




Carta dei Servizi
Passenger Service Charter
2026



Gentile Passeggero,

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

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

Dear Passenger,

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

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



La rete aeroportuale pugliese

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

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

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

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

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

Per gli aeroporti pugliesi il 2025 si è chiuso con un cospicuo aumento del traffico: +7,2% rispetto a quanto registrato nel 2024.

The airport network in Puglia

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


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

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

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

On February 27, 2018, the Brindisi airport expansion was inaugurated, which now features five additional gates and a new security area. This provides 1,500 additional square meters of passenger space.

The Apulian airports ended the year 2025 with significant growing: + 7,2% compared to 2024. For the first time, the threshold of 11 million passengers was exceeded.



Per la prima volta è stata superata la soglia di 11 mln di passeggeri. Sono stati, infatti, 11,5 mln i passeggeri transitati negli aeroporti pugliesi: oltre settecentomila in più rispetto all'anno precedente. Su base annua il traffico di linea nazionale è risultato in crescita dell'1,6%; quello di linea internazionale, invece, ha segnato un +13,3% rispetto al 2024.

In fact, 11.5 million passengers passed through Apulian airports: over seven hundred thousand more than the previous year. On an annual basis, the domestic scheduled segment increased by 1.6%; international scheduled segment grew by 13.3% compared to 2024 instead.



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOCCIA TARANTO





| Sistema aeroportuale pugliese – Dati di traffico 2025-2024 <i>Apulian Airports – Traffic Data 2025-2024</i> | | | |
|--|------------|------------|---|
| | 2024 | 2025 | Variazione 2025/2024 <i>Change 2025/2024</i> |
| Passeggeri <i>Passengers</i> | 10.701.254 | 11.465.923 | + 7,2% |
| Movimenti <i>Movements</i> | 78.922 | 81.843 | + 3,7% |
| Merce (Tonn) <i>Freight (Tons)</i> | 2.492 | 3.938 | + 58,0% |

AEROPORTI DI PUGLIA
BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO





L'impegno per la Qualità


Aeroporti di Puglia, al fine di garantire la qualità dei servizi erogati, ha individuato al proprio interno la figura del Responsabile della qualità dei servizi con i compiti di verifica degli standard dei servizi essenziali, monitoraggio dei processi, indagini di customer satisfaction e loro divulgazione, individuazione degli obiettivi di miglioramento, gestione dei reclami e redazione della Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

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

Committed to Quality

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

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



Il nostro sito web www.aeroportidipuglia.it

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

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

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

Nella sezione INFO UTILI, inoltre, sono disponibili le informazioni sui diritti dei passeggeri ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006.

Il nostro sito web è accessibile agli utenti con disabilità.

Wi-Fi in Aeroporto

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

Registrarsi e accedere al Wifi è estremamente semplice e rapido e lo si potrà fare con il proprio portatile, tablet o smartphone. Dopo aver abilitato la connessione WiFi sul proprio dispositivo e aver selezionato la rete AdPFreeWifi si verrà automaticamente reindirizzati alla pagina web di navigazione.

Our Website www.aeroportidipuglia.it

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

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

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

In the INFORMATION section, moreover, the Passenger Rights brochure is available in accordance with EU Regulation 261/2004 and EU Regulation 1107/2006.

Our website is accessible to users with disabilities.

Wi-Fi in our Airports

The passenger terminals at Bari, Brindisi, Foggia, and Grottaglie airports are covered by Fastweb's free Wi-Fi network.

Connecting to the Wi-Fi is extremely quick and easy, and you can do so using your laptop, tablet, or smartphone. After enabling Wi-Fi on your device and selecting the AdPFreeWifi network, you will be automatically redirected to the homepage.

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;

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.;

- 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.

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

- *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 January 31, 2014, duty free liquids purchased from any airport or airline may be carried as hand luggage;*
- *your duty free liquid and receipt must be sealed at the time of purchase inside a security bag with a red border;*
- *do not open the security bag until you arrive at your final destination;*
- *the security officer may need to open the security bag for screening. In case you have a connecting flight at another airport, please alert the security officer so your duty free liquids may be re-sealed in a new security bag.*

At the airport:

- *present your liquids separately from other hand luggage for screening at security;*
- *exceptionally, security may open bottles or containers for screening;*

sicurezza;

- in casi eccezionali, l'addetto alla sicurezza potrebbe aprire bottiglie o contenitori per i controlli
- in casi eccezionali, ed esclusivamente per ragioni di sicurezza, i liquidi potrebbero non essere ammessi

Articoli proibiti in cabina

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

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

Articoli proibiti in stiva

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

- *exceptionally and solely for security reasons, liquids may not be permitted.*

Articles prohibited in the cabin

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

- *guns, firearms and other arms*
- *sharp and pointy objects or with rough edges*
- *tools with 10eveled edges*
- *explosives and flammable substances*
- *chemical and toxic substances*
- *liquid substances not contained in the re-sealable transparent plastic bag*

Articles prohibited in the hold

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

I nuovi servizi online di Aeroporti di Puglia

BIGLIETTERIA ONLINE

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

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

SALE RIUNIONI

- La GREEN HALL all'interno dell'AREA BUSINESS, al secondo piano dell'Aeroporto di Bari Karol Wojtyła, può ospitare fino ad un numero massimo di 81 persone. È una sala spaziosa, dotata di climatizzazione, wifi gratuito, video proiettore, sistema audio, sistema di microfoni, postazione dedicata ad assistenti, tavolo relatori (6 posti), n.81 poltrone. Inoltre allo stesso piano è possibile usufruire del bar-ristorante "Agorà".
- La Sala Riunioni 1 dell'Aeroporto di Brindisi può ospitare fino ad un numero massimo di 8 persone. È una sala dotata di climatizzazione, wifi gratuito e stampante.
- La Sala Riunioni 2 dell'Aeroporto di Brindisi può ospitare fino ad un numero massimo di 20 persone. È una sala dotata di: climatizzazione, wifi gratuito.

WORK LOUNGE BARI

La area dispone di 78 posti a sedere, due sale riunioni (da 6/8 posti ciascuna) attrezzate con schermo da 55" e cavi HDMI per collegare il pc, oltre a 4 salette riservate per lavorare in totale privacy. È un ambiente elegante e funzionale con Wi-Fi gratuito, postazioni fisse e wireless per la ricarica dei dispositivi, e due FIDS sempre aggiornati con i voli in partenza.

The new online services of Aeroporti di Puglia

ONLINE TICKET OFFICE

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


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

MEETING ROOMS

- The GREEN HALL in the BUSINESS AREA, on the second floor of Bari Karol Wojtyła Airport, can accommodate up to 81 people. It is a spacious room equipped with air conditioning, free Wi-Fi, a video projector, a sound system, a microphone system, a dedicated assistant station, a speakers' table (seats 6), and 81 armchairs. The "Agorà" bar and restaurant is also located on the same floor.
- Meeting Room 1 at Brindisi Airport can accommodate up to 8 people. It is equipped with air conditioning, free Wi-Fi, and a printer.
- Meeting Room 2 at Brindisi Airport can accommodate up to 20 people. It is equipped with air conditioning and free Wi-Fi.

BARI WORK LOUNGE

The area has 78 seats, two meeting rooms (of 6/8 seats each) equipped with 55" screen and HDMI cables to connect your pc, as well as 4 reserved rooms to work in total privacy. It is a stylish and functional environment with free Wi-Fi, fixed and wireless stations for charging devices, and two FIDS that are always up-to-date with departing flights.



Offre anche un servizio di ristorazione self-service di qualità, con una selezione che spazia dalla focaccia barese a sandwich, mini panini gourmet, insalate, frutta fresca, dolci, accompagnata da un'ampia scelta di bevande, che comprende acqua, vino, birra, soft drink e caffetteria.

La Work Lounge, aperta dalle ore 05:00 alle 23:00, è accessibile solo per i passeggeri in partenza. È situata in air side, al piano mezzanino, ed è facilmente raggiungibile dopo i controlli di sicurezza utilizzando l'ascensore o le scale.

I bambini fino a 12 anni non compiuti hanno accesso gratuito, se accompagnati da un adulto con Daily Pass.

VIP LOUNGE BRINDISI

La Vip Lounge dell'Aeroporto del Salento di Brindisi è un ambiente elegante ed accogliente con 22 posti a sedere, toilette, Wi-Fi gratuito, postazioni fisse e wireless per la ricarica dei dispositivi, e un FIDS sempre aggiornato con i voli in partenza. Offre anche un servizio di ristorazione self-service di qualità, con una selezione di mini panini gourmet, focaccia pugliese, insalate, frutta fresca, dolci, paste di mandorla, ampia scelta di bevande, che comprende acqua, vino, birra, soft drink e caffetteria.

La Vip Lounge, aperta dalle ore 05:00 alle 21:00, è accessibile solo per i passeggeri in partenza ed è situata in area air side, subito dopo i controlli di sicurezza.

I bambini fino a 12 anni non compiuti hanno accesso gratuito, se accompagnati da un adulto con Daily Pass.

FAST TRACK

Il servizio consente, sia per l'aeroporto di Bari sia per l'aeroporto di Brindisi, di accedere alla zona che precede i filtri di sicurezza, utilizzando un ingresso dedicato, diverso dal normale percorso dei passeggeri in partenza.

The Work Lounge also offers quality self-service dining, with a selection ranging from Bari focaccia to sandwiches, mini gourmet sandwiches, salads, fresh fruit, and desserts, accompanied by a wide selection of beverages, including water, wine, beer, soft drinks, and coffee.

The lounge, open from 05:00 a.m. to 11:00 p.m., is accessible only for departing passengers and is located on the airside, mezzanine level, is easily accessible after security checks: continue to the right, past the "Bari Vecchia" restaurant and use the elevator or stairs to access the floor.

Children under 12 have free admission if accompanied by an adult with a Daily Pass.

BRINDISI VIP LOUNGE

The VIP Lounge at Brindisi Salento Airport is an elegant and welcoming environment ideal to spend your wait. It has 22 seats, toilets, free Wi-Fi, fixed and wireless charging stations for devices, and the Flight Information Display System is regularly updated with departing flights.


The VIP Lounge also offers a high-quality self-service catering service, with a selection of gourmet mini sandwiches, Apulian focaccia, salads, fresh fruit, desserts, almond pastries, and a wide choice of beverages, including water, wine, beer, soft drinks, and coffee.

The lounge is open from 5:00 a.m. to 9:00 p.m. it is accessible only to departing passengers and is located in the airside area, immediately after security checks.

Children under 12 have free admission if accompanied by an adult with a Daily Pass.

FAST TRACK

This service allows passengers, for both Bari and Brindisi Airports, to access the area before security checks using a dedicated entrance, different from the normal path for departing passengers.



Può essere acquistato da tutti i passeggeri in partenza dall'aeroporto di Bari tramite i seguenti canali:

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

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

THE AIRPORT PASS

The Airport Pass è un programma di fidelizzazione che offre numerosi vantaggi su molti dei servizi disponibili negli aeroporti di Bari e Brindisi.

Le carte The Airport Pass, acquistabili al link <https://ecommerce.aeroportidipuglia.it/categoria-prodotto/the-airport-pass/>, prevedono tre livelli: Basic, Plus e Top.

Le carte hanno validità di un anno dalla loro emissione e prevedono i seguenti vantaggi.

- TOP
 - Ingresso nelle nostre esclusive VIP LOUNGE di Bari e Brindisi per il titolare della card ed un Accompagnatore.
 - Rapido accesso ai controlli di Sicurezza attraverso il comodissimo FAST TRACK di Bari e Brindisi.
 - Sconto del 30% nel PARCHEGGIO multipiano PM dell'Aeroporto di Bari (l'accesso con telepass non consente di applicare lo sconto).
 - Sconti fino al 20% su acquisti e noleggi negli esercizi che aderiscono all'iniziativa.
- PLUS
 - Ingresso nelle nostre esclusive VIP LOUNGE di Bari e Brindisi;

It can be purchased by all passengers departing from Bari Airport through the following channels:

- *directly at the airport ticket office;*
- *at the "fly cash" automatic ticket machine located near the security checkpoints on the first floor of the airport;*
- *online at www.aeroportidipuglia.it.*

Fast Track passes (one or more) can be purchased online; each coupon is valid for up to six months from the date of purchase.

THE AIRPORT PASS

The Airport Pass is a loyalty program that offers numerous benefits on many of the services available at the Bari and Brindisi airports.

The Airport Pass cards, available for purchase at <https://ecommerce.aeroportidipuglia.it/categoria-prodotto/the-airport-pass/>, have three levels: Basic, Plus, and Top.

The cards are valid for one year from their issue and include the following benefits.

- TOP
 - *Entrance to our exclusive VIP LOUNGES in Bari and Brindisi for the cardholder and one companion.*
 - *Quick access to security checks via the convenient FAST TRACK in Bari and Brindisi.*
 - *30% discount in the PM multi-storey car park at Bari Airport (access with a Telepass does not entitle you to the discount).*
 - *Discounts of up to 20% on purchases and rentals at participating establishments.*
- PLUS

- Rapido accesso ai controlli di Sicurezza attraverso il comodissimo FAST TRACK di Bari e Brindisi;
- Sconti fino al 15% su acquisti e noleggi negli esercizi che aderiscono all'iniziativa.
- BASIC
 - Rapido accesso ai controlli di Sicurezza attraverso il comodissimo FAST TRACK di Bari e Brindisi.
 - Sconti fino al 10% su acquisti e noleggi negli esercizi che aderiscono all'iniziativa.

Per maggiori informazioni inviare una mail all'indirizzo theairportpass@aerortidipuglia.it.

- Entrance to our exclusive VIP LOUNGES in Bari and Brindisi;
- Quick access to security checkpoints via the convenient FAST TRACK in Bari and Brindisi;
- Discounts of up to 20% on purchases and rentals at participating establishments.

▪ BASIC:

- Quick access to security checkpoints via the convenient FAST TRACK in Bari and Brindisi;
- Discounts of up to 10% on purchases and rentals at participating stores.

For further information, send an email to theairportpass@aerortidipuglia.it.

AEROPORTO PUGLIA
BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO

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

Vigili del Fuoco
Fire Brigade

+39 080 5316182

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST & FOUND +39 080 5800200

– AEROPORTI DI PUGLIA

TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK –

AEROPORTI DI PUGLIA

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 sul sito della compagnia aerea con la quale si è viaggiato o sulla sezione Passeggeri del sito ENAC (<https://www.enac.gov.it/passeggeri>).

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). For any further information please check the Airline website or the Passengers section of the ENAC website (<https://www.enac.gov.it/passeggeri>).

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

Dogana +39 080 9180240
Customs Office

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

Polizia di Frontiera +39 080 5857611
State Police

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



IN BUS

BY BUS



PUGLIAAIRBUS

Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari

T. +39 080 5790211

F. +39 080 5790900

cotrap@pec.cotrap.it

info@cotrap.it

www.cotrap.it

Pugliairbus è il servizio di trasporto terrestre che collega gli aeroporti di **Brindisi, Foggia e Bari, Taranto e la città di Matera**, sito UNESCO e patrimonio mondiale dell'umanità.

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

PUGLIAAIRBUS

Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari

T. +39 080 5790211

F. +39 080 5790900

cotrap@pec.cotrap.it

info@cotrap.it

www.cotrap.it

*Pugliairbus is the shuttle service connecting the **Brindisi, Foggia and Bari** airports, **Taranto and Matera**, a UNESCO World Heritage Site.*

The ticket can be purchased online at

<https://www.aeroportidipuglia.it/bus-pugliairbus-> or, if there are seats available, directly from the bus driver.



CO.TR.A.B

Navetta Matera Bari Aeroporto

I titoli di viaggio verso Aeroporto di Bari solo online su www.marozzivi.it

CO.TR.A.B

Matera - Bari Airport Shuttle Service

Tickets can be purchased only at www.marozzivi.it



AMTAB

T. +39 080 5393111

F. +39 080 5311544

www.amtab.it

Servizio urbano linea n. 16

Piazza Moro Stazione Centrale FS – Aeroporto Terminal
ARRIVI e vv.

AMTAB

T. +39 080 5393111

F. +39 080 5311544

www.amtab.it

Urban service Bus No. 16

Piazza Moro Central Railway Station – Airport Terminal
ARRIVALS and vice-versa.

AUTOSERVIZI TEMPESTA

T. +39.080.5219172

F. +39.080.5240662

info@autoservizitempesta.it

www.autoservizitempesta.it

Shuttle Aeroporto – Stazione Centrale

Direzione: dall'Aeroporto alla Stazione Centrale e viceversa
(transita da Via Andrea Da Bari, 44 angolo Via Calefati, 5
minuti dopo la partenza dalla Stazione Centrale).

Frequenza: vedi tabella orari.

Tempo di percorrenza: 25 / 30 minuti

Orari soggetti a piano voli

AUTOSERVIZI TEMPESTA

T. +39.080.5219172

F. +39.080.5240662

info@autoservizitempesta.it

www.autoservizitempesta.it

*Direction: from Airport to Central Station and vice-versa
(transit through Via Andrea da Bari and Calefati, five minutes
after departure from Central Station).*

Frequency: vedi tabella orari.

Journey time: 25 / 30 minutes

Timetables are subject to flight schedule





IN TRENO

BY TRAIN

FERROTRAMVIARIA S.P.A.

Piazza A. Moro 50/B, Bari
T. +39 080 5299111
F. +39 080 5235480

www.ferrovienordbarese.it

Bari – Aeroporto – Barletta

La biglietteria TRENI permette di acquistare i biglietti ferroviari in partenza o in arrivo dall'aeroporto di Bari. È possibile acquistare biglietti per un unico percorso e per un numero massimo di 6 passeggeri. Le informazioni relative agli orari e l'emissione dei biglietti sono gestiti direttamente dal fornitore del servizio Ferrotramviaria S.p.A.

Il biglietto è nominativo. Per ogni transazione è possibile acquistare massimo 6 biglietti dello stesso percorso.

Si possono utilizzare carte di credito Visa, Master Card oppure Diners, seguendo le istruzioni del sistema.

Al termine del pagamento, verrà visualizzata la pagina di conferma di acquisto su cui sarà disponibile il biglietto. Una copia del biglietto verrà inviata alla casella di posta dell'utente registrato nel sito. Per gli utenti registrati una copia del biglietto è sempre disponibile nell'area riservata. Il biglietto è valido per una corsa semplice nella data indicata e consentirà di superare i tornelli per accedere all'aerostazione di Bari.

FERROTRAMVIARIA S.P.A.

Piazza A. Moro 50/B, Bari
T. +39 080 5299111
F. +39 080 5235480

www.ferrovienordbarese.it

Bari – Airport – Barletta

The online ticket service AVAIALE ONLINE allows the purchase of train tickets to and from the Bari Airport. Information on timetables and tickets issuing policies are entirely managed by the Ferrotramviaria train company.

Tickets are one-way only and must be used on the issued date. Group tickets may not exceed 6 passengers per one-way route.

Please proceed with your purchase. A secure banking form will help you through the payment process, most common credit and debit cards are accepted: Visa, Master Card, Diners, etc possono utilizzare carte di credito Visa, Master Card oppure Diners.

Upon completion of payment process, you will see a confirmation message and can download your ticket. A file copy of your ticket will be sent to the email address entered in the registration form. Tickets are one-way only and must be used on the exact issuing date. Tickets allow access to the Bari Airport Passengers Terminal.





IN TAXI

BY TAXI



APULIA TAXI

APULIA TAXI

T +39 080 5346666

T +39 080 5346666

NUOVA CO.TA.BA.

NUOVA CO.TA.BA.

NUOVA CO.TA.BA.

T +39 080 554 3333

T +39 080 5543333

IN AUTO

BY CAR



PERCORSO AUTOSTRADA A14

TOLL HIGHWAYS 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.*

Autonoleggio / Car hire

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------|
|  | Maggiore | +39 080 5316180 |
|  | Avis Autonoleggio | +39 080 5316168 |
|  | Hertz Autonoleggio | +39 080 5316171 |
|  | Sicily by Car | +39 080 5375835 |
|  | Europcar Italia SpA | +39 080 5316144 |
|  | Locauto Rent S.p.A. | +39 080 5378995 |
|  | Budget | +39 080 5312373 |
|  | Autovia noleggio auto e furgoni | +39 080 5383600 |
|  | Sixt Rent A Car Srl | +39 02 94757979 |
|  | Italy Car Rent | +39 080 5373417 |
|  | Gold Car | +39 080 5380673 |



Loran Italian Rental

+39 080 2020024



Leasys

+39 080 5370842



Rental Plus

+39 0808406290



IN BICICLETTA

Per chi parte

Al BIKE FACILITIES POINT puoi parcheggiare e smontare la tua bicicletta utilizzando gli strumenti a disposizione.

Il BIKE FACILITIES POINT è situato al piano terra accanto alla Stazione della Ferrotranviaria ed è segnalato con segnaletica dedicata.

Per chi arriva

Al BIKE FACILITIES POINT puoi rimontare la tua bicicletta utilizzando gli strumenti a disposizione.

Il BIKE FACILITIES POINT è situato al piano terra accanto alla Stazione della Ferrotranviaria ed è segnalato con segnaletica dedicata.

Dal totem multimediale presente puoi scaricare numerosi itinerari dedicati al cicloturismo e partire alla scoperta della Puglia!

INFO UTILI

Altre informazioni su

<https://bari.airports.aeroportidipuglia.it/da-e-per-gli-aeroporti/type/bike/>

BY BIKE

For those departing

At the BIKE FACILITIES POINT, you can park and disassemble your bicycle using the available tools.

The BIKE FACILITIES POINT is located on the ground floor next to the Ferrotranviaria Station and is marked with dedicated signage.

For those arriving

At the BIKE FACILITIES POINT, you can reassemble your bicycle using the available tools.

The BIKE FACILITIES POINT is located on the ground floor next to the Ferrotranviaria Station and is marked with dedicated signage.

From the available multimedia totem, you can download numerous itineraries dedicated to cycling tourism and set off to discover Puglia!

USEFUL INFORMATION

Other info at

<https://bari.airports.aeroportidipuglia.it/en/da-e-per-gli-aeroporti/type/bike/>

Aerostazione di Bari - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

- 1 Parcheggio multipiano (PM)
- 5 Parcheggi in superficie
- 2.094 posti auto di cui 47 per persone con disabilità o a mobilità ridotta
- H 24 Orario di apertura

Le tariffe sono esposte al pubblico alle entrate e presso il Box / Cassa.

Il pagamento della tariffa va effettuato alla cassa presidiata o alla cassa automatica prima di ritirare il veicolo; il tempo disponibile tra il pagamento della tariffa e l'uscita dal parcheggio con il veicolo è di 15 minuti.

Si precisa che in caso di più ingressi nel corso della stessa giornata, dal terzo ingresso la franchigia temporale gratuita di 15 minuti non viene più applicata. Al terzo ingresso è prevista una tariffa supplementare, oltre alla sosta effettuata, come specificatamente indicato nel tariffario esposto alle entrate e presso il Box/Cassa.

Per i dettagli sulle tariffe e sulle modalità di pagamento si prega di visitare la sezione Parcheggio del sito www.aeroportidipuglia.it oppure il sito <https://booking.apcoa.it/>.

Procedura per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

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

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

Bari Airport – Parking

Parking characteristics

- 1 Multi-level car park. (PM)
- 5 Street level parking
- 2.094 overall car spaces (47 reserved for PRM)
- H 24 Opening hours

Parking fees are displayed at the entrances and at the pay station.

Payment must be made at the manned pay station or at the automatic pay station before collecting your vehicle. You have 15 minutes between paying the fee and exiting the car park with your vehicle.


Please note that if you enter multiple times on the same day, the 15-minutes free parking time limit no longer applies after the third entry. A further fee applies for the third entry, in addition to the parking fee, as specifically indicated in the fee schedule displayed at the entrances and at the pay station.

For details on fees and payment methods, please visit the Parking section of the website www.aeroportidipuglia.it or <https://booking.apcoa.it/>.

Procedure for People with disabilities or reduced mobility

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

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



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

- documento di Identità;
- contrassegno per persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- ticket parcheggio.

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

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

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











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

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

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



Aeroporto di Bari – Food
Bari Airport - Food

| | | | |
|---|--|--------------|--|
| Arrivi Arrivals | Ristorazione / Edicola e tabacchi Restaurant / books, newspapers, tobaccos | BRICIOLE |  |
| | Bar / Ristorante Bar / Restaurant | AGORÀ POINT |  |
| | Fast Food | MCDONALD'S |  |
| Partenze - Landside Departures - Landside | Bar Caffè | LAVAZZA |  |
| | Poke | I LOVE POKE |  |
| | Pub/Pizzeria/Birreria Pub/Pizzeria/Beer Hall | PECAN GRILL |  |
| | Wine Bar | DE CANTO |  |
| | Juice Bar | CHEF EXPRESS |  |
| Partenze - Airside Departures - Airside | Ristorazione Tipica Pugliese Apulian Traditional Restaurant | BARI VECCHIA |  |
| | Ristorazione Tipica Pugliese Apulian Traditional Restaurant | LA TRULLERIA |  |

Bar / Ristorante
Bar / Restaurant

PERONI



Gelateria / Ice-cream shop

SANDRINO



Bar Chiosco
Kiosk Bar
(Extra Schengen Area)













PERONI



Aeroporto di Bari – Shopping
Bari Airport - Shopping

| | | | |
|--|--|--------------------|---|
| Partenze - Area check in Departures – Check in area | Camiceria Shirt shop | FIORE |  |
| | Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs | RELAY |  |
| | Orologi da collezione Collectible watches | MONTEVAGO |  |
| Partenze - Area gates Departures - Gates area | Pet Shop | MY FAMILY |  |
| | Libreria Edicola Tabacchi Elettronica Souvenirs Books Newspapers Tobaccos Electronics Souvenirs | RELAY |  |
| | Abbigliamento Man and Women's Clothing | MARINA MILITARE |  |



| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|
| | Abbigliamento <i>Man and Women's Clothing</i> | SUNS |  | | Distributore automatico tabacchi <i>Tobaccos / automatic dispense</i> | |
| | Intimo <i>Underwear</i> | YAMAMAY |  | | | |
| | Duty Free | HEINEMANN |  | Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i> | Parafarmacia <i>Health and beauty shop</i> | DR.SSA ROSSELLA GALETTA  |
| Servizi Services | | | | | Bancomat | BDM BANCA  |
| | | | | | Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i> | AUTOSTRADALE  |
| Arrivi Arrivals | Info turistiche <i>Tourist informations</i> | INFOPOINT ViaggiareinPuglia |  | | | |
| | Bancomat | BDM BANCA |  | | | |
| | Bancomat | EURONET 360 FINANCE LIMITED |  | | | |
| | Cambio valute <i>Currency exchange</i> | BEST & FAST CHANGE |  | | | |
| Partenze – Area check in Departures – Check in area | Bancomat | BDM BANCA |  | | | |
| | Farmacia <i>Pharmacy</i> | FARMACIA DELL'AEROPORTO FARMACIE CATALANO - DE LEONARDIS |  | | | |
| | Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i> | FLY ME. | | | | |























LEGENDA



ARRIVI

-  Direzione
-  Ritiro bagagli
-  Lost&Found
-  Controllo passaporti
-  Biglietteria bus/treni
-  Bus
-  Treni
-  Taxi
-  Noleggio Auto
-  Informazioni Turistiche
-  Cambio valuta
-  Bancomat
-  E-Gates



PARTENZE

-  Direzione
-  Gate
-  Avvolgimento bagagli
-  Controllo passaporti
-  Banchi tour operator
-  Biglietteria
-  Area giochi bimbi
-  Sala Amica
-  Area giochi autismo
-  Vip Lounge
-  Fast Track
-  Bancomat
-  Parcheggio
-  Smoking area
-  Taxi
-  Bus
-  Informazioni
-  E-Gates
-  Self Kiosk
-  Bag Drop RYANAIR

TOILETTES

-  Bagni uomo/donna
-  Bagni disabili

EMERGENZE

-  Area primo soccorso
-  Uscite di emergenza

MOBILITÀ

-  Scale mobili
-  Ascensori
-  Direzione scale

ENTI DI STATO

-  Polizia
-  Dogana
-  Guardia di Finanza





PERSONALE AEROPORTO

-  Uffici
-  Locali tecnici

SPAZI COMMERCIALI

-  Shop&Fly
-  Ristorazione
-  Farmacia
-  Parafarmacia
-  Pet Shop
-  Minimarket
-  Bar
-  Abbigliamento

ALTRI SERVIZI

-  Prese elettriche
-  Wi-Fi
-  Erogatore d'acqua
-  Distributore bevande

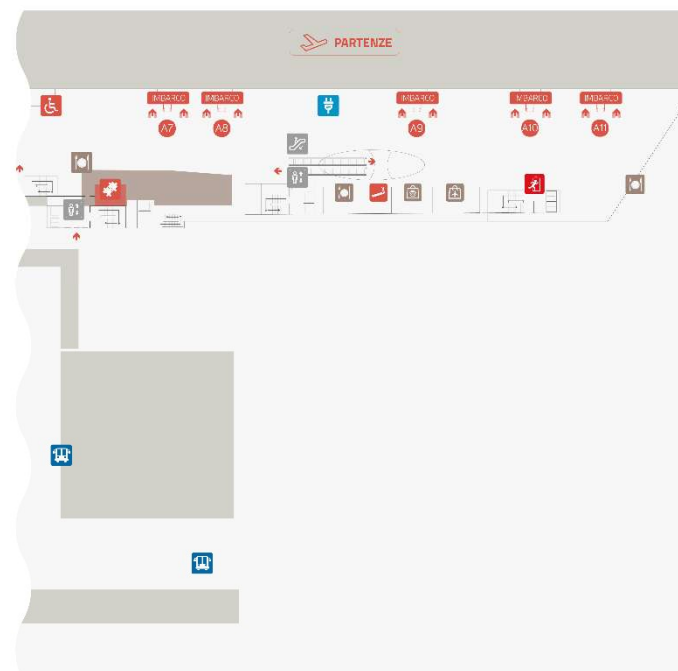
AEROPORTO DI BARI

PIANO TERRA ▶ ARRIVI



AEROPORTO DI BARI

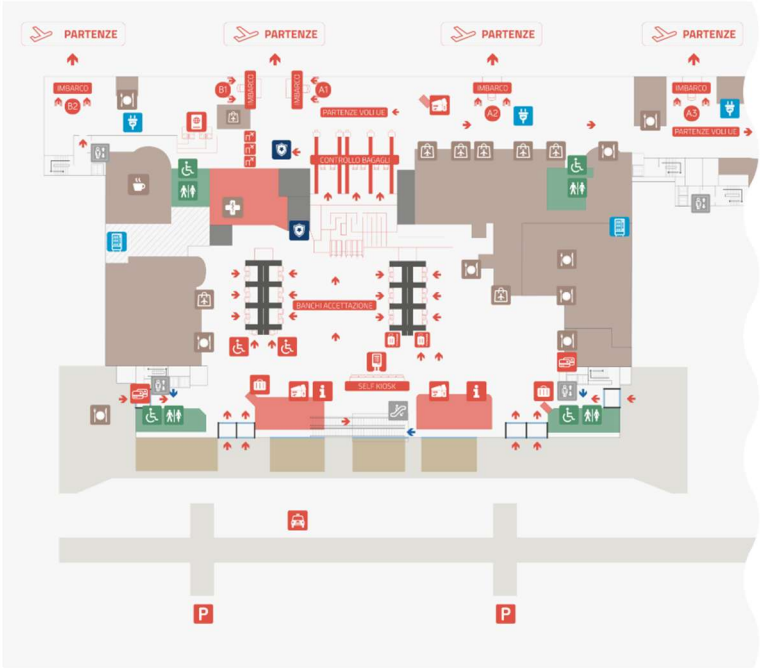
PIANO TERRA ALA EST ▶ PARTENZE





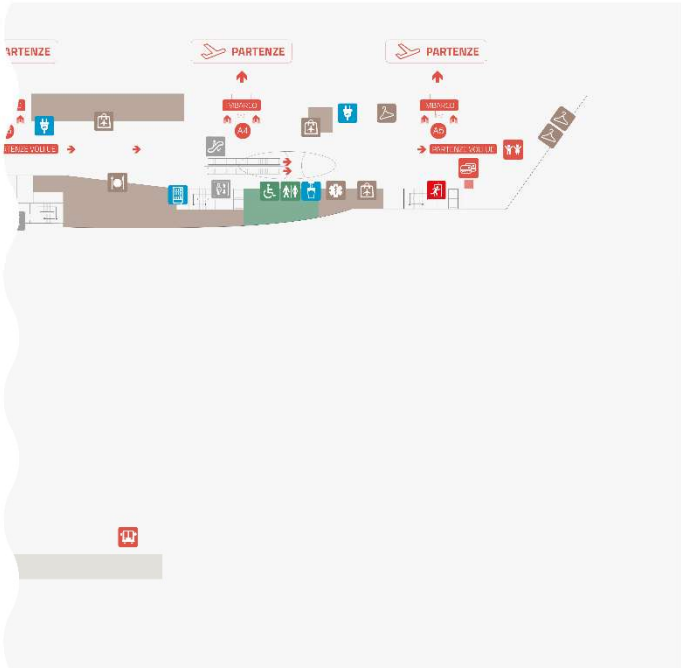
AEROPORTO DI BARI

PRIMO PIANO ▶ PARTENZE



AEROPORTO DI BARI

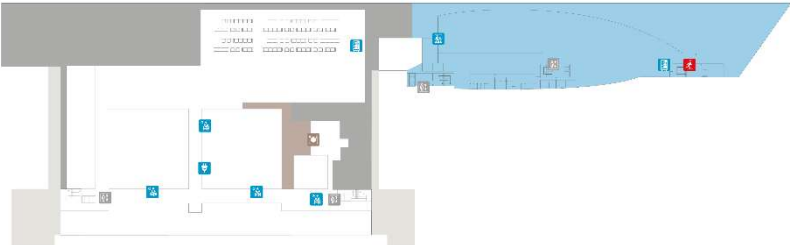
PRIMO PIANO ALA EST ▶ PARTENZE





AEROPORTO DI BARI

SECONDO PIANO



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO



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

Vigili del Fuoco
Fire Brigade

+39 0831 418096
+39 0831 418179

UFFICIO BIGLIETTERIA / INFORMAZIONI / LOST &
FOUND – AEROPORTI DI PUGLIA
TICKETING / INFORMATION / LOST & FOUND DESK –
AEROPORTI DI PUGLIA +39 080 5800200

All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report). Informazioni più dettagliate sono reperibili sul sito della compagnia aerea con la quale si è viaggiato o sulla sezione Passeggeri del sito ENAC (<https://www.enac.gov.it/passeggeri>).

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). For any further information please check the Airline website or the Passengers section of the ENAC website (<https://www.enac.gov.it/passeggeri>).

ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile +39 0831 416511
ENAC Italian Civil Aviation Authority Fax +39 0831 416516

Dogana +39 080 9180490
Customs Office

Guardia di Finanza +39 0831 202180
Financial Police

Polizia di Stato +39 0831 416611
State Police

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



IN BUS

BY BUS



PUGLIAIRBUS

Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari

T. +39 080 5790211

F. +39 080 5790900

cotrap@pec.cotrap.it / info@cotrap.it

www.cotrap.it

Pugliairbus è il servizio di trasporto terrestre che collega gli aeroporti di **Brindisi, Foggia e Bari, Taranto e la città di Matera**, sito UNESCO e patrimonio mondiale dell'umanità.

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

PUGLIAIRBUS

Via Bruno Buozzi 36, 70132, Bari

T. +39 080 5790211

F. +39 080 5790900

cotrap@pec.cotrap.it / info@cotrap.it

www.cotrap.it

*Pugliairbus is the shuttle service connecting the **Brindisi, Foggia and Bari** airports and the latter with **Rodi-Peschici, Taranto, and Matera**, a UNESCO World Heritage Site.*

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



STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.

T. +39 800-232042

<http://www.stpbrindisi.it/>

Servizio urbano

Direzione Brindisi - Via Bastioni San Giorgio

STP - SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI S.P.A.

T. +39 800-232042

<http://www.stpbrindisi.it/>

Urban service

Direction: Brindisi - Via Bastioni San Giorgio



IN TAXI

BY TAXI



RADIO TAXI.

RADIO TAXI

T +39 0831 597901

T +39 0831 597901



IN AUTO

BY CAR

PERCORSO STRADE STRATALI

STRADE STRATALI TRIP

- Per chi viene da nord: (da Bari): Strada Statale 16, Strada Statale 379, uscita aeroporto.
- Per chi viene da sud: (da Lecce): Strada Statale 613, Strada Statale 16, Strada Statale 379, uscita aeroporto.

- *Coming from nord: (from Bari): Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit.*
- *Coming from sud: (from Lecce): Strada Statale 613, Strada Statale 16, Strada Statale 379, Airport Exit.*

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.*

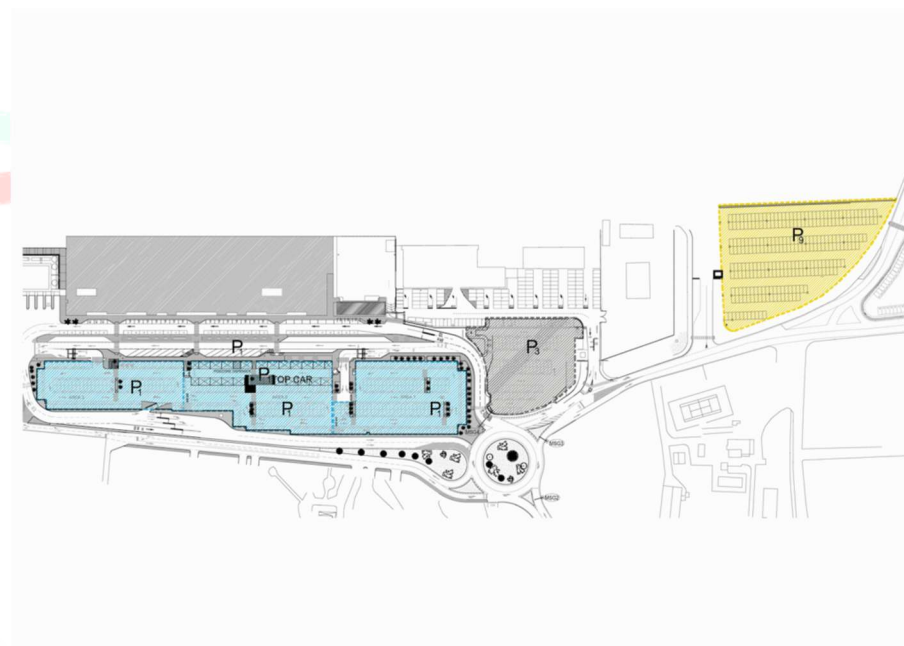
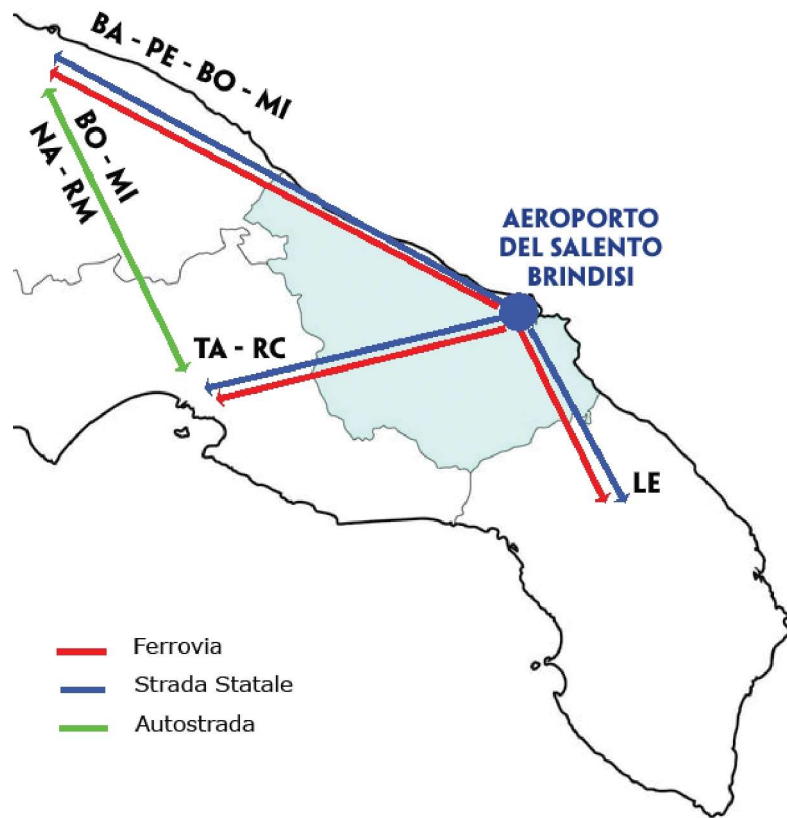


Loran Italian Rental

+39 342 9944227

Autonoleggio / Car hire

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



Aerostazione di Brindisi - Parcheggio

Caratteristiche Parcheggio

2 Parcheggi in superficie (P1 - P9)

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

H 24 Orario di apertura

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

www.aeroportidipuglia.it o www.saba.it

Procedura per le Persone con disabilità o a mobilità ridotta

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

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

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

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

Brindisi Airport – Parking

Parking characteristics

2 Street level parking (P1 – P9)

743 Overall car spaces (15 reserved for PRM)

H24 Opening hours

For details on rates and methods of payment please visit

www.aeroportidipuglia.it o www.saba.it

Procedure for people with disabilities or reduced mobility

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

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

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

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



In entrambi i casi, viene riconosciuta la sosta gratuita.

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

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

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





AEROPORTI DI PUGLIA
BARI BRINDISI FOCCIA TARANTO



Aeroporto di Brindisi – Food
Brindisi Airport - Food

| | | | |
|--|---|--------------------|--|
| Partenze - Landside <i>Departures - Landside</i> | Bar/Gelateria <i>Ice cream parlour</i> | SANDRINO |  |
| | Ristorazione <i>Restaurant</i> | AGORA' |  |
| Partenze - Airside <i>Departures - Airside</i> | Ristorazione <i>Restaurant</i> | LA PUCCERIA |  |
| | Ristorazione <i>Restaurant</i> | AMORE |  |
| | Ristorazione <i>Restaurant</i> | BOTTEGA DEI SAPORI |  |

Aeroporto di Brindisi – Food
Brindisi Airport - Food






| | | | |
|---|---|-------|--|
| Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i> | Libreria Edicola Tabacchi <i>Books, newspapers, tobaccos</i> | RELAY |  |
| | Duty Free | AELIA |  |

Abbigliamento
Man and Women's Clothing

MARINA MILITARE



Aeroporto di Brindisi – Servizi
Brindisi Airport - Servizi

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---|
| Partenze - Area check in <i>Departures - Check in area</i> | Bancomat | BDM BANCA |  |
| | Parafarmacia <i>Health and beauty shop</i> | PADRE PIO |  |
| Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i> | Plastificazione bagagli <i>Security plastic baggage</i> | FLY ME | |
| | Bancomat | BDM BANCA |  |
| | Bancomat | EURONET 360 FINANCE LIMITED |  |
| Partenze - Area gates <i>Departures - Gates area</i> | Vendita biglietti di trasporto <i>Public transport ticketing</i> | AUTOSTRADALE |  |



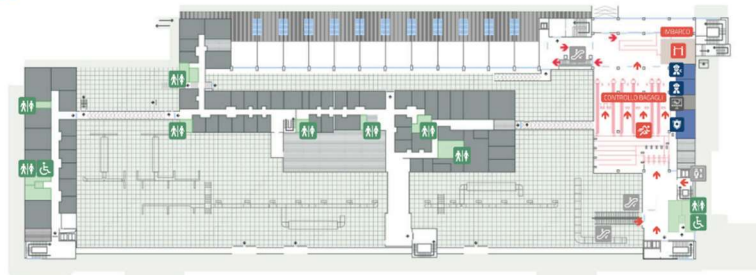


AEROPORTO DI BRINDISI
PIANO TERRA



- | | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>PARTENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> Direzione Gate Biglietteria Controllo passaporti Sala arrivi Aerotaxi Taxi | <p>ARRIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> Direzione Ritiro bagagli Lost&Found Biglietteria bus/fermi Bus Taxi Cassa automatica parcheggio Sky Service | <p>SPAZI COMMERCIALI</p> <ul style="list-style-type: none"> Show&Fly Ristorazione <p>TOILETTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Bagno uomo/donna Bagno disabili <p>ALTRI SERVIZI</p> <ul style="list-style-type: none"> Prigione e Carico Distribuzione servizio Colonna di riciclo | <p>EMERGENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> Area primo soccorso Uscina di emergenza <p>ENTI DI STATO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polizia Dogana Guardia di Finanza Preselezione wif | <p>MOBILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> Scale mobili Ascensori Direzione scale <p>PERSONALE AEROPORTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sala controllo remoto Uffici Locali tecnici Copertura esterna |
|--|---|--|--|---|

AEROPORTO DI BRINDISI
PRIMO PIANO



- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>PARTENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> Direzione Fast Track | <p>TOILETTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Bagno uomo/donna Bagno disabili | <p>ENTI DI STATO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polizia Dogana Guardia di Finanza | <p>MOBILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> Scale mobili Ascensori Direzione scale | <p>PERSONALE AEROPORTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sala controllo remoto Uffici Locali tecnici Copertura esterna |
|--|--|--|--|--|



| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|--|--|---|-----------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 |
| SICUREZZA DEL VIAGGIO / TRAVEL SECURITY | | | | | | |
| 1 | Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,75% | 98,00% | 100,00% | 98,00% |
| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE / PERSONAL SECURITY AND THAT OF BELONGINGS | | | | | | |
| 2 | Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception on personal and properties security at the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,81% | 98,00% | 99,83% | 98,00% |
| REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO / SERVICE REGULARITY AND PUNCTUALITY | | | | | | |
| 3 | Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights punctuality</i> | % di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% on time flights / all on departure flights</i> | 73,73% | 75,00% | 78,46% | 75,00% |
| 4 | Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misrouted baggage (not loaded baggage) under airport responsibility.</i> | N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza <i>No. of misrouted baggage / 1,000 departing passengers</i> | 0,09‰ | 0,11‰ | 0,07‰ | 0,07‰ |
| 5 | Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>First baggage reclaim time from the aircraft block-on</i> | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes timing from a/m block-on to 1st baggage delivery in 90% of cases</i> | 19'42" | 20'15" | 14'29" | 14'45" |
| 6 | Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Last baggage reclaim time from the aircraft block-on</i> | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90 % dei casi <i>Delivery time of the last baggage item in 90% of cases</i> | 25'57" | 26'30" | 22'41" | 23'00" |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|---|--|--|-----------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 |
| 7 | Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for disembarking the first passenger</i> | Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases from block-on</i> | 04'27" | 04'25" | 04'20" | 04'20" |
| 8 | Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception on security checks to passengers and hand baggage on service regularity and punctuality</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,85% | 98,00% | 99,78% | 98,00% |
| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE / CLEANLINESS AND HYGIENE | | | | | | |
| 9 | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Perception of cleanliness and efficiency of toilet facilities</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 97,35% | 97,50% | 98,03% | 98,00% |
| 10 | Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of cleanliness at the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,30% | 98,00% | 99,74% | 98,00% |
| COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO / COMFORT DURING TIME AT AIRPORT | | | | | | |
| 11 | Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perceived availability of luggage trolleys</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 98,32% | 98,00% | 99,55% | 98,00% |
| 12 | Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,56% | 98,00% | 99,91% | 98,00% |
| 13 | Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency of heating / air-conditioning system</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,81% | 98,00% | 99,05% | 98,00% |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|---|---|--|--|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 |
| 14 | Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall perception of comfort level at the airport.</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,27% | 98,00% | 96,81% | 97,00% |
| SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES | | | | | | |
| 15 | Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception on wi-fi connectivity inside the airport</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 88,84% | 92,00% | 96,03% | 96,00% |
| 16 | Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability on mobile phone/ laptop charging point in common areas, where present</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 71,10% | 85,00% | 90,84% | 91,00% |
| 17 | Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Matching between Bar and airport opening time</i> | % dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% of passengers flights on arrival/departure matching bars opening times in the pertaining area</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 18 | Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of adequacy of smoking rooms</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | non applicabile <i>not applicable</i> | | non applicabile <i>not applicable</i> | |
| 19 | Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | non applicabile <i>not applicable</i> | | non applicabile <i>not applicable</i> | |
| 20 | Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,27% | 98,00% | 96,56% | 97,00% |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI | | AEROPORTO DI BRINDISI | |
|---|--|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| | | | BARI AIRPORT | | BRINDISI AIRPORT | |
| | | | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 |
| 21 | Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 96,83% | 98,00% | 98,43% | 98,00% |
| 22 | Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception on availability of automated drinks/snacks dispensers</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 97,87% | 98,00% | 99,54% | 98,00% |
| INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA / INFORMATION TO THE CUSTOMERS | | | | | | |
| 23 | Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Website friendly use and updating</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 87,79% | 91,00% | 96,36% | 96,00% |
| 24 | Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception on information points effectiveness</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,27% | 98,00% | 98,99% | 98,00% |
| 25 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,17% | 98,00% | 99,74% | 98,00% |
| 26 | Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on staff professionalism (info points, security)</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 98,75% | 98,00% | 99,80% | 98,00% |
| 27 | Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception on effectiveness and accessibility of information to the public (monitors, announcements, indoor signals etc).</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 98,69% | 98,00% | 98,62% | 98,00% |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|--|---|---|-----------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 | Consuntivo Actual data 2025 | Obiettivo Target 2026 |
| SERVIZI SPORTELLO-VARCO / DESKS-CHECKPOINT SERVICES | | | | | | |
| 28 | Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on ticketing service</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,04% | 98,00% | 100,00% | 98,00% |
| 29 | Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Minutes timing in 90% of measured cases</i> | 11'34" | 14'00" | 08'54" | 09'35" |
| 30 | Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 95,38% | 95,50% | 99,28% | 98,00% |
| 31 | Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Minutes timing in 90% of measured cases</i> | 02'54" | 04'00" | 01'44" | 01'45" |
| 32 | Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passports control</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 90,44% | 91,00% | non applicabile <i>not applicable</i> | |
| INTEGRAZIONE MODALE / INTERMODAL INTEGRATION | | | | | | |
| 33 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on clearness, effectiveness and understandability of access signals</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 99,36% | 98,00% | 99,20% | 98,00% |
| 34 | Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of availability, punctuality, quality and price of city / airport transport links</i> | % di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i> | 93,76% | 94,00% | 76,99% | 80,00% |

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

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

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

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

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

The quality of assistance for People with disabilities or reduced mobility

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

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

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

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

- ritardi;
 - raccolta bagagli;
 - tipologie di assistenza disponibili e altri servizi in aeroporto.
- Comunicazioni con i passeggeri, garantite attraverso apposita funzione di comunicazione con i passeggeri e di ricezione di richieste di informazione, nonché di eventuali reclami.

Come richiedere il servizio

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

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

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

Il Regolamento garantisce pari trattamento alle persone con disabilità o a mobilità ridotta imponendo l'obbligo alla compagnia aerea di accettarne la prenotazione o di imbarcarli da e per un aeroporto dell'Unione Europea, sempre che l'utente sia in possesso di un biglietto e di una prenotazione.

- *baggage claim;*
 - *types of assistance available and other services provided in airport.*
- *Communication with passengers ensured by the relative communication, information request, and complaint function.*

How to request the service


Under the new Regulation (EC) No 1107/2006, passengers can request assistance from the airline operating the flight with a prior notice of at least 48 hours from the published time of departure.

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

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

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

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



Le regole vengono applicate su tutti i voli (di linea o non) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario e su tutti i voli in partenza da un paese terzo con destinazione un aeroporto dell'Unione Europea, nel caso in cui la compagnia sia comunitaria.

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

In caso di rifiuto del trasporto per i suddetti giustificati motivi il vettore ha l'obbligo di informare il passeggero sulle motivazioni del mancato imbarco e di formalizzare per iscritto entro 5 giorni lavorativi tali ragioni, se la persona interessata ne fa richiesta.

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

ADR (Alternative Dispute Resolution)

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


The Regulation prohibits all airlines and tour operators from refusing the reservations and carriage of people with disabilities or reduced mobility, except for justified security reasons or where the dimensions of the aircraft or its doors make boarding or carriage physically impossible.

In the event of refusal of carriage for the aforementioned justified reasons, the carrier is obliged to inform the passenger of the reasons for not boarding and to formalize these reasons in writing within 5 working days, if the person concerned requests it.

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

ADR (Alternative Dispute Resolution)

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



| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|---|---|---|-----------------------------------|---------------------|---|---------------------|
| | | | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target |
| | | | 2025 | 2026 | 2025 | 2026 |
| EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA / ASSISTANCE SERVICES EFFICENCY | | | | | | |
| 1 | <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. <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> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i> | 02'08" | 02'10" | 01'33" | 01'40" |
| 2 | <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. <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> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i> | 03'33" | 03'40" | 02'59" | 03'10" |
| 3 | <u>Per PRM in arrivo con prenotazione:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero. <u>Booked PRMs on arrival</u> <i>Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i> | 03'18" | 03'15" | 03'40" | 03'40" |
| 4 | <u>Per PRM in arrivo senza prenotazione:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero. <u>Non booked PRMs on arrival</u> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Minutes timing in 90% of cases</i> | 03'55" | 04'00" | 04'06" | 04'15" |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|--|---|---|-----------------------------------|---------------------|---|---------------------|
| | | | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target |
| | | | 2025 | 2026 | 2025 | 2026 |
| <i>Waiting time on board for PRM disembarking after last passenger disembarking.</i> | | | | | | |
| SICUREZZA PER LA PERSONA / PERSONAL SAFETY | | | | | | |
| 5 | Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione. <i>Perception on the efficiency of the supplied equipment</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 6 | Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. <i>Perception on staff training level</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| INFORMAZIONI IN AEROPORTO / INFORMATION AT THE AIRPORT | | | | | | |
| 7 | Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali. <i>Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information</i> | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 8 | Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale. | % informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile, sul numero totale delle informazioni/istruzioni | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|--|--|--|-----------------------------------|---------------------|---|---------------------|
| | | | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target |
| | | | 2025 | 2026 | 2025 | 2026 |
| | <i>Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions.</i> | <i>% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/instructions</i> | | | | |
| 9 | Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna. <i>Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 99,24% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI / COMMUNICATIONS WITH THE PASSENGERS | | | | | | |
| 10 | Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute. <i>Number of replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i> | % risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 11 | Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM. <i>Number of received complaints compared with total figures of PRMs</i> | % di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% received complaints compared with total figures of PRMs</i> | 0,00% | 0,02% | 0,00% | 0,02% |
| COMFORT IN AEROPORTO / COMFORT AT THE AIRPORT | | | | | | |
| 12 | Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception on effectiveness of PRM assistance</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

| N° N. | INDICATORI INDICATORS | UNITA' DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT | AEROPORTO DI BARI BARI AIRPORT | | AEROPORTO DI BRINDISI BRINDISI AIRPORT | |
|---|---|--|-----------------------------------|---------------------|---|---------------------|
| | | | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target | Consuntivo Actual data | Obiettivo Target |
| | | | 2025 | 2026 | 2025 | 2026 |
| 13 | Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 99,51% | 100,00% |
| 14 | Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception on special areas for PRM rest (i.e. Sala Amica Lounge).</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 98,05% | 98,50% | 100,00% | 100,00% |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI / RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS | | | | | | |
| 15 | Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale). <i>Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 16 | Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM. <i>Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance.</i> | % passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i> | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

La politica ambientale di Aeroporti di Puglia

Lo sviluppo delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali operato da Aeroporti di Puglia è orientato ad aumentare connettività, a destagionalizzare il traffico e a promuovere un'aviazione sostenibile, con un forte focus sull'innovazione, sull'efficienza, sulla tutela ambientale e sull'integrazione strategica a livello europeo, coerentemente con i progetti internazionali per la mobilità aerea "green".

La Società Aeroporti di Puglia S.p.A ha in essere un efficace Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 14001, per il seguente scopo di certificazione:

"EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA AGLI AEROMOBILI ED AI PASSEGGERI, GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE, GESTIONE DELLA SICUREZZA AEROPORTUALE E DELL'EMERGENZA"

Con la sottoscrizione periodica, per ogni quadriennio regolatorio, del Contratto di Programma tra ENAC e Aeroporti di Puglia, ai sensi dell'art. 1 comma 11 del D.L. 12 settembre 2014 n. 133, la Società garantisce la continuità degli investimenti destinati allo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali e l'impegno verso l'innovazione e la sostenibilità, da sempre principi cardine della strategia aziendale.

Gli investimenti in atto realizzano un ulteriore potenziamento dei servizi offerti ai passeggeri ed il miglioramento dell'efficienza dei servizi ai vettori e rafforzano la competitività degli scali pugliesi, con uno sguardo attento alle nuove sfide del trasporto suborbitale, nel quale, lo Spazioporto di Grottaglie è destinato a svolgere un ruolo fondamentale.

Aeroporti di Puglia è un operatore di primo riferimento nel panorama italiano, pronto ad affrontare le la mobilità del futuro e a contribuire in modo concreto allo sviluppo economico e sociale del territorio, nel massimo rispetto della tutela ambientale e secondo concreti principi di sostenibilità.

The environmental policy of Aeroporti di Puglia

The development of airport infrastructure and services operated by Aeroporti di Puglia is aimed to increase connectivity, deseasonalize traffic and promote sustainable aviation, with a strong focus on innovation, efficiency, environmental protection and strategic integration at a European level in relation with international projects for "green" air mobility.

The Aeroporti di Puglia S.p.A. company has an effective Environmental Management System in place, certified according to the requirements of the international standard UNI EN ISO 14001, for the following certification purpose:

"PROVISION OF GROUND ASSISTANCE SERVICES TO AIRCRAFT AND PASSENGERS, MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF INFRASTRUCTURES, AIRPORT SECURITY AND EMERGENCY MANAGEMENT"

For every four regulatory years, with the periodic signing of the Planning Agreement between Enac and Aeroporti di Puglia pursuant art. 1 paragraph 11 of the Legislative Decree 12 september 2014 n.133, the Company guarantees the continuity of investments intended for the development of airport infrastructures and the commitment to innovation and sustainability that have always been the main principles of the company strategy.

The ongoing investments carry out a further strengthening of the services offered to passengers and the improvement of the efficiency of services to carriers and strengthen the competitiveness of the Apulian airports, with a careful eye on the new challenges of suborbital transport in which the Grottaglie Spaceport is destined to play a fundamental role.

Aeroporti di Puglia is a leading operator on the Italian scene, ready to face the mobility of the future and to contribute in a concrete way to the economic and social development of the territory, with the utmost respect for environmental protection and according to concrete principles of sustainability.

Nell'ambito del Contratto di Programma viene redatto, in conformità ai criteri e alle linee guida stabilite dall'ENAC e secondo le indicazioni della Direttiva 2009/12/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, il Piano di Tutela Ambientale, che sancisce gli impegni assunti in ambito ambientale e individua gli indicatori di tutela ambientale con cui la Società monitora, nel corso di ciascun anno, il raggiungimento degli obiettivi.

Nello svolgimento delle proprie attività, finalizzate ad offrire servizi sicuri, efficienti e adeguati alle aspettative dell'utenza, AdP si impegna alla protezione dell'ambiente attraverso il rispetto degli obblighi di legge e l'adozione dei principi dello sviluppo sostenibile.

L'impegno di AdP è orientato, inoltre, al miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Ambientale e all'ottimizzazione delle performance, coerentemente con i propri piani di sviluppo e secondo i seguenti principi fondamentali:

- recepire le leggi e la regolamentazione ambientale applicabile al contesto aeroportuale di riferimento, ove possibile anticipandone i nuovi sviluppi;
- prevenire e limitare l'impatto ambientale del traffico aereo e delle attività della rete aeroportuale pugliese, valutando le migliori tecnologie disponibili sul mercato e bilanciando il consumo di energia attraverso l'utilizzo di fonti rinnovabili;
- ridurre le emissioni di CO2 prodotte sia direttamente che indirettamente, anche attraverso il coinvolgimento delle parti terze operanti sullo Scalo, grazie alla partecipazione al programma globale Airport Carbon Accreditation (ACA), sviluppato in Europa dall'Airports Council International (ACI), in linea con gli obiettivi stabiliti dagli organismi e dagli accordi internazionali di riferimento;
- contenere ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse naturali, nonché valutare, minimizzare e controllare il rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo;
- minimizzare la produzione di rifiuti, ivi compresi quelli pericolosi, assicurandone il corretto smaltimento e promuovendone la raccolta differenziata ed il recupero;

As part of the Program Contract, the Environmental Protection Plan is drawn up, in accordance with the criteria and guidelines established by ENAC and according to the indications of Directive 2009/12/CE of the European Parliament and of the Council, which establishes the commitments undertaken in the environmental field and identifies the environmental protection indicators with which the Company monitors, during each year, the achievement of the objectives.

In carrying out its activities, aimed to offer safe, efficient and commensurate to user's expectations, AdP is committed to environment protection through compliance with law obligations and the adoption of the principles of sustainable development.

AdP's commitment is also addressed towards the continuous improvement of its Environmental Management System and the optimization of performance, consistently with its development plans and according to the following fundamental principles:

- *to implement the environmental laws and regulations applicable to the relevant airport context, where possible anticipating new developments.*
- *to prevent and limit the environmental impact of air traffic and the activities of the Apulian airport network, evaluating the best technologies available on the market and balancing energy consumption through the use of renewable sources;*
- *to reduce CO2 emissions produced either directly or indirectly, also through the involvement of third parties operating inside the airport, thanks to participation in the global Airport Carbon Accreditation (ACA) program, developed in Europe by the Airports Council International (ACI), in line with the objectives established by the relevant international bodies and agreements;*
- *to contain and optimize the use of natural resources, as well as evaluate, minimize and control the release of polluting substances into the air, water and soil.*
- *to minimize the production of waste, including dangerous garbage, ensuring correct disposal and promoting separate collection and recovery;*

- minimizzare l'impatto acustico delle attività aeroportuali, adottando un approccio bilanciato per la gestione del rumore prodotto dagli aeromobili e individuando le misure più idonee per promuovere la compatibilità tra le attività aeronautiche e i dintorni aeroportuali;
- integrare i fattori finalizzati alla tutela ambientale a tutti i livelli dell'Organizzazione, attraverso:
 - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente e dei propri obiettivi ambientali;
 - il coinvolgimento e la formazione dei propri Dipendenti e Collaboratori affinché siano consapevoli e svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'ambito delle loro attività;
 - la sensibilizzazione alla riduzione dell'impatto ambientale nei confronti degli Enti ed Operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
 - la scelta di fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici ed i principi ambientali di AdP.

Il presente documento definisce le basi ed i principi fondamentali, stabiliti dalla Direzione Generale, su mandato del Consiglio di Amministrazione e del Presidente, a cui tutti gli attori coinvolti devono riferirsi nel mettere in atto gli impegni ambientali ed il miglioramento delle performance, in conformità ai programmi di sviluppo degli Scali.

Aeroporti di Puglia si impegna, al tempo stesso, a rendere disponibili tutte le misure e le risorse necessarie al perseguimento dei suddetti impegni e al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

La Politica Ambientale è diffusa al Personale ed agli Stakeholder al fine di promuovere la consapevolezza sulle tematiche ambientali. La Direzione chiede, pertanto, a tutto il Personale e a tutti gli Operatori aeroportuali la massima attenzione e collaborazione affinché quanto costruito e pianificato in ambito ambientale possa essere mantenuto e migliorato con continuità, efficacia e orgoglio.

- *to minimize the acoustic impact of airport activities, adopting a balanced approach to managing the noise produced by aircraft and identifying the most suitable measures to promote compatibility between aeronautical activities and the airport surroundings;*
- *to integrate factors aimed at environmental protection at all levels of the Organization, through:*
 - *internal and external communication related to its commitment to environmental protection and its environmental goals;*
 - *the involvement and training of its Employees and Collaborators in order to Know the argument and consequently to play an active role in controlling the environmental impact of their activities;*
 - *raising awareness of the reduction of environmental impact towards the Airport Authorities and Operators who carry out their activities in the airport sector;*
 - *the choice of suppliers and subcontractors who share AdP's ethical values and environmental principles.*

This document defines the main bases and principles established by AdP General Management, under commission of Board of Directors and the President to which all the actors involved must refer when implementing environmental commitments and improving performance, in accordance with the development plans of the Airports.

At the same time, Aeroporti di Puglia undertakes to make available all the measures and resources necessary to pursue the above listed commitments and achieve the established goals.

The Environmental Policy is spread to Staff and Stakeholders in order to promote awareness of environmental issues. The Management therefore asks all staff and all airport operators for the utmost attention and collaboration so that what has been built and planned in the environmental field can be maintained and improved with continuity, effectiveness and pride.

Suggerimenti e Reclami

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

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

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

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

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

<https://www.enac.gov.it/passeggeri>

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

Suggestion and Complaints

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

The listed below channels of communication are active.

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

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

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

<https://www.enac.gov.it/passeggeri>

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

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

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

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

Il Titolare del trattamento è Aeroporti di Puglia S.p.A., con sede legale in Palese, Bari, viale Enzo Ferrari – 70128, C.F./P.IVA 03094610726. Il Titolare può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: privacy@aeroportidipuglia.it.

Il Titolare ha provveduto alla nomina di un proprio Data Protection Officer ("DPO"), il quale può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@aeroportidipuglia.it.

1. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

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

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

2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I Dati dell'interessato sono raccolti dal Titolare per:

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

3. BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

Le basi giuridiche a fondamento del trattamento sono le seguenti.

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

- in relazione ai reclami, quella relativa all'obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (ex art. 6(1)(a) del GDPR);
- in relazione ai suggerimenti, quella relativa dalla necessità di esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (ex art. 6(1)(b) del GDPR).

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

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

DATA CONTROLLER AND DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

The Data Controller is Aeroporti di Puglia S.p.A., with registered office in Palese, Bari, viale Enzo Ferrari - 70128, C.F./P.IVA 03094610726. The Holder can be contacted at the following e-mail address: privacy@aeroportidipuglia.it.

The Data Controller has appointed its own Data Protection Officer ("DPO"), who can be contacted at the following e-mail address: dpo@aeroportidipuglia.it.

1. CATEGORIES OF PERSONAL DATA PROCESSED

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

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

2. PURPOSE OF THE PROCESSING

Data Subject Data are collected by the Data Controller to:

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

3. LEGAL BASIS OF THE PROCESSING

The legal bases underlying the processing are as follows.

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

- in relation to complaints, that relating to the legal obligation to which the Data Controller is subject (ex Art. 6(1)(a) of the GDPR);
- in relation to suggestions, that relating from the necessity of execution of a contract to which the data subject is a party (ex Art. 6(1)(b) of the GDPR).

- qualora l'interessato fornisca volontariamente i suoi dati particolari la base giuridica del trattamento è il consenso esplicito (ex art. 9(2)(a) del GDPR).

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

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

4. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

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

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

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

5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

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

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

6. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

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

- a. soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: società incaricate dello sviluppo e della fornitura degli applicativi informatici, ivi incluse attività di manutenzione e assistenza tecnica o società di consulenza.

- *where the data subject voluntarily provides his/her particular data, the legal basis for processing is explicit consent (ex Art. 9(2)(a) of the GDPR).*

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

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

4. NATURE OF PROVISION OF DATA

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

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

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

5. PERIOD OF DATA STORAGE

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

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

6. RECIPIENTS OF PERSONAL DATA

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

- a. *parties typically acting as data controllers, such as, but not limited to: companies in charge of the development and supply of computer applications, including maintenance and technical assistance activities or consulting companies.*

- b. soggetti operanti in qualità di titolari autonomi del trattamento, in particolare società operanti in ambito aeroportuale ovvero enti o autorità a cui sia obbligatorio comunicare i Dati in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità, o per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente o abusi nell'uso del Sito e dei servizi offerti dal Titolare.

Soggetti autorizzati al trattamento

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

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

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

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

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

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

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

- b. subjects acting as autonomous data controllers, in particular companies operating in the airport sector or entities or authorities to which it is mandatory to communicate the Data by virtue of legal provisions or orders of the authorities, or to prevent and/or detect any fraudulent activities or abuse in the use of the Site and the services offered by the Data Controller.

Persons authorized to process

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

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

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

8. RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

By contacting the Company by e-mail at privacy@aeroportidipuglia.it, the data subject may request from the Data Controller access to the Data concerning him/her, their deletion, the rectification of inaccurate Data, the integration of incomplete Data, the restriction of processing in the cases provided for by Article 18 GDPR, as well as make opposition to the processing, for reasons related to his/her particular situation, in the cases of legitimate interest of the Data Controller. In addition, in the event that the processing is based on the consent of the data subject or on a contract to which the data subject is a party and is carried out by automated means, the data subject has the right to receive the Data in a structured, commonly used and machine-readable format, as well as, if technically feasible, to transmit it to another data controller without hindrance.

The data subject also has the right to lodge a complaint with the competent supervisory authority, in accordance with Article 77 of the GDPR, if he or she believes that the processing of his or her Data is contrary to applicable law.