

CARTA DEI SERVIZI
PASSENGER
SERVICE CHARTER
2017



AEROPORTI DI PUGLIA

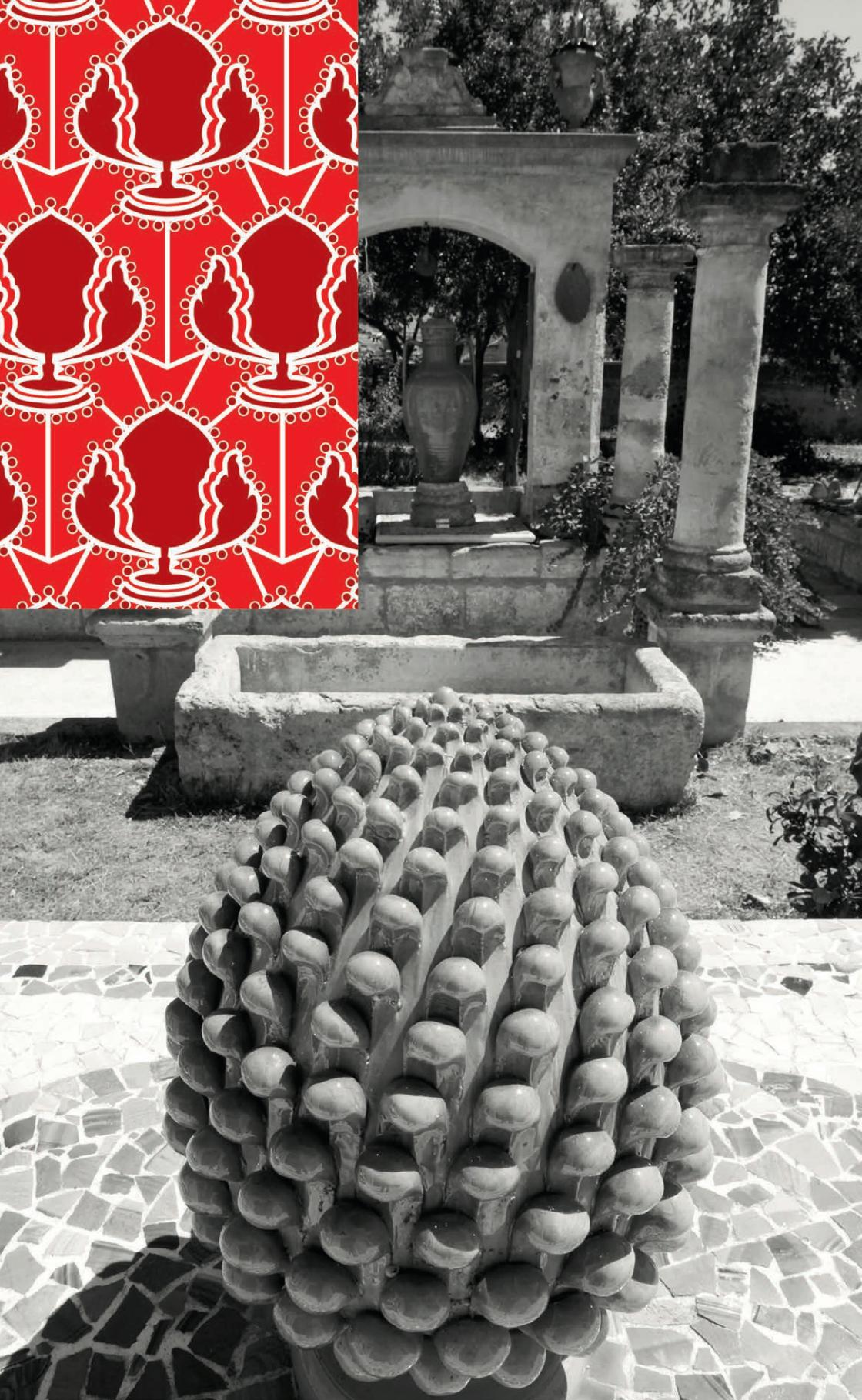
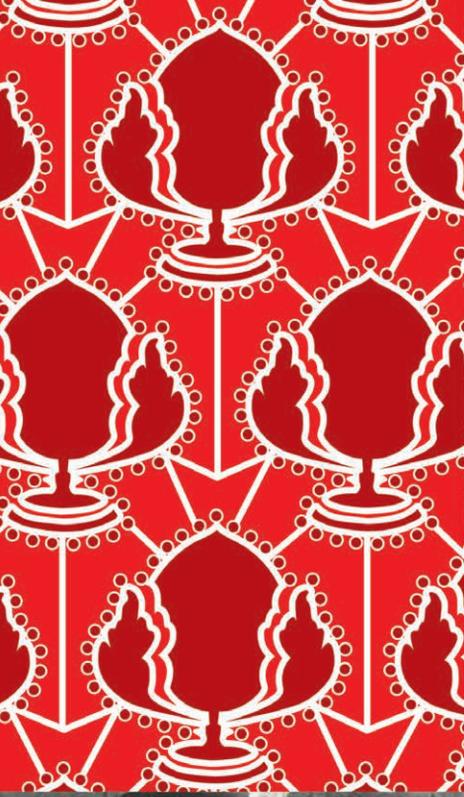
**CARTA DEI SERVIZI
PASSENGER
SERVICE CHARTER
2017**



AEROPORTI DI PUGLIA

- 7 CARTA DEI SERVIZI 2017
*PASSENGER SERVICE CHARTER
2017*
- 10 LA POLITICA AMBIENTALE
DI AEROPORTI DI PUGLIA
*THE ENVIRONMENTAL POLICY
OF AEROPORTI DI PUGLIA*
- 14 LA RETE AEROPORTUALE PUGLIESE
THE AIRPORT NETWORK IN PUGLIA
- 17 LA CARTA DEI SERVIZI CONSUNTIVO
E IMPEGNI PER LA QUALITÀ,
*PASSENGER SERVICE CHARTER
SUMMARY AND QUALITY
COMMITMENT*
- 20 TABELLE INDICATORI
INDICATOR TABLES
- 27 WI-FI IN AEREOPORTO
WI-FI IN OUR AIRPORTS
- 30 LA QUALITÀ NELL'ASSISTENZA AI
PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ
*THE QUALITY OF ASSISTANCE FOR
PASSENGERS WITH REDUCED
MOBILITY*
- 37 NORME DI SICUREZZA
SECURITY RULES
- 39 AEROPORTO DI BARI
COME ARRIVARE
*BARI AIRPORT
HOW TO GET HERE*
- 44 AEROPORTO DI BARI - MAPPA
AEROSTAZIONE
BARI AIRPORT - MAP
- 54 AEROPORTO DI BARI - PARCHEGGI
BARI AIRPORT - PARKING
- 56 AEROPORTO DI BARI - NUMERI UTILI
BARI AIRPORT - USEFUL NUMBER
- 57 AEROPORTO DI BRINDISI
COME ARRIVARE
*BRINDISI AIRPORT
HOW TO GET HERE*
- 60 AEROPORTO DI BRINDISI - MAPPA
AEROSTAZIONE
BRINDISI AIRPORT - MAP
- 63 AEROPORTO DI BRINDISI
PARCHEGGI
BRINDISI AIRPORT - PARKING
- 65 AEROPORTO DI BRINDISI
NUMERI UTILI
*BRINDISI AIRPORT
USEFUL NUMBER*
- 66 I NUOVI SERVIZI ONLINE DI
AEROPORTI DI PUGLIA
*THE NEW ONLINE SERVICES OF
AEROPORTI DI PUGLIA*
- 68 I VOSTRI SUGGERIMENTI
YOUR SUGGESTION





**CARTA DEI SERVIZI
2017**

**PASSENGER SERVICE CHARTER
2017**



CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

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 POLITICA AMBIENTALE DI AEROPORTI DI PUGLIA

Sviluppo e rispetto dell'ambiente

Due esigenze non sempre facili da coniugare, ma che per Aeroporti di Puglia sono le facce di una stessa medaglia: garantire alla rete aeroportuale e ai cittadini pugliesi il meglio sul piano delle infrastrutture, privilegiando al tempo stesso - già in fase di individuazione e progettazione degli interventi- soluzioni architettoniche e realizzative "ecocompatibili". Da un decennio Aeroporti di Puglia mostra una legittima e concreta aspirazione ad anteporre la qualità ambientale a interventi di più facile realizzazione e di maggior resa economica, nella convinzione che ciò rappresenti un messaggio dal forte valore sociale che la particolare importanza rivestita dalla struttura aeroportuale contribuisce a diffondere ad una "platea" più ampia e non circoscritta alla sola popolazione locale.

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

Tra le prime azioni poste in essere il monitoraggio del rumore prodotto dall'attività aerea sulle aree limitrofe ai quattro aeroporti pugliesi - e la relativa gestione dell'inquinamento acustico, - per l'analisi dell'impatto ambientale del rumore aeronautico finalizzata alla pianificazione delle traiettorie di volo e dell'attività aeroportuale stessa. Sempre in tema di salvaguardia dell'ambiente rientra un ampio intervento di mitigazione ambientale e assorbimento degli inquinanti gassosi affrontato con la realizzazione - a fronte della pista ed ai lati dell'aerostazione di Bari - di una barriera vegetale arborea sempreverde estesa anche alle fiancate dei viadotti e alle zone più esterne dell'area aeroportuale. In questo sito, oltre all'impianto di essenze, specie arborea 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 giniche

THE ENVIRONMENTAL POLICY OF AEROPORTI DI PUGLIA

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

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

L'approvvigionamento energetico

Anticipando quello che è poi diventato l'indirizzo più comune in tema di approvvigionamento di energia, negli aeroporti di Bari e Brindisi già da anni sono in funzione impianti - per complessivi 500 Kw - per la produzione di energia rinnovabile che viene immessa nelle reti a servizio dell'aeroporto. Ciò, oltre a ridurre i picchi di utilizzo di energia prodotta da fonti tradizionali non rinnovabili e a soddisfare parte del fabbisogno energetico dei due aeroporti, ha permesso di ridurre gli effetti della radiazione diretta sull'involucro edilizio dell'aerostazione passeggeri, con conseguente ridimensionamento dei consumi elettrici riferibili all'impianto di climatizzazione. Oltre che per impianti di grande portata, il fotovoltaico è stato utilizzato anche per le coperture dei percorsi pedonali dell'aeroporto Karol Wojtyła di Bari, realizzate con pensiline integrate con avanzate tecnologie di produzione di energia elettrica, funzionali alla gestione dell'illuminazione dei percorsi stessi.

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

Energy supply

Anticipating what would later become the most common approach to energy supply, the airports of Bari and Brindisi have for years operated plants - for a total of 500 kW - for the production of renewable energy that is introduced into the networks serving the airport. In addition to reducing the peak energy usage produced by traditional non- renewable sources and meeting part of the energy requirements of the two airports, this made it possible to reduce the effects of direct solar radiation on the building envelope of the passenger terminal, with a consequent reduction of electricity consumption for air- conditioning. In addition to the large-scale installations, photovoltaics was also used for the covering of the pedestrian walkways at Bari's Karol Wojtyła airport, created using roofs integrated with advanced electrical energy production technologies functional to managing the walkway lighting.

The expansion of the Bari passenger terminal

Sustainable design is the guiding thread that binds the infrastructuring of the Apulian airport network. For the expansion of the passenger terminal at Bari airport, advanced technological solutions were applied in terms of production

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

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

L'efficientamento energetico

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

- cogenerazione a biomassa a servizio

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 reducing the use of artificial lighting. This was achieved by using double-skin façade systems; an eco-efficient electrical system, divided into separate areas and adjustable, also automatically, through the use of monitoring and control devices; and photovoltaic panels integrated in the façades and roofs, all coordinated by a domotic system. The new eastern wing of the Bari airport takes into account the architectural integration of the following elements:

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

Energy efficiency

Simultaneous with the process of infrastructure creation, under the 2007 - 2013 Inter-regional Operational Plan "Renewable energies and energy efficiency", Aeroporti di Puglia launched a programme of integrated interventions aimed at improving the energy efficiency of Bari airport. The activities targeting energy efficiency of the buildings and public energy utilities, or utilities for public use, currently being implemented in agreement with the Italian Ministry of the Environment and Protection of Land and Sea, ENAC, and the Puglia Region, include:

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

Biomass cogeneration serving Bari airport

For Bari airport, plans are in the works for the construction of a cogeneration plant fuelled by agricultural biomass consisting of residues from

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

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

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

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

- building envelope;
- solar shading;
- ventilation/natural cooling system;
- air distribution systems;
- electrical systems;
- fotovoltaic 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.

LA RETE AEROPORTUALE PUGLIESE

AEROPORTI DI PUGLIA gestisce, in regime di concessione totale quarantennale, il Sistema 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.

L'Aeroporto internazionale "Karol Wojtyła" di Bari si contraddistingue tra le più efficienti, confortevoli e tecnologicamente avanzate strutture aeroportuali del nostro Paese. 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. Con questo ulteriore intervento di implementazione infrastrutturale l'aeroporto di Bari conferma la propria importanza nell'ambito della rete aeroportuale regionale. Il suo inserimento nel Piano Nazionale degli Aeroporti, quale scalo strategico per il bacino Mediterraneo/Adriatico, è un esplicito riconoscimento dei livelli di eccellenza raggiunti dalla struttura sul piano della dotazione infrastrutturale, della qualità dei servizi, dell'intermodalità e del network dei collegamenti.

L'Aeroporto del Salento di Brindisi, la cui aerostazione passeggeri è stata negli anni recenti rimodernata secondo principi finalizzati a garantire elevati standard di qualità e regolarità dei servizi, è attualmente interessata da importanti lavori di sviluppo delle capacità dello scalo, ampliamento dell'aerostazione e potenziamento dei collegamenti intermodali del sistema dei trasporti. Al servizio di un'area geografica molto vasta, l'aeroporto di Brindisi è la porta d'accesso privilegiato ad un territorio a fortissima vocazione turistica a cui si vuole offrire ulteriore capacità attrattiva attraverso piani di superiore rafforzamento delle capacità dello scalo, rivalutazione urbanistica e strutturale dello stesso, integrazione con la rete ferroviaria.

Con 6.635.794 passeggeri (+6.9% rispetto al consuntivo 2015), la rete aeroportuale pugliese raggiunge e supera uno storico traguardo, conseguito grazie alla costante crescita

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.

"Karol Wojtyła" international airport, Bari, is one of the most efficient, comfortable and technologically advanced airports in the country. On 21st February 2015, the ceremony was held for the inauguration of the expanded al 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. With this further infrastructure implementation, Bari airport confirms its importance within the regional airport network. Its inclusion in the National Airport Plan as a strategic hub for the Mediterranean/Adriatic basin is an explicit recognition of the level of excellence achieved in terms of infrastructures, quality of services, intermodality, and the network of connections.

Salento airport, Brindisi, whose passenger terminal was modernised not long ago to ensure the high quality and reliability of its services, is, at the moment, undergoing important development: the airport is being extended, its capacity is being increased and intermodal connections are being strengthened. Serving a vast catchment area, Brindisi airport is the leading gateway to a highly popular tourist area. Aeroporti di Puglia aims to provide effective support for this burgeoning development, by progressing important infrastructure enhancement projects as part of an overall plan to further extend the airport's capacity. It will also encompass a review of the airport's layout and structure, while significantly improving the quality of the services provided.

Passengers passing through our airports in 2016 were 6,635,794 (+ 6.9% compared to 2015). The Apulia network reaches and exceeds a historical milestone thanks to the steady growth of the traffic especially for the international flights.

At the Bari Airport, for the first time, the threshold of four million passengers has been

del traffico, soprattutto nella componente internazionale.

Sull'aeroporto di Bari, per la prima volta è stata superata la soglia dei quattro milioni di passeggeri: nell'anno appena terminato, infatti, il totale passeggeri è stato di 4.312.496 unità, il +8,9% rispetto al totale 2015.

Buono anche il consuntivo per l'aeroporto del Salento di Brindisi dove nel 2016 i passeggeri sono stati 2.323.298, ossia il +3,2% rispetto ai 2.250.111 passeggeri del 2015.

Si tratta di un processo destinato a proseguire, come dimostrano le novità annunciate per la prossima stagione estiva sul piano dei collegamenti, soprattutto internazionali. Il rafforzamento del network è un obiettivo curato con la massima attenzione, specie in funzione dei benefici che da esso ne derivano per il Sistema Puglia nel suo complesso. Un'attenzione che non riguarda solo l'incremento del traffico, ma che è anche rivolta alla qualificazione di tutti gli scali della rete regionale che, con le proprie peculiarità e caratteristiche, contribuiscono insieme alla crescita economica e sociale della nostra regione.

exceeded: in the year just ended, the number of passengers was 4,312,496 (+ 8.9% compared to the 2015 figure).

The figures for Brindisi airport are also good: in 2016 passengers were 2,323,298 (+3.2% compared to 2015).

It is a continuous evolution, as it is shown by the announcements of new routes, especially international, for the upcoming summer season. The development of the network is a strategic goal, especially in consideration of the benefits on the Apulia region. The increase of the traffic is pursued as well as the qualification of our airports that, each one with its own peculiarity ,contribute to the economic and the social growth of the Apulia region.

SISTEMA AEROPORTUALE PUGLIESE - DATI DI TRAFFICO 2016-2015
APULIAN AIRPORTS - TRAFFIC DATA 2016-2015

TRAFFICO TRAFFIC	2016	2015	VARIAZIONE 2016/2015 CHANGE 2016/2015
Passeggeri <i>Passengers</i>	6.664.833	6.224.575	+ 6,75%
Movimenti <i>Movements</i>	55.840	53.524	+ 4,33%
Merce (Tonn.) <i>Freight (Tons)</i>	6.282.995	7.058.901	- 10,99%



**LA CARTA DEI SERVIZI:
CONSUNTIVO E IMPEGNI PER LA QUALITÀ,
LA SICUREZZA E L'AMBIENTE**

***THE SERVICE CHARTER:
OUR COMMITMENT TO QUALITY,
SAFETY AND THE ENVIRONMENT***



**La Carta dei Servizi:
consuntivo e impegni per la qualità,
la sicurezza e l'ambiente**

Il riscontro dell'impegno per la qualità di AEROPORTI DI PUGLIA è dato dagli elevati livelli di soddisfazione per i servizi resi e dal notevole incremento del traffico passeggeri registrato negli anni recenti, con il raggiungimento del traguardo degli oltre 6.600.000 passeggeri/anno sulla rete aeroportuale. A ciascuno di questi passeggeri va il nostro ringraziamento per aver scelto i nostri aeroporti e averci tributato, come riscontrato nelle interviste effettuate, un alto livello di soddisfazione per i servizi usufruiti. AEROPORTI DI PUGLIA, in conformità alle disposizioni dell'ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile, rileva periodicamente il livello di soddisfazione dei passeggeri e i parametri di qualità del servizio, ai fini della verifica degli impegni assunti annualmente nella Carta dei Servizi.

Gli impegni in termini di soddisfazione dei passeggeri, dichiarati nella edizione 2016 della Carta dei Servizi, sono risultati largamente raggiunti, sia per l'Aeroporto di Bari che per l'Aeroporto di Brindisi, con valori regolarmente compresi tra l'80-90% e oltre di passeggeri soddisfatti per i servizi di diretta responsabilità del Gestore. In particolare, ci piace sottolineare gli elevatissimi livelli di soddisfazione riferiti a cortesia e professionalità del personale, pulizia e condizioni igieniche, come pure ai livelli di comfort, sicurezza e regolarità dei servizi, registrati su valori prossimi al 90%.

I tempi di attesa per i servizi resi agli sportelli e ai varchi di controllo, si attestano su un profilo di qualità in larga parte comparabile ad altri aeroporti nazionali di analoga intensità di traffico. Come in precedenza evidenziato, la dotazione infrastrutturale degli aeroporti pugliesi è interessata da importanti opere di potenziamento mirate a migliorare i livelli di comfort e disponibilità di servizi e a renderli pienamente soddisfacenti, anche in determinate condizioni di maggior traffico.

In questi giorni Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, ha pubblicato i risultati di una propria indagine di soddisfazione condotta nel 2016 sulla qualità dei servizi offerti da 72 compagnie aeree e da 178 aeroporti in tutto il mondo, 23 dei quali in Italia.

Tra gli scali italiani, l'aeroporto Karol Wojtyła di Bari, con cinque stelle, è quello che ha ottenuto il livello di soddisfazione complessiva più alto, con una valutazione di qualità buona o ottima. Soddisfacente il risultato ottenuto anche

The Service Charter:

Our commitment to quality, safety and the environment

AEROPORTI DI PUGLIA's commitment to quality is demonstrated by the high level of satisfaction with the services provided and by the significant growth in passenger traffic rising a total of almost 6,600,000 passengers/year in the Apulia region. We would like to thank each of our passengers for choosing our airports and for their vote of confidence in our services in the interviews held.

As required by ENAC (Italian civil aviation authority), AEROPORTI DI PUGLIA regularly measures passenger satisfaction and its service quality parameters, in order to monitor its performance against the commitments set out each year in the Service Charter.

The passenger satisfaction commitments in the 2015 Service Charter have mostly been achieved, as already mentioned, for both Bari and Brindisi airports, with passenger satisfaction ratings regularly reaching 80-90% and more for services run directly by the Airport Management Company. We are particularly pleased to report the extremely high levels of satisfaction (90%+) with the courtesy and professionalism of our staff, the cleanliness and general condition of the toilets, and the levels of comfort, safety and reliability of our services.

The waiting times at counters and control gates stood on a quality profile as good as the one of the other national airports comparable for traffic intensity.

As previously pointed out, in order to sustain adequately the growth in passenger traffic, Puglia's airports are being upgraded so that the level of comfort and the availability of services are fully satisfactory.

These past few days Altroconsumo, an independent consumer organization, published the results of a survey conducted in 2016 on the quality of the services delivered by 72 airlines and 178 airports worldwide (23 are Italians). Among the Italian airports Bari reached the highest level of overall satisfaction. The figures related to Brindisi, placed 8th in this special ranking, are also good.

Almost 11,000 passengers were inquired on the following aspects: accessibility, waiting time for security checks, mobility in the terminal, seats availability in the waiting areas, bar and restaurant, toilets.

Bari, placed 38th in the global ranking, reached the highest level of satisfaction on accessibility and mobility in the terminal. Brindisi, placed

dall'aeroporto del Salento di Brindisi che, in questa speciale classifica, si colloca all'ottavo posto tra gli scali nazionali.

I parametri presi in considerazione nelle interviste, che hanno interessato circa 11.000 passeggeri (ai quali è stato chiesto di valutare la propria esperienza), hanno riguardato i seguenti aspetti: accessibilità esterna, tempi di attesa ai controlli di sicurezza, mobilità interna al terminal; disponibilità posti a sedere, bar e ristoranti, toilette.

L'aeroporto di Bari, al 38° posto (su 178) nella graduatoria degli aeroporti mondiali interessati, è risultato il migliore a livello nazionale per accessibilità e mobilità interna, mentre Brindisi - al 79° posto della graduatoria tra tutti i 178 aeroporti oggetto dell'indagine - è risultato il migliore, in particolare, per le toilette.

Per la rete aeroportuale pugliese, si tratta di un risultato di grande valore, che dimostra l'impegno e l'attenzione dedicata al mantenimento di elevati standard di qualità. L'impegno a garantire elevati standard di servizio negli aeroporti pugliesi è oltremodo attestato dalle certificazioni ENAC -Ente Nazionale Aviazione Civile di rispondenza delle infrastrutture, degli impianti, del profilo aziendale e delle procedure operative ai requisiti della normativa internazionale ICAO sulla sicurezza aeroportuale, nonché dalle Certificazioni di Qualità ISO 9001 e Certificazioni Ambientali ISO 14001 degli Aeroporti di Bari e Brindisi. Attestazione di importante riconoscimento per l'impegno di AEROPORTI di PUGLIA per la salvaguardia dell'ambiente è rappresentato dalla convenzione sottoscritta da AEROPORTI di PUGLIA, Ministero dell'Ambiente ed ENAC per la realizzazione, quale progetto pilota nell'ambito del Piano Operativo Interregionale "Energie rinnovabili e risparmio energetico", di opere di efficientamento energetico dell'Aeroporto di Bari, allo scopo di rendere l'Aeroporto maggiormente autosufficiente nei consumi energetici e sostenibile dal punto di vista ambientale.

La disponibilità di nuove infrastrutture, l'ampliamento del network, il sensibile potenziamento di servizi, mezzi e condizioni di comfort, nonché la gestione dei processi certificati secondo regole di sicurezza, qualità e rispetto per l'ambiente, sono la migliore garanzia per i cittadini pugliesi della serietà dell'impegno AEROPORTI DI PUGLIA per assicurare un'offerta sempre più vicina alle loro esigenze e con standard di prestazione elevati, nel rispetto degli impegni presi nella presente edizione della Carta dei Servizi.

79th in the global ranking, reached the highest level of satisfaction on toilets.

For the Apulian network this is a great result that demonstrates the commitment and attention to keep high quality standards.

Our commitment to high service standards in Apulia airports is also shown by the certifications obtained. The successful outcome of the ENAC (Italian civil aviation authority) inspection demonstrated that the infrastructure facilities and systems, the operating procedures and the corporate profile of Bari and Brindisi airports comply to ICAO international airport security standards; in addition, Bari airport has obtained ISO 9001 quality certification, and both Bari and Brindisi also now have ISO 14001 environmental certification.

AEROPORTI DI PUGLIA's commitment to protecting the environment has won important recognition from MATTM (the Italian Environment Ministry), which has selected Bari Airport as a pilot site for driving energy savings under the Inter-regional operational plan "Renewable energies and energy efficiency".

The availability of new infrastructure facilities, the extension of the network and the significant enhancements in services, equipment and comfort, together with the safety, quality and environmental process certifications, are the best guarantee for the people of Puglia of AEROPORTI DI PUGLIA's commitment to offering the excellent service and performance that they demand, in line with the promises made in this and in previous Service Charters.

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
SICUREZZA DEL VIAGGIO / TRAVEL SECURITY					
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	89,74%	86,75%	89,84%	87,00%
<i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE / PERSONAL SECURITY AND THAT OF BELONGINGS					
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	93,00%	90,00%	91,06%	87,50%
<i>Overall perception on personal and properties security at the airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO / SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY					
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	80,81%	80,00%	86,93%	80,50%
<i>Overall flights punctuality</i>	<i>% on time flights / all on departure flights</i>				
Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,34‰	0,55‰	0,23‰	0,55‰
<i>Total misrouted baggage (not loaded baggage) under airport responsibility.</i>	<i>No. of misrouted baggage / 1,000 departing passengers</i>				

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>First baggage reclaim time from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes timing from a/m block-on to 1st baggage delivery in 90% of cases</i>	20'10"	19'45"	16'29"	15'00"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Last baggage reclaim time from the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Delivery time of the last baggage item in 90% of cases</i>	26'46"	26'00"	24'14"	21'50"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for disembarking the first passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases from block-on</i>	03'00"	03'40"	02'53"	03'12"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage on service regularity and punctuality</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,17%	89,15%	92,28%	87,50%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE / CLEANLINESS AND HYGIENE					
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	91,38%	91,00%	91,20%	92,40%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Perception of cleanliness at the airport</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	94,99%	92,00%	94,31%	91,00%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO / COMFORT DURING TIME AT AIRPORT					
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Perceived availability of luggage trolleys</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	89,68%	86,75%	90,68%	85,00%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	94,23%	91,25%	91,67%	90,50%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Perception of efficiency of heating / air-conditioning system</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	95,46%	92,50%	93,48%	88,50%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti				
<i>Overall perception of comfort level at the airport.</i>	<i>% of satisfied passengers</i>	96,30%	93,30%	93,26%	91,00%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES					
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi connectivity inside the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	55,88%	70,00%	68,91%	70,00%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability on mobile phone/ laptop charging point in common areas, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	59,64%	70,00%	62,80%	70,00%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Matching between Bar and airport opening time</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of satisfied passengers</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/ prices of shops and newsagents</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	75,68%	75,00%	70,61%	75,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/ prices of bars and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	82,91%	80,00%	83,92%	80,00%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/ snack riforniti, ove presenti <i>Perception on availability of automated drinks/ snacks dispensers</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	79,88%	76,75%	77,68%	77,00%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA / INFORMATION TO THE CUSTOMERS					
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Website friendly use and updating</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	88,30%	85,30%	84,19%	80,00%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on information points effectiveness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	89,72%	86,75%	89,12%	85,50%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on cleanness, understanding and effectiveness of indoor signals</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,43%	92,10%	92,15%	92,10%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on staff professionalism (info points, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,63%	90,50%	92,63%	90,50%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	91,71%	91,80%	91,08%	91,30%
<i>Overall perception on effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc).</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
SERVIZI SPORTELLO-VARCO / DESKS-CHECKPOINT SERVICES					
Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	91,62%	88,50%	89,06%	86,50%
<i>Perception on ticketing service</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'44"	12'55"	09'58"	12'25"
<i>Waiting time at check-in</i>	<i>Minutes timing in 90% of measured cases</i>				
Percezione del tempo di attesa al check in	% di passeggeri soddisfatti	89,59%	86,50%	89,90%	90,20%
<i>Perception of waiting time at check-in</i>	<i>% of satisfied passengers</i>				
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	04'15"	05'05"	04'25"	05'35"
<i>Waiting time at security checks</i>	<i>Minutes timing in 90% of measured cases</i>				

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
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>	88,37%	85,50%	non applicabile <i>not applicable</i>	
INTEGRAZIONE MODALE / INTERMODAL INTEGRATION					
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>	93,98%	91,00%	93,10%	87,00%
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>	83,89%	81,00%	84,47%	77,00%

WI-FI IN AEROPORTO

Tutte le aerostazioni di Aeroporti di Puglia sono completamente coperte da connessione Wi-Fi gratuita.

Accedere al Wi-Fi, con il proprio portatile o con lo smartphone è semplicissimo.

Abilitata la connessione Wi-Fi e selezionata la rete Linkem Free si viene automaticamente reindirizzati sulla pagina internet di registrazione.

La registrazione richiede solo un indirizzo di posta elettronica e un numero di cellulare ed è obbligatoria solo al primo accesso.

Se si dispone di un account Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn non è richiesta la registrazione.

WI-FI IN OUR AIRPORTS

All Aeroporti di Puglia terminals offer free Wi-Fi.

Accessing the Wi-Fi from your laptop or smartphone is easy.

Enable the Wi-Fi connection and select the Linkem Free network. You'll be automatically redirected to the login page.

To log in you need an email address and a cell phone number. This is required only for first access.

You can also sign up with your Facebook, Twitter, Google+, or LinkedIn account.



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 al 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
- 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

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*
- *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*

- prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno del terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità

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 sono presenti sul sito dell'Unione Europea.

Sul sito web di Aeroporti di Puglia è disponibile una sezione dedicata alle Assistenze Speciali (<http://www.aeroportidipuglia.it/assistenza-speciale1>) nella quale sono pubblicate le istruzioni su come richiedere il Servizio oltre che le indicazioni sui tempi raccomandati per l'arrivo in aeroporto

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 (<http://www.aeroportidipuglia.it/assistenza-speciale1>). You can find the How to claim help as well as Information about recommended time of arrival at the airport.

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA / ASSISTANCE SERVICES EFFICIENCY					
<u>Per PRM in partenza con prenotazione:</u>					
tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	11'45"	13'00"	09'15"	15'00"
<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>	<i>Minutes timing in 90% of cases</i>				
<hr/>					
<u>Per PRM in partenza senza prenotazione:</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	11'45"	14'00"	09'15"	20'00"
<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>	<i>Minutes timing in 90% of cases</i>				
<hr/>					
<u>Per PRM in arrivo con prenotazione:</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	04'41"	06'00"	04'28"	06'00"
<u>Booked PRMs on arrival</u>					
<i>Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.</i>	<i>Minutes timing in 90% of cases</i>				

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017

Per PRM in arrivo senza prenotazione:

tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero.

Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi

04'41"

07'00"

04'28"

10'00"

Non booked PRMs on arrival

Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.

Minutes timing in 90% of cases

SICUREZZA PER LA PERSONA / PERSONAL SAFETY

Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione.

% passeggeri PRM soddisfatti

94,17%

91,00%

91,00%

90,00%

Perception on the efficiency of the supplied equipment

% of satisfied PRMs

Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale.

% passeggeri PRM soddisfatti

96,67%

92,50%

95,00%

91,00%

Perception on staff training level

% of satisfied PRMs

INFORMAZIONI IN AEROPORTO / INFORMATION AT THE AIRPORT

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%

Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information

% essential information available compared with the whole amount of essential information

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
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				
<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>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti				
<i>Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>	92,50%	89,50%	89,00%	85,00%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI / COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS					
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				
<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>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM.	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM				
<i>Number of received complaints compared with total figures of PRMs</i>	<i>% received complaints compared with total figures of PRMs</i>	0,00%	0,20%	0,02%	0,20%

COMFORT IN AEROPORTO / COMFORT AT THE AIRPORT

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti				
<i>Perception on effectiveness of PRM assistance</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>	93,33%	90,00%	96,00%	90,50%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti				
<i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilets, etc.</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>	93,05%	90,00%	87,38%	81,00%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti				
<i>Perception on special areas for PRM rest (i.e. Sala Amica Lounge).</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>	94,17%	91,00%	95,83%	90,50%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI / RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS

Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti				
<i>Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>	95,34%	93,90%	94,98%	94,40%

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT		AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT	
		Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017	Consuntivo Actual data 2016	Obiettivo Target 2017
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti	95,83%	92,50%	97,00%	91,00%
<i>Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance.</i>	<i>% of satisfied PRMs</i>				

NORME DI SICUREZZA

Articoli consentiti in cabina

È 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

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

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.

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.

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

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 proibito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- 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.

Articoli proibiti in stiva

Si rimanda al sito web ENAC.

- *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 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 the ENAC website for more accurate information.

AEROPORTO DI BARI - COME ARRIVARE BARI AIRPORT - HOW TO GET HERE

IN BUS	BY BUS
<ul style="list-style-type: none"> • Dall'Aeroporto Terminal Passeggeri al centro città (Piazza Moro) • Da Piazza Moro all'Aeroporto Terminal Passeggeri <p>Operate da AMTAB n° 16</p> <p>Orari e tariffe sul sito www.amtab.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> • From the Airport Passenger Terminal to the City Centre (Piazza Moro) • From City Centre (Piazza Moro) to the Airport Passenger Terminal <p>Operated by AMTAB n° 16</p> <p>Timetable and rates on www.amtab.it</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dall'Aeroporto Terminal Passeggeri alla Stazione Centrale • Dalla Stazione Centrale all'Aeroporto Terminal Passeggeri <p>Operate da AUTOSERVIZI TEMPESTA</p> <p>Orari e tariffe sul sito www.autoservizitempesta.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> • From the Airport Passenger Terminal to the Main Railway Station • From Main Railway Station to the Airport Passenger Terminal <p>Operated by AUTOSERVIZI TEMPESTA</p> <p>Timetable and rates on www.autoservizitempesta.it</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Linea Brindisi aeroporto - Bari aeroporto • Linea Bari aeroporto - Brindisi aeroporto 	<ul style="list-style-type: none"> • Line Brindisi airport - Vieste - Bari airport • Line Bari airport - Brindisi airport
<ul style="list-style-type: none"> • Linea Foggia aeroporto - Bari aeroporto • Linea Bari aeroporto - Foggia aeroporto 	<ul style="list-style-type: none"> • Line Foggia airport - Bari airport • Line Bari airport - Foggia airport
<ul style="list-style-type: none"> • Linea Matera - Bari aeroporto • Linea Bari aeroporto - Matera 	<ul style="list-style-type: none"> • Line Matera - Bari airport • Line Bari airport - Matera
<ul style="list-style-type: none"> • Linea Taranto - Bari aeroporto • Linea Bari aeroporto - Taranto 	<ul style="list-style-type: none"> • Line Taranto - Bari airport • Line Bari airport - Taranto
<p>L'acquisto del biglietto può essere effettuato online sul sito http://pugliairbus.aeroportidipuglia.it, oppure, previa disponibilità dei posti, direttamente dal conducente a bordo del bus navetta.</p>	<p>The ticket can be purchased online at http://pugliairbus.aeroportidipuglia.it, or if there are seats available, directly from the bus driver.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Costa Jonica Metapontina - Bari Aeroporto • Bari Aeroporto - Costa Jonica Metapontina <p>Operate da GRASSANI & GAROFALO</p> <p>Orari e tariffe sul sito http://www.grassaniegarofalo.it/Orari.html</p> <p>+39 0835 901443</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costa Jonica Metapontina - Bari airoporto • Bari airoporto - Costa Jonica Metapontina <p>Operated by GRASSANI & GAROFALO</p> <p>Timetable and rates on http://www.grassaniegarofalo.it/Orari.html</p> <p>+39 0835 901443</p>

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

Linea Bari Palese - Altamura - Matera

Line Bari Palese - Altamura - Matera

Operate da COTRAB (Consorzio trasporti azienda Basilicata)

Operated by COTRAB (Consorzio trasporti azienda Basilicata)

L'acquisto del biglietto può essere effettuato online sul sito <http://pugliairbus.aeroportidipuglia.it>, oppure, previa disponibilità dei posti, direttamente dal conducente a bordo del bus navetta.

The ticket can be purchased online at <http://pugliairbus.aeroportidipuglia.it>, or if there are seats available, directly from the bus driver.

IN BUS

BY BUS

- Linea Bari Centrale - Bari aeroporto
- Linea Bari aeroporto - Bari Centrale
- Linea Barletta Centrale - Bari aeroporto
- Linea Bari aeroporto - Barletta Centrale

- *Line Bari Centrale - Bari airport*
- *Line Bari airport - Bari Centrale*
- *Line Barletta Centrale - Bari airport*
- *Line Bari airport - Barletta Centrale*

PUGLIAVOLA, la biglietteria online di Aeroporti di Puglia, consente l'acquisto di biglietti per i collegamenti di Ferrotramviaria S.p.A., in partenza o in arrivo dall'aeroporto di Bari.

Tickets to and from the Bari airport are available online at PUGLIAVOLA - Online Ticketing website.

Il biglietto è valido per una corsa semplice nella data indicata e consente di superare i tornelli per accedere all'aerostazione di Bari.

Tickets are one-way only and must be used on the issued date.

È possibile acquistare biglietti per un unico percorso e per un numero massimo di 6 passeggeri. I biglietti sono emessi in modalità elettronica (file pdf) ed inviati anche via email.

Group tickets may not exceed 6 passengers per one-way route.

IN BUS

BY BUS

Percorso Autostrada A14

Motorway A14 trip

- ◦ 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.

- *Coming from nord: Exit Bari Nord, take the by-pass.*
- *Coming from Sud: Exit Bari Sud, take the by-pass.*

Percorso Strade Stratali

Strade Stratali trip

- 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.

- *Coming from nord: (from Foggia): Strada Statale 16 Bis, Airport Exit.*
- *Coming from sud: (from Lecce / Brindisi): take the by-pass, Airport Exit.*

In entrambi i casi, agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto.

In both cases, easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.

IN BUS

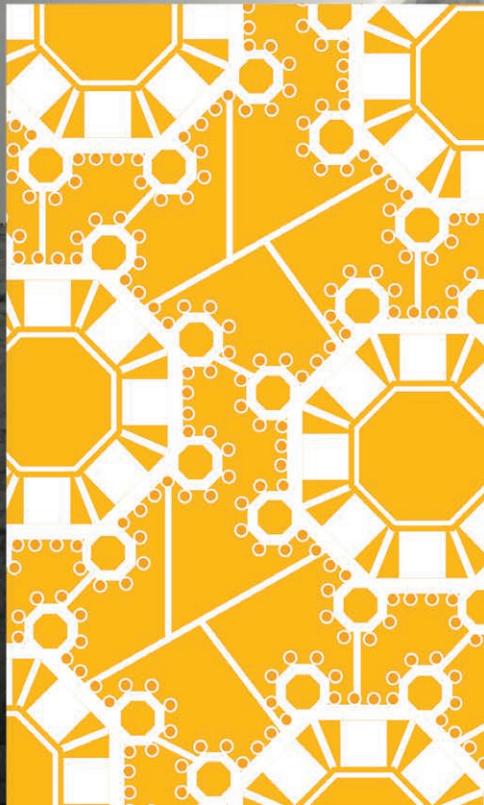
- NUOVA CO.TABA Società cooperativa Radiotaxi tel. 080 5543333
- APULIA TAXI
- Radiotaxi satellitare tel. 080 5346666

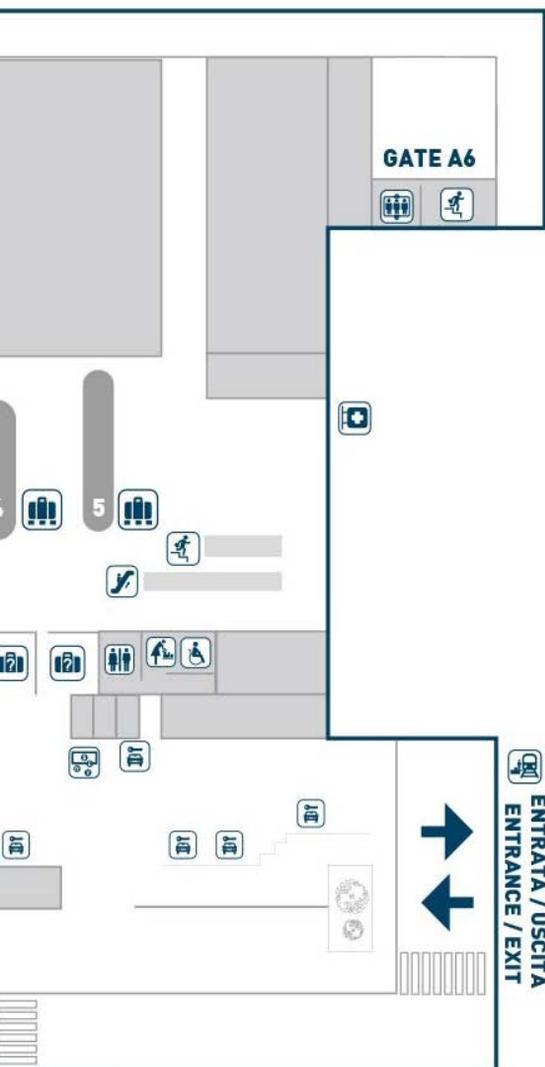
BY BUS

- *NUOVA CO.TABA Società cooperativa Radiotaxi phone 080 5543333*
- *APULIA TAXI*
- *Radiotaxi satellitare phone +39 080 5346666*

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





LEGENDA - KEY LEGEND

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

TA / USCITA
ANCE / EXIT

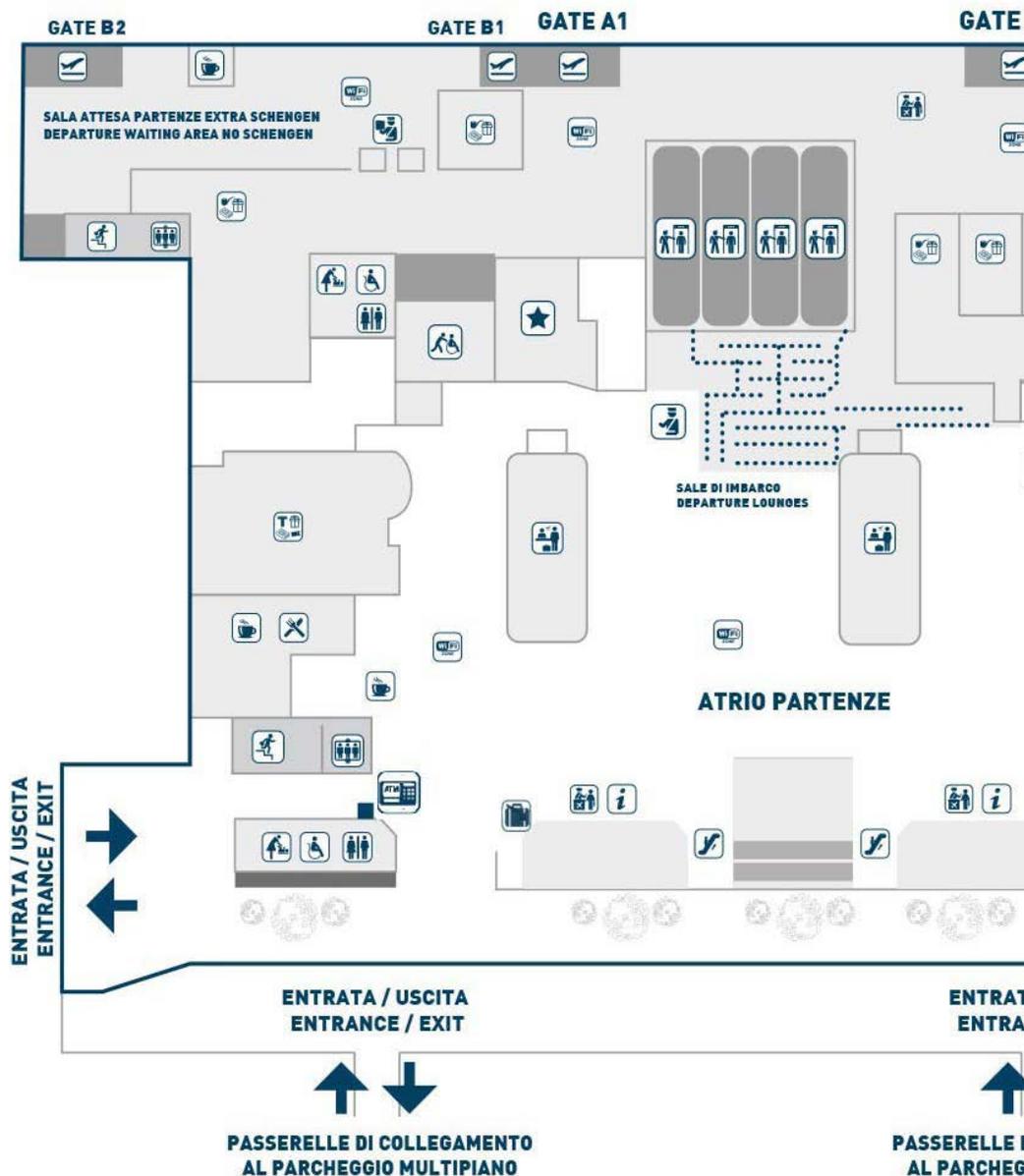


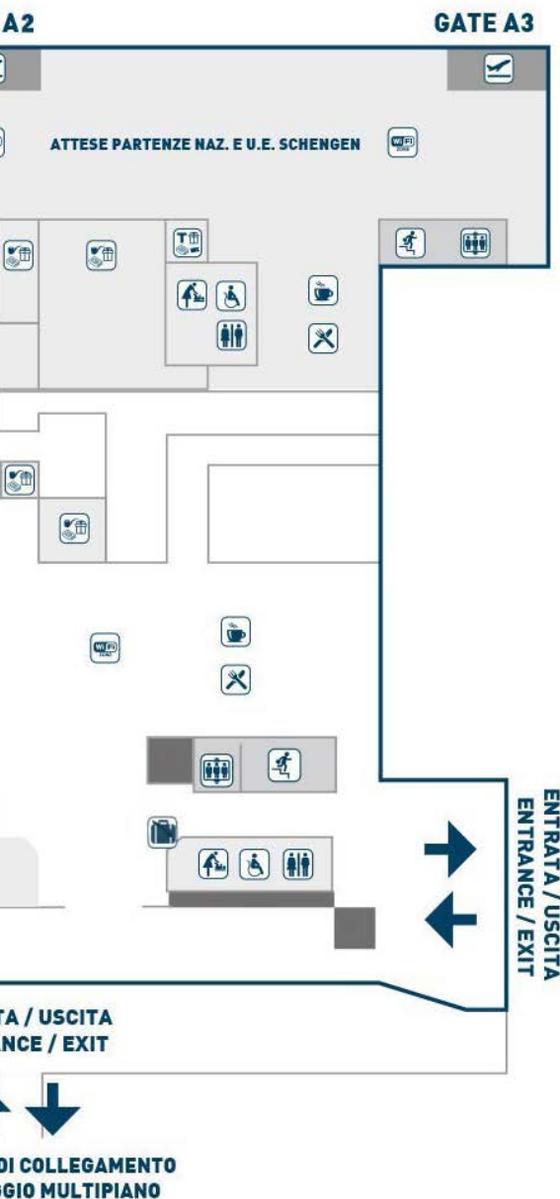
ENTRATA / USCITA
ENTRANCE / EXIT

AEROPORTO DI BARI - MAPPA AEROSTAZIONE PIANO PARTENZE AEROSTAZIONE DI BARI

BARI AIRPORT - MAP BARI DEPARTURES MAP

PIAZZALE AEROMOBILI - APRON





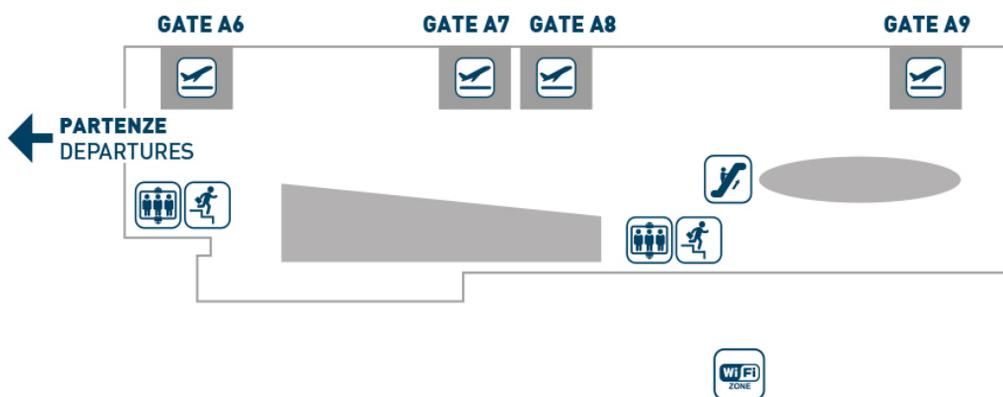
LEGENDA - KEY LEGEND

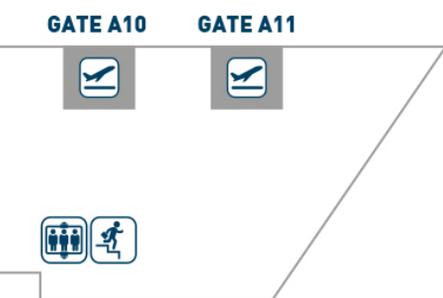
- Informazioni - Information
- Biglietteria - Ticket Counter
- Check-In - Check-In
- Sala Amica - Courtesy Room
- Toilette - WC
- Disabili - Disabled Facilities
- Nursery - Nursery
- Ascensori - Elevators
- Scale - Stairs
- Scale Mobili - Escalators
- Bar Caffetteria - Snack-Bar Café
- Ristorante - Restaurant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

**AEROPORTO DI BARI - MAPPA AEROSTAZIONE
PIANO TERRA ALA EST PARTENZE AEROSTAZIONE DI BARI**

**BARI AIRPORT - MAP
BARI ALA EST GROUND FLOOR DEPARTURES MAP**

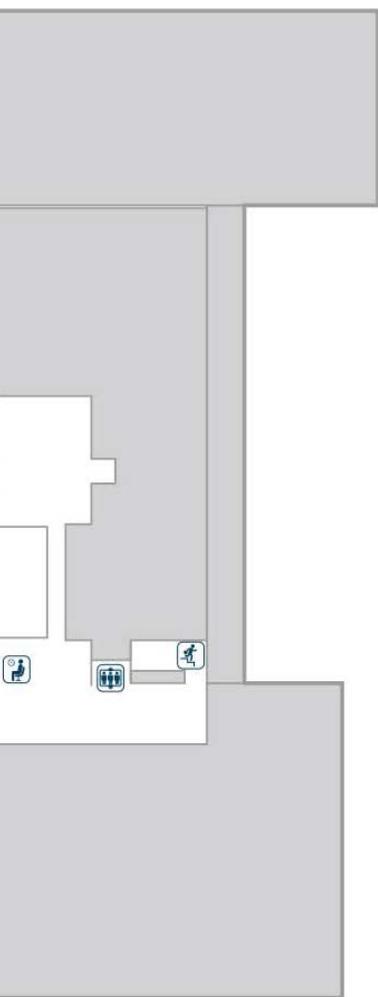
PIAZZALE AEROMOBILI - APRON





LEGENDA - KEY LEGEND

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



LEGENDA - KEY LEGEND

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

CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

FOOD		
Arrivi Arrivals	Ristorazione / Edicola e tabacchi Restaurant / books, newspapers, tobaccos	BRICIOLE
Partenze - Area check in Departures - Check in area	Hamburgheria	HOMBURGERIA
	Libro caffetteria cioccolateria Book café chocolaterie	BERNARDI
	Wine Bar	DE CANTO
Partenze - Area gates Departures - Gates area	Enogastronomia Food and wine	BOTTEGA DEI SAPORI
	Ristorazione Restaurant	NDERRA A LA LANZE
	Ristorazione Restaurant	LA TRULLERIA E BAR PERONI
	Ristorazione Restaurant (Extra Schengen Area)	CHIOSCO PERONI
SHOPPING		
Arrivi Arrivals	Gioielleria Jewellery shop	MOSSA GIOIELLIERI
Partenze - Area check in Departures - Check in area	Abbigliamento donna Ladies' clothing	CAMOMILLA
	Libreria Edicola Tabacchi Books, newspapers, tobaccos	GIUNTI AL PUNTO
	Orologi d'epoca Vintage watches	MONTEVAGO
Partenze - Area gates Departures - Gates area	Beachwear	4GIVENESS
	Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs	RELAY
	Gioielleria Jewellery shop	PANDORA
	Mont Blanc Pelletteria Bigiotteria Mont Blanc Leather goods Fashion Jewelry	NABU
	Abbigliamento Man and Women's Clothing	MARINA MILITARE
	Ottica Optical store	NAU
	Travel retail / Duty Free	TRAVELLER'S WORLD

SERVICES		
Arrivi Arrivals	Info turistiche Tourist informations	PUGLIA PROMOZIONE
	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Cambio valute Currency exchange	BEST & FAST CHANGE
Partenze - Area check in Departures - Check in area	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Plastificazione bagagli Security plastic baggage	S.I.B.A.
Partenze - Area gates Departures - Gates area	Distributore automatico tabacchi Tobaccos / automatic dispence	
	Parafarmacia Health and beauty shop	DR.SSA ROSSELLA GALETTA
	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE
	Vendita biglietti di trasporto Public transport ticketing	AUTOSTRADALE
	Vendita biglietti di trasporto Public transport ticketing	TERRAVISION

AEROSTAZIONE DI BARI - PARCHEGGI BARI AIRPORT – PARKING



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

Caratteristiche Parceggio / Parking characteristics

- 1 Parceggio multipiano / Multi-level car park (PM)
- 6 Parceggi in superficie / Street level parking (P1 A-B, P3, P2 A-B-C)
- 2207 posti auto di cui 57 per disabili / overall car spaces (57 reserved for PRM)
- H 24 Orario di apertura / Opening hours

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

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

Per poter usufruire della sosta gratuita, all'uscita l'utente deve recarsi alla Cassa Manuale del parcheggio per l'azzeramento della sosta presentando:

- Documento di Identità
- Contrassegno disabili

La procedura di azzeramento del biglietto può essere eseguita solo presso la cassa manuale (piano terra parcheggio multipiano).

Verificata la validità dei documenti presentati, l'operatore procede all'azzeramento della sosta. La stessa verrà annotata nell'apposito registro (D 75-36 A Complessivo e B Singolo) e dovrà essere firmata dal cliente. Nei casi di impossibilità da parte dell'utente a recarsi presso la cassa manuale, l'operazione potrà essere effettuata da un accompagnatore, cui potrà essere richiesto di accostare con il proprio veicolo nei pressi dell'ufficio cassa per consentire all'addetto al controllo di verificare la presenza a bordo della persona disabile.

Procedure for customers with disabilities

Each parking has a number of spots reserved for the disabled, as mandated by law. On these spots, marked and properly identified, only the disabled drivers and their family may park, showing the "disabled pass" on the windshield.

The disabled can access parking after getting their ticket at the first airport road gate, and can park their car in one of the reserved spots, placing the pass on the windshield. Disabled parking is totally free of charge, disabled customers must go to the Parking Cash to void their ticket, and provide the following:

- ID
 - Disabled pass
- Tickets must be processed by the cashier, located at Arrivals.*

The parking operator verifies the validity of the documents, then proceeds to clear the ticket. All disabled parking must be recorded on a register (D 75 to 36 A and B Overall Single) and signed by the customer. If the disabled person goes to the cashier, the procedure ends with the reset of the ticket.

Should disabled drivers not proceed to the cashier (with an accompanying person), they will be asked to pull over near the cashier office to allow an attendant to check for the presence of a disabled: failure to prove this encompasses the payment of due parking fees.

AEROSTAZIONE DI BARI - NUMERI UTILI BARI AIRPORT - USEFUL NUMBER

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND - AEROPORTI DI PUGLIA +39 080 5800200

TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK - AEROPORTI DI PUGLIA

Lost & Found GH PUGLIA +39 080 5800262

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.

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.

ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile +39 080 5361400
ENAC Italian Civil Aviation Authority Fax +39 080 5361417

Dogana +39 080 5316196
Customs Office

Guardia di Finanza +39 080 5262183
Financial Police +39 080 5800274

Polizia di Frontiera +39 080 5857611
State Police

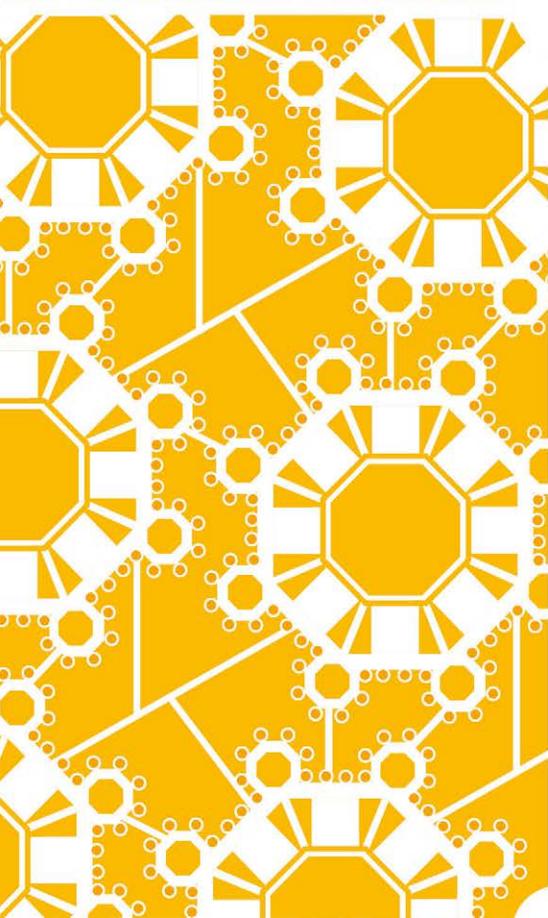
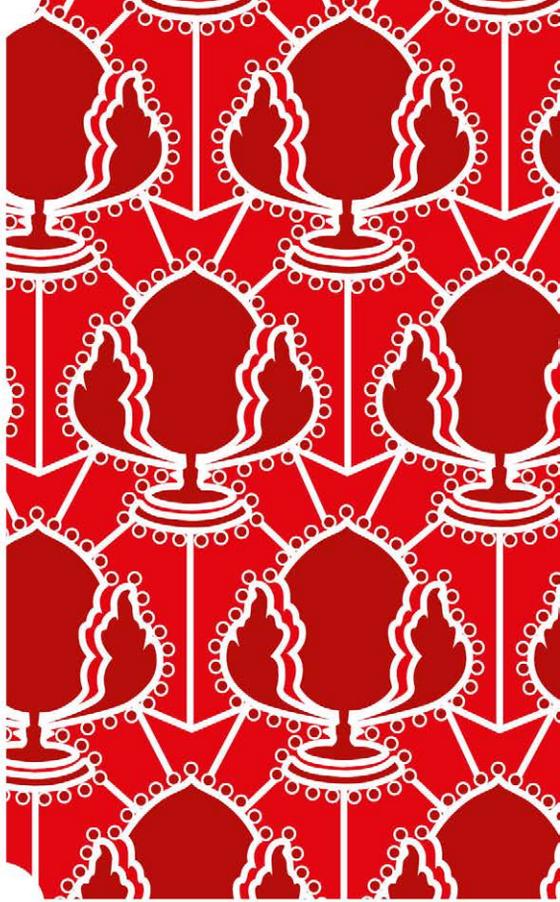
Vigili del Fuoco +39 080 5316182
Fire Brigade

AEROPORTO DI BRINDISI - COME ARRIVARE BRINDISI AIRPORT - HOW TO GET HERE

IN BUS	BY BUS
<ul style="list-style-type: none"> Dall'Aeroporto Terminal Passeggeri alla Stazione Centrale 	<ul style="list-style-type: none"> From the Airport Passenger Terminal to the Main Railway Station
<ul style="list-style-type: none"> Dalla Stazione Centrale all'Aeroporto Terminal Passeggeri 	<ul style="list-style-type: none"> From Main Railway Station to the Airport Passenger Terminal
<p>Operate da STP SOCIETÀ TRASPORTI PUBBLICI S.p.A. Orari e tariffe sul sito www.stpbrindisi.it</p>	<p>Operated by STP SOCIETÀ TRASPORTI PUBBLICI S.p.A. Timetable and rates on www.stpbrindisi.it</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dall'Aeroporto Terminal Passeggeri a Lecce (Lgo C. Bene) 	<ul style="list-style-type: none"> From the Airport Passenger Terminal to Lecce (Lgo C. Bene)
<ul style="list-style-type: none"> Da Lecce (Lgo C. Bene) all'Aeroporto Terminal Passeggeri 	<ul style="list-style-type: none"> From Lecce (Lgo C. Bene) to the Airport Passenger Terminal
<ul style="list-style-type: none"> Linea Taranto Taranto via Mascherpa c/o Palamazola - Brindisi aeroporto 	<ul style="list-style-type: none"> Line Taranto via Mascherpa c/o Palamazola - Brindisi airport
<ul style="list-style-type: none"> Linea Brindisi aeroporto - Taranto via Mascherpa c/o Palamazola 	<ul style="list-style-type: none"> Line Brindisi airport - Taranto via Mascherpa c/o Palamazola
<ul style="list-style-type: none"> Linea Brindisi aeroporto - Bari aeroporto 	<ul style="list-style-type: none"> Line Brindisi aeroporto - Bari airport
<ul style="list-style-type: none"> Linea Bari aeroporto - Brindisi aeroporto 	<ul style="list-style-type: none"> Line Bari airport - Brindisi aeroporto
<p>PUGLIAIRBUS</p> <p>L'acquisto del biglietto può essere effettuato on line sul sito DI Aeroporti di Puglia al link http://portal.aeroportidipuglia.it/it/biglietteria-bus</p>	<p>PUGLIAIRBUS</p> <p>The ticket can be purchased online on Aeroporti di Puglia website at http://portal.aeroportidipuglia.it/it/biglietteria-bus</p>
IN AUTO	BY CAR
<p>Percorso Strade Stratali</p> <ul style="list-style-type: none"> Strada Statale 379, Uscita aeroporto. Agevoli indicazioni Vi condurranno in pochi minuti all'aeroporto. 	<p>Strade Stratali trip</p> <ul style="list-style-type: none"> Strada Statale 379 Bis, Airport Exit. Easy-to-follow signs will direct you to the airport in just a few minutes.
IN TAXI	BY TAXI
<p>Radiotaxi tel. 0831 597901</p>	<p>Radiotaxi phone +39 0831 597901</p>

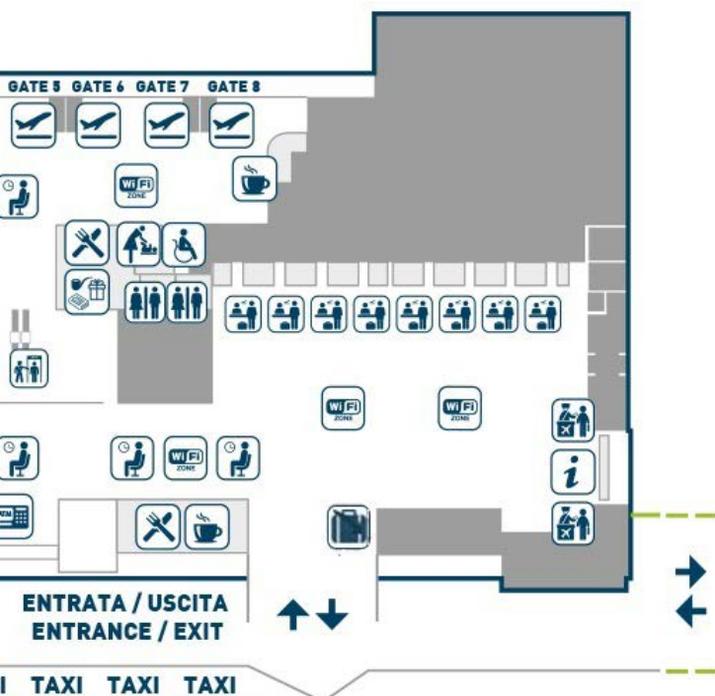
AUTONOLEGGIO / CAR HIRE

Maggiore	+39 0831 418155 +39 0831 413442
Avis Autonoleggio	+39 0831 418826
Budget Autonoleggio	+39 0831 418826
Hertz Autonoleggio	+39 0831 413682
Auto Europa Sicily by Car	+39 0831 412589 +39 0831 414056
Europcar Italia SpA	+39 0831 412061
Locauto Rent S.p.A.	+39 0831 412882
Win Rent	+39 0831 411253
Autovia noleggio auto e furgoni	+39 0831 412672



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
 Bar Caffetteria - Snack-Bar Café	 Pronto Soccorso - First Aid
 Ristorante - Restaurant	 Informazioni Turistiche - Tourist Information
 Negozi - Shop	 Autonoleggi - Rent A Car
 Tabacchi - Libri - Riviste - Tobacco - Book - Newspaper	 Bancomat - ATM
 Polizia - Police	 Zona Wi-Fi - Wi-Fi Zone
 Controllo Passaporti - Passport Check	 Avvolgimento bagagli



CARTA DEI SERVIZI / PASSENGER SERVICE CHARTER 2017

FOOD

Partenze - Area check in Departures - Check in area	Bar/Gelateria <i>Ice cream parlour</i>	SANDRINO
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	SKY LOUNGE
	Ristorazione <i>Restaurant</i>	LA PUCCERIA
Partenze - Area gates Departures - Gates area	Ristorazione <i>Restaurant</i>	MEDITERRANEO
	Enogastronomia <i>Food and wine</i>	BOTTEGA DEI SAPORI, Airst S.r.l.
	Bar	CAFFÈ DEI DUE MARI" - Autogrill S.p.A

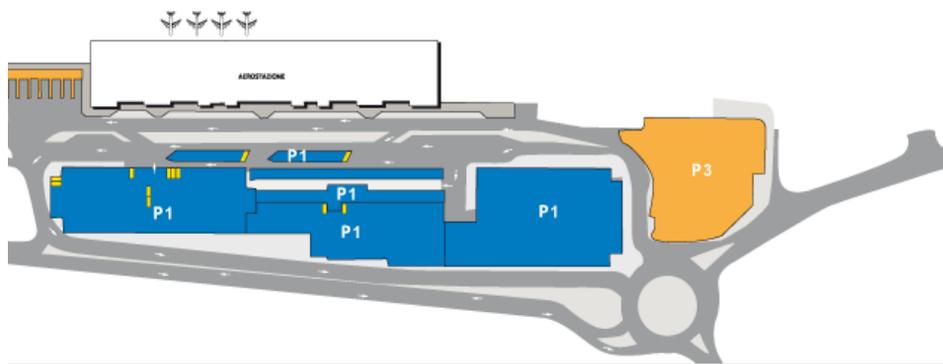
SHOPPING

Partenze - Area check in Departures - Check in area	Libreria Edicola Tabacchi <i>Books, newspapers, tobaccos</i>	Giunti al punto S.p.A.
	Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i>	MARINA MILITARE
	Abbigliamento donna <i>Ladies' clothing</i>	CAMOMILLA

SERVICES

Partenze - Area check in Departures - Check in area	Bancomat	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA
	Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i>	SI.BA
Partenze - Area gates Departures - Gates area	Bancomat	BANCA POPOLARE PUGLIESE

AEROSTAZIONE DI BRINDISI - PARCHEGGI BRINDISI AIRPORT – PARKING



P1	Top & Confort	P3	Kiss & Fly
			Parcheggio Disabili

Caratteristiche Parcheggio / Parking characteristics

- 2 Parcheggi in superficie / Street level parking (P1 e P3)
- 636 posti auto di cui 16 per disabili / Overall car spaces (16 reserved for PRM)
- 5.30 - 24.00 Orario di apertura / Opening hours

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

For details on rates and methods of payment please visit www.aeroportidipuglia.it or www.apcoa.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 per un massimo di 48 ore consecutive.

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 per un massimo di 48 ore consecutive. La sosta eccedente è regolamentata secondo il piano tariffario vigente.

In caso di assenza del personale o in orari il cui 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.

For details on rates and methods of payment please visit

www.aeroportidipuglia.it or [HYPERLINK](#)

"<http://www.saba.it>"www.saba.it

Procedure for customers with disabilities

Airports have 16 parking spots reserved for disabled, who have a free parking right for a maximum of 48 consecutive hours.

Those who are entitled to free parking must go the cashier with a ticket, a handicapped sign and an ID (which will be photocopied).

If the driver is different from the disabled, besides the documentation, the personnel can check the car in the parking lot to make sure a disabled person is present.

In both cases, free parking is valid up until 48 hours. Otherwise, it is a paid parking position. If personnel are not on duty or if parking is unmanned, clients can communicate with the control room and ask for a refund.

AEROSTAZIONE DI BRINDISI - NUMERI UTILI BRINDISI AIRPORT - USEFUL NUMBER

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND - AEROPORTI DI PUGLIA	+39 080 5800200
TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK - AEROPORTI DI PUGLIA	
Lost & Found GH PUGLIA	+39 0831 418140
Ufficio informazioni turistiche - Puglia Promozione	+39 0831 412975
Tourist information desk - Puglia Promozione	

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.

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.

ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile	+39 0831 416511
ENAC Italian Civil Aviation Authority	Fax +39 0831 416516
Dogana	+39 0831 413045
Customs Office	
Polizia di Stato	+39 080 5857611
State Police	
Vigili del Fuoco	+39 0831 418096
Fire Brigade	+39 0831 418179

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 Vola 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 Vola 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. 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

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 Vola 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:

- 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

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 feedback, 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



AEROPORTI DI PUGLIA

SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI - RECLAMI SUGGESTIONS - COMMENTS - COMPLAINTS

Nome **Name**

Cognome **Surname**

Indirizzo **Address**

CAP **Postal Code** / Città **City**

Paese **Country**

Telefono **Telephone**

E-mail



Aeroporti di Puglia S.p.A.
c/o Aeroporto Civile
Viale Enzo Ferrari
70128 Bari Palese

Progetto grafico di copertina e immagini interne
Anna Imbasciani

Editing e impaginazione
BQE edizioni

Giugno 2017

