coming from sud: (from Lecce / Brindisi): take the by-pass., Airport Exit. <p>In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.</p>

Autonoleggio / Car hire	
Maggiore	+39 080 5316180
Avis Autonoleggio	+39 080 5316168
Budget Autonoleggio	+39 080 5316168
Hertz Autonoleggio	+39 080 5316171
Auto Europa Sicily by Car	+39 080 5375835
Europcar Italia SpA	+39 080 5316144
Locauto Rent S.p.A.	+39 080 5378995
Win Rent	+39 080 5370842
Autovia noleggio auto e furgoni	+39 080 5383600
Sixt Rent A Car Srl	+39 02 94757979
Joyrent	+39 080 8756699





Aerostazione di Bari - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

- 1 Parcheggio multipiano (PM)
- 6 Parcheggi in superficie
- 2.193 posti auto di cui 57 per disabili
- H 24 Orario di apertura

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

www.aeroportidipuglia.it o www.apcoa.it

Procedura per i clienti portatori di disabilità

All'interno di ciascun parcheggio sono presenti stalli riservati ai clienti con disabilità, così come previsto dalla legge. All'interno di questi stalli, contrassegnati ed opportunamente identificati e segnalati, possono sostare unicamente i portatori di disabilità.

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 disabili
- Ticket parcheggio

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.

Bari Airport – Parking

Parking characteristics

- 1 Multi-level car park. (PM)
- 6 Street level parking
- 2.207 overall car spaces (57 reserved for PRM)
- H 24 Opening hours

For details on rates and methods of payment please visit

www.aeroportidipuglia.it or www.apcoa.it

Procedure for customers with disabilities

Parking spaces reserved for disabled clients are found within each car-park as required by law. The spaces have been appropriately signed and identified and only disabled drivers may park in them.

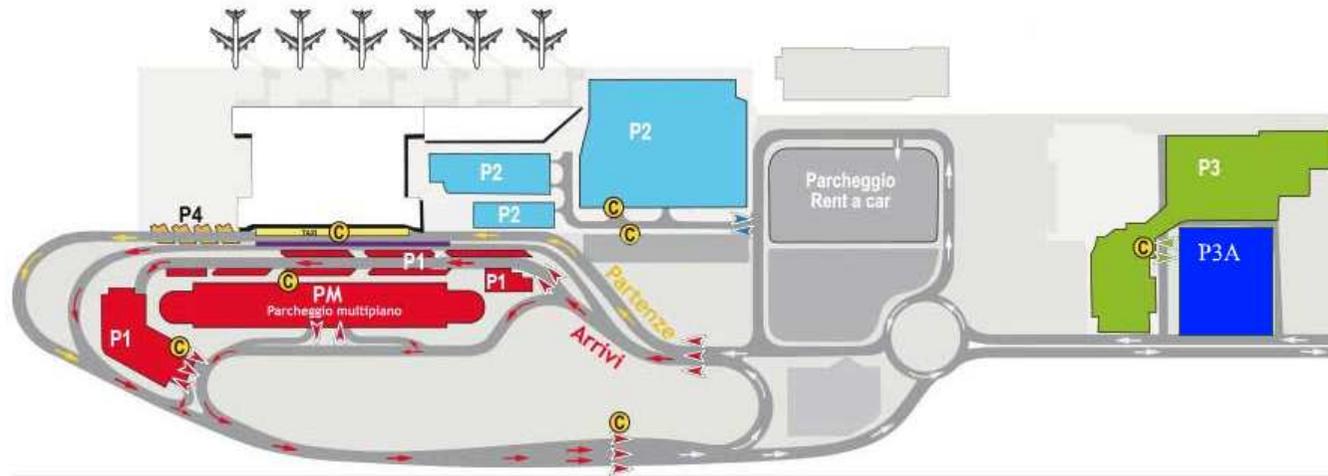
To gain access to the car-park users must collect the ticket at the entrance barrier. Their cars must be parked within the spaces reserved for them with the disabled pass visible on the windscreen.

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
- Evidence of disability
- 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.

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



- Sosta **Breve** Parcheggio **P1**
- Sosta **Media-Business** Parcheggio **PM** (si accede dagli appositi ingressi all'interno del **P1**)
- Sosta **Media** Parcheggio **P2**
- Lunga Sosta** Parcheggio **P3**
- Lunga Sosta** Parcheggio **P3A**
- Voucher Voli Charter** validi per la sosta nel **P2**
- Sosta Breve Viabilità

- Parcheggio **Rent a car**
- Parcheggio **P4 Autobus**
- Parcheggio **Taxi**
- C **CASSA**
- SBARRE** Ingresso/Uscita Parcheggi



Aeroporto di Bari - Mappa aerostazione / Bari Airport - Map

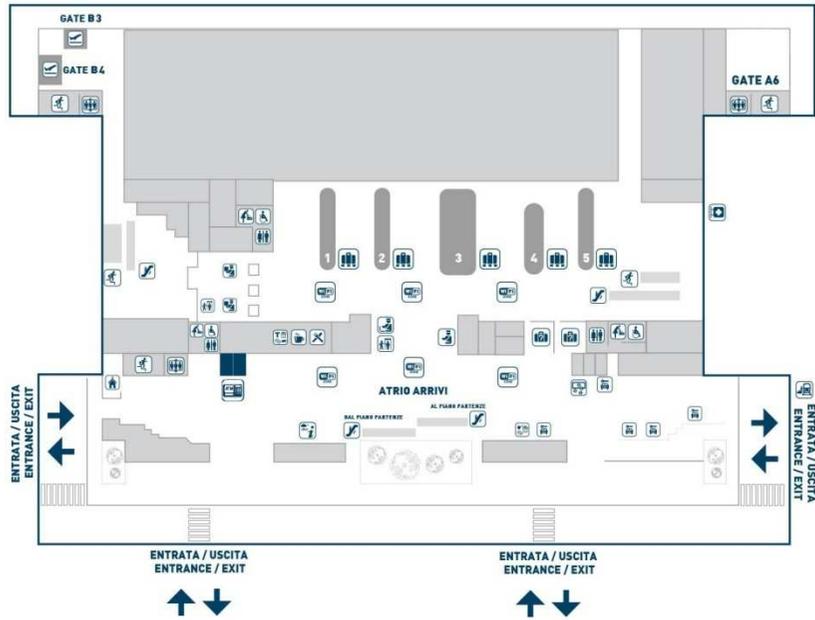
Food		
Arrivi <i>Arrivals</i>	Ristorazione / Edicola e tabacchi <i>Restaurant / books, newspapers, tobaccos</i>	BRICIOLE
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Hamburgeria	HOMBURGERIA
	Libro caffetteria cioccolateria (2° piano) <i>Book caffè chocolaterie (2nd floor)</i>	BERNARDI
	Wine Bar	DE CANTO
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Enogastronomia Pugliese <i>Traditional Apulian food and wine</i>	BOTTEGA DEI SAPORI
	Juice Bar	CHEF EXPRESS
	Ristorazione Tipica Pugliese <i>Apulian Traditional Restaurant</i>	N-DERRE' A LA LANZE
	Ristorazione Tipica Pugliese <i>Apulian Traditional Restaurant</i>	LA TRULLERIA
	Bar / Ristorante <i>Bar / Restaurant</i>	PERONI
	Bar Chiosco <i>Kiosk Bar (Extra Schengen Area)</i>	PERONI

Shopping		
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Abbigliamento donna <i>Ladies' clothing</i>	CAMOMILLA
	Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs <i>Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs</i>	RELAY
	Orologi da collezione <i>Collectible watches</i>	MONTEVAGO
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Beachwear	4GIVENESS
	Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs <i>Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs</i>	RELAY
	Gioielleria <i>Jewellery shop</i>	MOSSA GIOIELLIERI
	Gioielleria	PANDORA

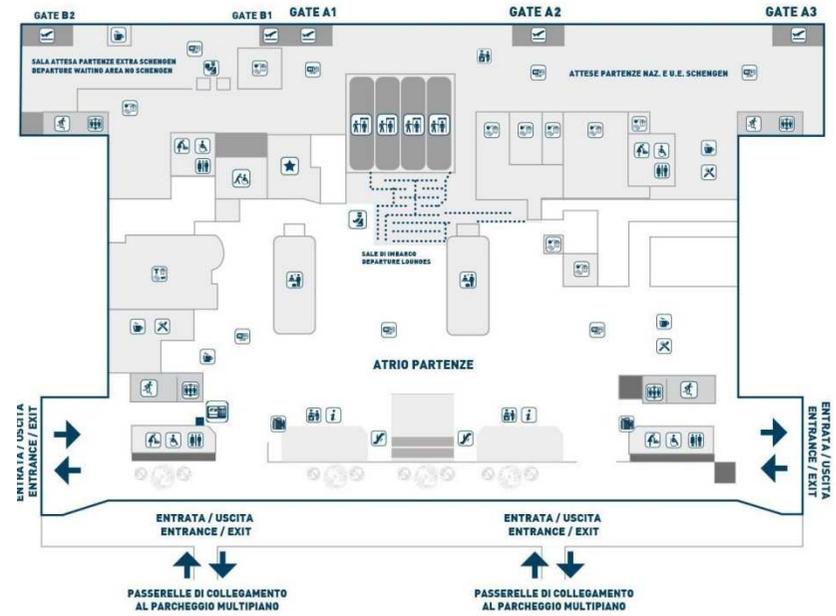
	<i>Jewellery shop</i>	
	Articoli da viaggio <i>Travel retail</i>	RONCATO YNOT
	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	MARINA MILITARE
	Ottica <i>Optical store</i>	NAU
	Duty Free	AELIA

Services		
Arrivi Arrivals	Info turistiche <i>Tourist informations</i>	PUGLIA PROMOZIONE
	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Cambio valute <i>Currency exchange</i>	BEST & FAST CHANGE
Partenze – Area check in <i>Departures – Check in area</i>	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	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	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i>	AUTOSTRADALE

PIANO TERRA
ARRIVI - ARRIVALS



PRIMO PIANO
PARTENZE - DEPARTURES



LEGENDA - KEY LEGEND

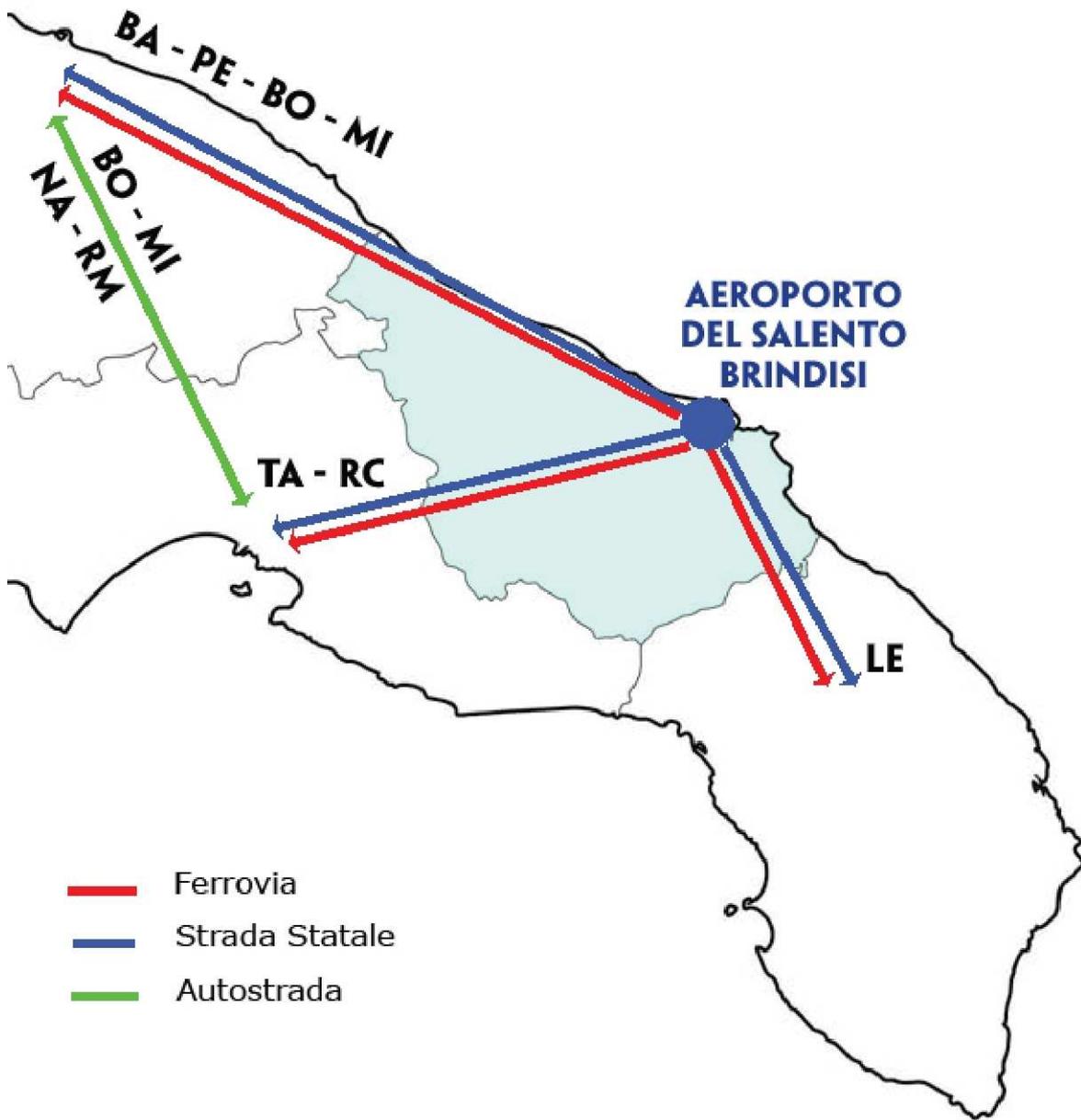
 Informazioni - Information	 Dogana - Custom
 Biglietteria - Ticket Counter	 Controlli Di Sicurezza - Security Check
 Check-In - Check-In	 Sala D'Imbarco - Gate
 Sala Amica - Courtesy Room	 Area D'Attesa - Waiting Area
 Toilette - WC	 Sala VIP - VIP Lounge
 Disabili - Disabled Facilities	 Bagagli Smarriti - Lost & Found
 Nursery - Nursery	 Riconsegna Bagagli - Baggage Claim
 Ascensori - Elevators	 Pronto Soccorso - First Aid
 Scale - Stairs	 Presa Elettrica - Socket
 Scale Mobili - Escalators	 Metrò Treni - Metro Train
 Bar Caffetteria - Snack-Bar Café	 Informazioni Turistiche - Tourist Information
 Ristorante - Restaurant	 Cambio Valuta - Currency Change
 Parafarmacia - Pharmacy	 Chiesa - Church
 Negozi - Shop	 Autonoleggi - Rent A Car
 Tabacchi - Libri - Riviste - Tabacco - Book - Newspaper	 Bancomat - ATM
 Polizia - Police	 Zona Wi-Fi - Wi-Fi Zone
 Controllo Passaporti - Passport Check	 Avvolgimento bagagli

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

	IN BUS	BY BUS
	<p>PUGLIAAIRBUS</p> <p>Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it</p>	<p>PUGLIAAIRBUS</p> <p>Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari T. +39 080 5790211 F. +39 080 5790900 cotrap@pec.cotrap.it info@cotrap.it www.cotrap.it</p>
	<p>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.</p>	<p><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. 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></p>
	<p>STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.</p> <p>T. +39 800-232042 http://www.stpbrindisi.it/</p> <p>Servizio urbano Direzione Brindisi - Via Bastioni San Giorgio</p>	<p>STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.</p> <p>T. +39 800-232042 http://www.stpbrindisi.it/</p> <p>Urban service Direction: Brindisi - Via Bastioni San Giorgio</p>

	IN AUTO	BY CAR
	<p>PERCORSO STRADE STRATALI</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.</p>	<p>STRADE STRATALI TRIP</p> <ul style="list-style-type: none"> Coming from nord: (from Bari): Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit. Coming from sud: (from Lecce): Strada Statale 613, Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit. <p>In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.</p>

Autonoleggio / Car hire	
Maggiore	+39 0831 418155
Autovia	+39 0831 412672
Avis Autonoleggio	+39 0831 418826
Budget Autonoleggio	+39 0831 418826
Hertz Autonoleggio	+39 0831 413682
Auto Europa Sicily by Car	+39 0831 412589
Europcar Italia SpA	+39 0831 412061
Locauto Rent S.p.A.	+39 0831 412882
Win Rent	+39 0831 411253
Joyrent	+39 0831 1562529
Sixt Rent a Car Srl	+39-0294757979



Aerostazione di Brindisi - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

2 Parcheggi in superficie (P1 - P9)

743 posti auto di cui 16 per disabili

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 i clienti portatori di disabilità

I parcheggi a servizio dell'aeroporto dispongono di 16 posti auto riservati a persone diversamente abili, cui viene riconosciuta la sosta gratuita.

Qualora i suddetti posti auto riservati siano tutti occupati, alle persone diversamente abili 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 di "portatore di handicap" in corso di validità e un documento identificativo (che verrà fotocopiato).

Qualora si presenti un utente diverso dal diversamente abile, 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 diversamente abile.

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 (16 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 customers with disabilities

The airport car parks have 16 designated spaces for persons with disabilities, allowing parking without charge.

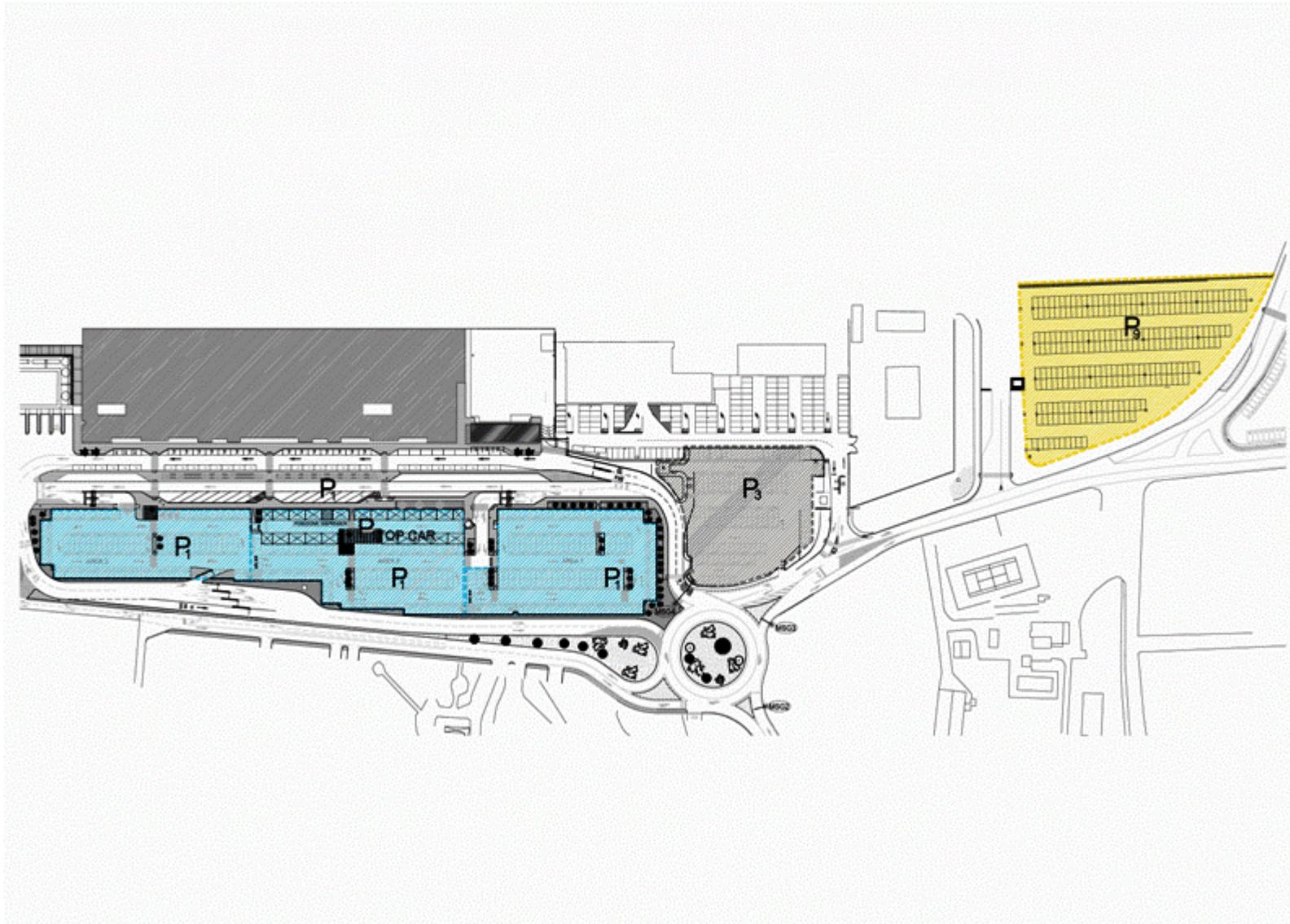
If all the designated spaces are occupied then disabled persons are entitled to free parking in all spaces marked with blue paint.

Those who intend to use the free service must take their parking entrance ticket to the cash desk, along with a valid "disabled parking" card 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 - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Bar/Gelateria <i>Ice cream parlour</i>	SANDRINO
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	LA PUCCERIA
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Enogastronomia Pugliese <i>Traditional Apulian food and wine</i>	BOTTEGA DEI SAPORI
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	PULIA

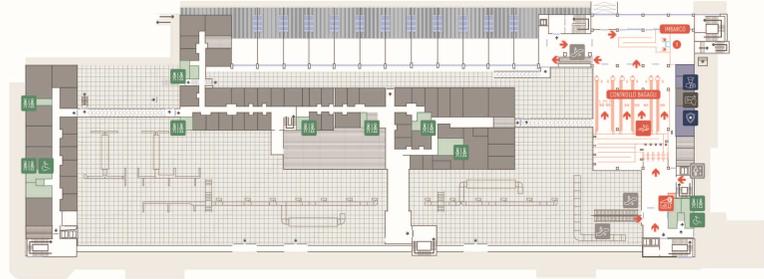
Shopping		
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Libreria Edicola Tabacchi <i>Books, newspapers, tobaccos</i>	RELAY
	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	MARINA MILITARE

Services		
Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i>	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i>	SI.BA
Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i>	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i>	AUTOSTRADALE

**AEROPORTO DI BRINDISI
PIANO TERRA**



**AEROPORTO DI BRINDISI
PRIMO PIANO**



INDICATORI DI QUALITA' / QUALITY INDICATORS

N° N.	INDICATORI INDICATORS	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI		AEROPORTO DI BRINDISI	
			Consuntivo Actual data 2018	Obiettivo Target 2019	Consuntivo Actual data 2018	Obiettivo Target 2019
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>	91,47%	92,00%	90,21%	90,50%
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>	94,09%	95,50%	91,90%	92,00%
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>	73,85%	80,00%	79,33%	80,50%
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>	0,11‰	0,15‰	0,13‰	0,18‰
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>	21'52"	22'15"	17'14"	17'20"
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>	29'42"	30'00"	26'07"	26'15"
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of</i>	03'32"	03'38"	03'21"	03'11"

	<i>disembarking the first passenger</i>	<i>cases from block-on</i>				
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti				
8	<i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage on service regularity and punctuality</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	92,80%	95,00%	91,85%	93,00%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE / CLEANLINESS AND HYGIENE

9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	92,02%	94,50%	91,81%	91,50%
	<i>Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	95,64%	97,00%	93,49%	93,50%
	<i>Perception of cleanliness at the airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO / COMFORT DURING TIME AT AIRPORT

11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	92,94%	93,50%	91,36%	92,50%
	<i>Perceived availability of luggage trolleys</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	95,58%	97,00%	93,92%	94,00%
	<i>Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	95,23%	97,00%	92,42%	92,50%
	<i>Perception of efficiency of heating / air-conditioning system</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	95,90%	97,50%	92,25%	92,50%
	<i>Overall perception of comfort level at the airport.</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				

SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES

15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	79,95%	81,00%	80,92%	82,00%
	<i>Perception on wi-fi connectivity inside the airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	79,74%	81,00%	66,46%	70,00%
	<i>Perception of availability on mobile phone/ laptop charging point in common areas, where present</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	<i>Matching between Bar and airport opening time</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	non applicabile		non applicabile	
	<i>Perception of adequacy of smoking</i>	<i>% of satisfied</i>	<i>not applicable</i>		<i>not applicable</i>	

	<i>rooms</i>	<i>passengers</i>				
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti		non applicabile		non applicabile
		<i>% of satisfied passengers</i>		<i>not applicable</i>		<i>not applicable</i>
20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents</i>	% di passeggeri soddisfatti	90,31%	92,00%	84,56%	86,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti	89,35%	90,00%	90,17%	90,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
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	89,94%	91,00%	88,03%	88,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				

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	93,59%	95,00%	91,26%	91,50%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on information points effectiveness</i>	% di passeggeri soddisfatti	92,58%	94,00%	90,55%	91,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals</i>	% di passeggeri soddisfatti	93,52%	95,00%	91,65%	92,10%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on staff professionalism (info points, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti	94,79%	96,00%	92,72%	93,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
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	92,87%	93,00%	91,96%	92,00%
		<i>% of satisfied passengers</i>				

SERVIZI SPORTELLO-VARCO / DESKS-CHECKPOINT SERVICES

28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on ticketing service</i>	% di passeggeri soddisfatti	92,08%	94,00%	90,33%	90,50%
		<i>% of satisfied passengers</i>				
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>	10'33"	10'22"	12'03"	12'00"

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>	92,15%	93,00%	91,17%	91,00%
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>	05'06"	04'48"	05'26"	05'25"
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>	92,02%	93,00%	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>	94,91%	96,50%	94,01%	96,50%
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>	90,16%	91,00%	87,21%	87,50%

La qualità nell'assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità

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 e, nello specifico, delle persone a mobilità ridotta, affinché siano loro garantiti i diritti prescritti nel Regolamento citato, nel rispetto degli standard di qualità assunti.

Presso gli aeroporti di Bari e Brindisi, l'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali:

- presso i punti di chiamata attivati direttamente dal passeggero.
- presso i banchi check-in delle compagnie aeree al momento dell'accettazione.
- presso il banco informazioni.

Aeroporti di Puglia è impegnata nel garantire un insieme di servizi e misure che consentano ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità di:

- comunicare l'arrivo in aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'ingresso delle aree partenze del terminal (punti di chiamata)
- spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli
- procedere dal banco di accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza
- imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a ruote, o altra assistenza specifica necessaria
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo
- procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile

- sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a ruote o altra assistenza specifica necessaria

The quality of assistance for passengers with reduced mobility

Aeroporti di Puglia, with its specialized and trained personnel and through the implementation of appropriate procedures and infrastructures to facilitate access, pays maximum attention to specific needs of people with disabilities and PRMs, so as to safeguard their rights as per relevant regulations and in accordance with quality standards.

At Bari and Brindisi airports, disability services are operated through the following services:

- *at call points, activated by the passenger.*
- *at airlines check-in counters, at the time of acceptance.*
- *at the information desk.*

As required by regulations, Aeroporti di Puglia is committed to providing a range of services and actions to help the disabled to:

- *communicate their arrival at the airport and request for assistance at designated points, at the entrance of the departures area (call points)*
- *move from a designated point to the check-in counter*
- *comply with the paper work regarding registration of passengers and baggage*
- *proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of immigration, customs and security checks*
- *board the aircraft, taking care of lifts, wheelchairs or other assistance equipment*
- *proceed from the aircraft door to their seats*
- *store and retrieve baggage on board*
- *proceed from their seats to the aircraft door*
- *disembark from the aircraft, taking care of lifts, wheelchairs or other assistance equipment*
- *proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs checks*
- *proceed from the baggage hall to a designated point*

- *procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali*
- *procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato*

Reclami

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, il Passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla compagnia aerea. Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, il Passeggero può presentare formale reclamo all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ente designato dallo Stato italiano "organismo responsabile del rispetto dei diritti del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta".

L'applicazione completa del Regolamento che prevede ulteriori forme di tutela ed assistenza decorre dal 26 luglio 2008.

Sul sito www.enac-italia.it è possibile consultare tutti i testi legislativi cui fa riferimento la presente "Guida rapida" nonché i recapiti della struttura centrale e delle sedi periferiche dell'Ente; è inoltre disponibile un video di presentazione della Commissione europea, Direzione generale dell'Energia e dei trasporti. Altre utili indicazioni son presenti sul sito dell'Unione Europea.

Sul sito web di Aeroporti di Puglia è disponibile una sezione dedicata alle Assistenze Speciali nella quale sono pubblicate le istruzioni su come richiedere il Servizio oltre che le indicazioni sui tempi raccomandati per l'arrivo in aeroporto.

- *take connecting flights when in transit, with assistance on air and on land, inside the terminals and between them, depending on the specific needs*
- *move to toilet facilities, if necessary*

Complaints

In case of refusal of the above services, the Traveler must primarily file his/her complaints to the airline, being responsible for such assistance.

Subsequently, in the absence of adequate responses regarding alleged violations, Passengers may make a formal complaint to ENAC, National Civil Aviation Authority, the Italian designated body responsible and accountable for respecting the rights of the passenger with a disability or reduced mobility.

The full application of these Regulations, providing additional protection and assistance systems, was established on July 26, 2008.

Log on to www.enac-italia.it to access all regulations summarized on this "Quick Start Guide", as well as ENAC central and peripheral contact offices. There is also a relevant video presentation of the European Commission, Directorate-General for Energy and Transport. CAA, through its website, provides information on the rights of passengers with disabilities or reduced mobility when traveling by air, and how to notify the complaint through their web site.

Further useful information is available on the European Union website

A section reserved to Special Assistance is available on Aeroporti di Puglia website. You can find le how to claim help as well as Information about recommended time of arrival at the airport.

INDICATORI DI QUALITA' / QUALITY INDICATORS

N° N.	INDICATORI INDICATORS	UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
			Consuntivo Actual data 2018	Obiettivo Target 2019	Consuntivo Actual data 2018	Obiettivo Target 2019
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA / ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY						
	Per PRM in partenza con <u>prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'53"	11'00"	10'26"	10'30"
1	<u>Booked PRMs on departure</u> <i>Waiting time to get assistance from a designated point of the airport in case of pre- notification</i>	Minutes timing in 90% of cases				
	Per PRM in partenza senza <u>prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	11'49"	12'00"	11'07"	11'30"
2	<u>Non booked PRMs on departure</u> <i>Waiting time to get assistance from a designated point of the airport after PRM presence notification.</i>	Minutes timing in 90% of cases				
	Per PRM in arrivo con <u>prenotifica:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell' ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05'43"	06'00"	04'32"	04'30"
3	<u>Booked PRMs on arrival</u> <i>Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.</i>	Minutes timing in 90% of cases				
	Per PRM in arrivo senza <u>prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	06'27"	06'45"	06'06"	06'30"
4	<u>Non booked PRMs on arrival</u> <i>Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.</i>	Minutes timing in 90% of cases				

SICUREZZA PER LA PERSONA / PERSONAL SAFETY

5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti	95,24%	97,00%	96,30%	97,00%
	<i>Perception on the efficiency of the supplied equipment</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>				
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale.	% passeggeri PRM soddisfatti	98,00%	97,50%	100,00%	97,50%
	<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.	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	<i>Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information</i>	<i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i>				
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile, sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	<i>Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions.</i>	<i>% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions</i>				
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	93,88%	97,00%	96,67%	97,00%
	<i>Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>				

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.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100,00%	99,00%	100,00%	99,00%
	<i>Number of replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i>	<i>% replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i>				
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%

PRM.

Number of received complaints compared with total figures of PRMs *% received complaints compared with total figures of PRMs*

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%	97,50%	100,00%	97,50%
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>	96,00%	95,50%	96,25%	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>	96,00%	97,00%	100,00%	97,50%

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>	97,12%	95,50%	97,10%	95,50%
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>	95,98%	97,00%	96,67%	97,00%

La politica ambientale di Aeroporti di Puglia

espantati in occasione della realizzazione della piattaforma logistica dell'aeroporto di Grottaglie (i restanti ulivi hanno

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 piazzole ginniche attrezzate dove sono stati messi a dimora parte dei 3500 ulivi, autentico patrimonio ambientale,

The environmental policy of Aeroporti di Puglia

around the region, from Tremiti to Capo di Leuca). Numerous other measures have been applied, including electric ramp vehicles, bicycles for travel alongside the

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 in the green spaces of the other Apulian airports and at schools, parks, and senior centres

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.

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'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. 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

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.

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

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 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

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;
- 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.

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

automatically, through the use of monitoring and control devices and photovoltaic panels integrated in the façades and roofs, all coordinated by a domotic system.

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

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;*
- *dimnable 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. 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.

Terminal energy efficiency

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.

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.

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.

intervention, involving:

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

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.

I vostri suggerimenti

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.

Compili la cartolina allegata e la imbuchi nell'apposito contenitore posizionato in prossimità dei nostri Uffici Informazioni, ce la invii, oppure utilizzi il nostro sito www.aeroportidipuglia.it.

Potrà inoltre contattarci per e-mail, all'indirizzo cartaservizi@aeroportidipuglia.it.

Ci impegniamo ad esaminare con la massima attenzione ogni proposta e a rispondere alle Vostre domande, suggerimenti e reclami entro 20 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 segnaliamo 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 alla Carta dei Diritti del Passeggero emessa dall'Ente Nazionale Aviazione Civile e disponibile sul sito www.enac-italia.it.

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

Your suggestion

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.

Please fill in the attached card and either put it in the box near our Information Offices, or post it to us, or simply go to our website www.aeroportidipuglia.it.

You can also contact us by e-mail at the following address: cartaservizi@aeroportidipuglia.it.

We make it a point to carefully examine all suggestions, and to answer your questions, comments, and complaints within 20 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 Guide to Passengers Rights issued by the National civil aviation authority, available on the website www.enac-italia.it.

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