



Milano . Linate

2017 | Carta dei Servizi - *Service Charter*





Gentile passeggero,

SEA è lieta di condividere con Lei l'edizione 2017 della Carta dei Servizi. La nuova edizione, sottoposta a completo *restyling* grafico e aggiornata nei contenuti, intende rappresentare la sfida affrontata da SEA nel perseguire l'obiettivo di offrire a tutte le categorie di passeggeri "L'eccellenza nel quotidiano". I servizi sono studiati e continuamente rinnovati per assicurare una serena e confortevole esperienza di viaggio nei nostri scali.

La Carta dei Servizi è disponibile in aeroporto presso gli *Info Points*, Sala Amica e consultabile sul nostro sito www.milanolate-airport.com, menu "Guida per il passeggero".

Dear passenger,

SEA is delighted to introduce the 2017 edition of the Service Charter. The new layout and revised contents have been designed to offer all readers a pleasant read and emphasize our goal of "Daily excellence". Each service we offer undergoes continuous research and improvement to guarantee passengers have a positive and comfortable experience at our Terminals.

The online version is on our website www.milanolate-airport.com under the heading "Passenger Guide". Printed copies are also available at Info Points and in the Sala Amica areas throughout our airports .



Sommario

Summary

| | | |
|--|------|--|
| Chi è SEA | 6 | <i>Who is SEA</i> |
| Contingency Plan | 8 | <i>Contingency Plan</i> |
| Gli Airport Helpers | 10 | <i>Airport Helpers</i> |
| Sala Conferenze "Linate Centre" | 12 | <i>Conference Centre "Linate Centre"</i> |
| Collegamenti da e per Linate | 18 | <i>Connections to and from Linate</i> |
| FAQ | 22 | <i>FAQ</i> |
| Info Point | 28 | <i>Info Point</i> |
| Viaggia sicuro, controlla i tuoi bagagli | 31 | <i>Check your luggage for safe travel</i> |
| SEA e il digitale | 32 | <i>SEA goes digital</i> |
| SEArt | 34 | <i>SEArt</i> |
| Politica per la Qualità di SEA | 40 | <i>SEA Quality Policy</i> |
| Politica ambientale ed energetica di SEA | 42 | <i>SEA environmental and energy policy</i> |
| Mappa aeroporto Milano Linate | 44 | <i>Airport map Malpensa Linate</i> |
| Dati di Qualità | 46 | <i>Quality objectives</i> |
| Milano Linate in cifre | 56 | <i>Linate Airport in numbers</i> |
| Numeri utili | 57 | <i>Useful phone numbers</i> |
| Compagnie Aeree - Numeri utili | 58 | <i>Useful phone numbers - Airlines</i> |
| Sempre in ascolto delle vostre esigenze | 60 | <i>Always listening to your needs</i> |
| Inserto guida ai Servizi per i Passeggeri a Mobilità Ridotta | I-XX | <i>Pull-out guide for Passengers with Reduced Mobility</i> |

Chi è SEA

Il Gruppo SEA, in base alla Convenzione di durata quarantennale sottoscritta tra SEA ed ENAC nel 2001, gestisce e sviluppa gli aeroporti di Malpensa e Linate e si posiziona tra i primi dieci gestori in Europa per volume di traffico, sia nel segmento passeggeri che in quello merci; in Italia è rispettivamente al secondo e al primo posto in tali aree di business. In particolare, Milano Malpensa Cargo movimentata più del 50% del traffico merci nazionale. Il sistema aeroportuale gestito dal Gruppo SEA si articola sugli scali di:

Milano Malpensa

Dedicato allo sviluppo del traffico intercontinentale, è attualmente lo scalo del Nord Italia con più operatori internazionali. Completamente rinnovato, Milano Malpensa è oggi un aeroporto più accogliente ed efficiente. Un *restyling* di ampio respiro ha portato al miglioramento funzionale ed estetico di tutta l'area *check-in*, imbarchi e controlli di sicurezza e alla realizzazione della nuova piattaforma commerciale, una delle più grandi in Europa. 23 mila metri quadrati con oltre 100 negozi, una "Piazza del Lusso" e una "Piazza del Gusto" dedicate al *retail* di lusso, che offrono il top dei marchi italiani nel campo della moda e dell'enogastronomia.

Milano Malpensa Cargo

Infrastruttura a supporto del trasporto aereo cargo destinata nei prossimi anni ad un'ulteriore crescita in termini di capacità e di potenziamento degli impianti. Oltre all'ampliamento del piazzale aeromobili è prevista la realizzazione di tre nuovi magazzini, corredati da ampie aree per la sosta e la manovra dei mezzi. Grazie alle sue strutture altamente tecnologiche e agli innovativi sistemi di informatizzazione, Milano Malpensa Cargo si posiziona primo aeroporto cargo in Italia, gestendo il 55% del traffico totale delle merci italiane e si conferma 6° aeroporto in Europa per traffico merci.

Milano Linate

Aeroporto rivolto prevalentemente alla clientela *frequent flyer* su rotte nazionali e internazionali intra UE. A circa 8 km dal centro della città di Milano, Linate si configura come un vero e proprio *city airport*, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping.

Milano Linate Prime

Aeroporto gestito da SEA Prime SpA, società controllata dal Gruppo SEA, si colloca al primo posto in Italia come scalo di aviazione generale ed è settimo in Europa per movimenti serviti. Dedicato prevalentemente a una clientela business, offre servizi e *facilities* ad alto valore aggiunto.

Infine, attraverso la società SEA Energia (controllata al 100% dal Gruppo SEA), il Gruppo SEA produce anche energia elettrica e termica destinata alla copertura del fabbisogno dei suoi scali nonché alla vendita a terzi.

Who is SEA

The SEA Group, under the forty-year Agreement signed by SEA and ENAC in 2001, manages and develops Malpensa and Linate airports and is among the leading ten operators in Europe in traffic volume terms, both on the passenger and cargo segments, and in Italy respectively second and first in these business areas. In particular, Milan Malpensa Cargo moves more than 50% of national traffic. The airport system managed by the SEA Group comprises:

Milano Malpensa

Dedicated to international traffic development and currently hosting the most international operators in Northern Italy. Completely renewed, Milano Malpensa is today a more welcoming and efficient airport. An extensive restyling has improved the functionality and aesthetic appeal of the entire check-in, boarding and security control areas and has seen the construction of a new commercial platform – one of the largest in Europe. 23 thousand square meters, with over 100 shops, a "Piazza del Lusso" and a "Piazza del Gusto" dedicated to luxury retail, offering the top Italian fashion and gourmet brands.

Milano Malpensa Cargo

A cargo transport support infrastructure, which in the coming years will see its capacity extended and plant development. In addition to the extension of the aircraft apron, the construction of three new warehouses is scheduled, together with extensive areas for the parking and movement of vehicles. Thanks to high technological content structures and innovative IT systems, Milan Malpensa Cargo is the leading cargo airport in Italy, managing 55% of total Italian cargo traffic and the 6th largest in Europe in terms of cargo traffic.

Milano Linate

Which principally serves a frequent flyer customer base on domestic and inter-EU routes. Just 8 km from Milan city centre, Linate is truly a city airport, with structures and areas dedicated to business and shopping.

Milano Linate Prime

An airport managed by SEA Prime SpA, a subsidiary of the SEA Group and is the leading general aviation airport in Italy and the seventh in Europe in terms of movements served. Dedicated principally to business customers, it offers high added value services and facilities.

Finally, through SEA Energia (wholly-owned by SEA Group), the SEA Group produces electricity and thermal energy to cover the needs of its airports, with sale also to third parties.

Contingency Plan

In caso di eventi di forza maggiore o altri avvenimenti di natura non prevedibile, SEA ha predisposto una serie di interventi aggiuntivi, rispetto a quelli offerti dai vettori, per assistere al meglio i passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto.

Un gruppo di volontari, presenti negli scali di Milano Malpensa Terminal 1, Terminal 2 e Linate, riconoscibili grazie a un *gilet* dedicato, saranno a disposizione dei

passeggeri, per fornire informazioni aggiornate sull'operatività dei voli, offrire buoni pasto, *kit* per neonati e giochi per i bambini. In caso di necessità verranno inoltre predisposte aree dove pernottare per qualche ora in aeroporto.

Un servizio che si aggiunge a quelli offerti da SEA per essere sempre più vicini alle esigenze dei clienti, soprattutto durante le criticità operative.

Contingency Plan

SEA has established a procedure to be activated should any unforeseeable event or extremely adverse weather conditions impact on passenger comfort and aircraft punctuality whilst travelling to/from our airports.

A team of volunteers able to assist passengers in extreme circumstances is present at Linate and both Malpensa Terminals. This team will distribute meal

vouchers, basic baby-kits and playful distractions for young children and when necessary they will accompany passengers to specifically designated areas where it is possible to spend the night in reasonable comfort.

This procedure was introduced by SEA to provide its passengers with an acceptable level of service during crippled operational difficulties.



Gli Airport Helpers

Dal 2015 SEA aderisce al progetto *Airport Helper*, un'iniziativa che coinvolge altri aeroporti europei (Lione, Monaco, Parigi, Tolosa, Prishtina, Montpellier, Bruxelles) ed italiani (Roma, Napoli e Bologna) e che introduce una nuova figura a supporto del passeggero durante la sua permanenza negli aeroporti gestiti da SEA.

L'*Airport Helper* è un operatore aeroportuale che a titolo volontario e dopo aver seguito una specifica formazione si rende disponibile nel quotidiano ad offrire la propria conoscenza dei servizi presenti in aeroporto, fornendo ai passeggeri informazioni utili.

Gli *Airport Helpers* degli aeroporti di Milano Linate e Malpensa sono riconoscibili grazie al distintivo "Happy to Help". Durante l'anno sono molteplici le iniziative organizzate per rendere piacevole la permanenza dei passeggeri in aeroporto.

Il 13 novembre, contestualmente con gli altri aeroporti europei che aderiscono all'iniziativa, si rinnova l'appuntamento dedicato alla "Giornata della Gentilezza".

Airport Helpers

In 2015 SEA joined the Airport Helper Project which so far involves the following European Airports, Lyons, Munich, Paris, Toulouse, Pristina, Montpellier and Bruxelles along with Italian peers Rome, Naples and Bologna.

This role involves airport staff who volunteer to receive specific training and who offer passengers their experience and support during the day-to-day aspects involved in air travel.

Last year passengers were offered various gestures to improve their overall travel experience like the "World Kindness Day" which is held annually on the 13th November.

Airport Helpers at Linate and Malpensa can be identified by their "Happy to Help" badge.



13th November
World Kindness Day

**KINDNESS
BLOOMS
AT THE AIRPORT.**



Sala Conferenze “Linate Centre”

Gli spazi dedicati a riunioni e convegni degli Aeroporti di Milano - “Linate Centre” a Linate e “Malpensa Centre” a Malpensa sono a disposizione di professionisti, imprenditori, aziende, enti di formazione e associazioni culturali per realizzare *meeting, convention e incentive*.

Il “Linate Centre”, situato presso l’aerostazione di Linate – secondo piano – vicino al ristorante *self-service* “Ciao” può essere prenotato ad ore, mezza giornata oppure a giornata intera dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (eventuali modifiche di orari su richiesta).

In elenco i servizi disponibili presso la sala.

Attrezzature/servizi compresi nell'affitto della sala riunioni:

- tavolo oratori 3 posti con monitor, 3 microfoni con base mobile;
- collegamento PC per presentazioni, connessione internet e alimentazione;
- 1 podio con monitor e 1 microfono fisso;
- 4 monitor (2 in sala A e 2 in sala B);
- impianto audio, 2 microfoni di tipo palmare (gelato);
- area di registrazione/accredito con linea telefonica, fotocopiatrice;
- spazio per allestimento *catering*;
- connessione WiFi;
- lavagna a fogli mobili.

Attrezzature/servizi disponibili su richiesta:

- servizio guardaroba, hostess;
- servizio *catering*;
- videoproiettore con schermo fisso;

- teleconferenza e videoconferenza con 2 telecamere (una per inquadrare la platea e una per inquadrare podio/oratori);
- parcheggio riservato coperto.

Sale e allestimenti disponibili:

- Sala A:
 - a platea 70 posti,
 - a ferro di cavallo fino a 20 posti,
 - tavolo unico fino a 24 posti;
- Sala B:
 - tavolo unico fino a 10 posti;
- Sala A + Sala B:
 - a platea fino a 100 posti.

Altre disposizioni da concordare su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a meetinglinate@seamilano.eu



Conference Centre “Linate Centre”

These spaces were devised to host company meetings and events but they may also be hired by external companies requiring space for similar functions.

The Linate Centre is on the 2nd floor beside a self-service restaurant and can be booked by the hour, half day or whole day from 9am until 6pm (other times may be requested).

Services included in the fee:

- a raised platform with 3 screens and 3 microphones;
- a PC jack for presentations, internet connection and power socket;
- a podium with a screen and fixed microphone;



- four screens (2 in room A and 2 in room B);
- sound system with 2 mobile microphones;
- a reception desk with landline and a photocopier;
- a buffet area;
- WiFi;
- a flipboard.

Additional services available at extra cost:

- hostess and wardrobe service;
- catering;
- video on fixed screen;
- video conference with 2 cameras; (1 on the audience and 1 on the podium);
- reserved parking (covered).

Layout and seating capacity:

- Room A:
 - theatre style 70 seats,
 - u-shape up to 20 seats,
 - boardroom up to 24 seats;
- Room B:
 - theatre style up to 10 seats;
- Room A + Room B:
 - theatre style up to 100 seats.

Other layouts on request.

For further information and bookings please write to meetinglinate@seamilano.eu



**Il parcheggio
che conviene è dentro
l'aeroporto.**

**Scopri tutti i vantaggi
di parcheggiare in aeroporto.**



PROMO TUTTO L'ANNO

LE CHIAVI SEMPRE CON TE



SEI GIÀ IN AEROPORTO

CONVENZIONI E SCONTI



**ASSISTENZA 24H SU 24
365 GIORNI L'ANNO**

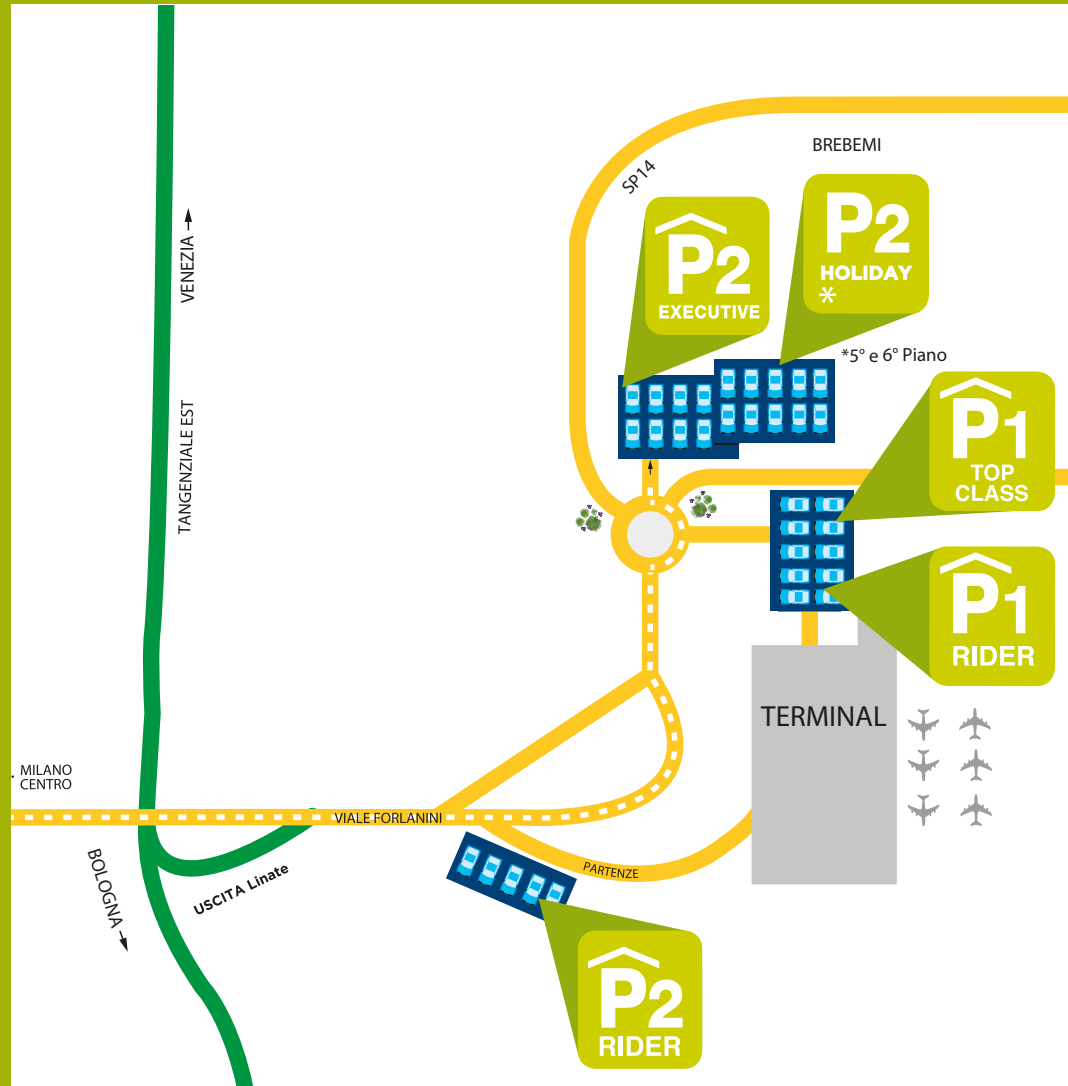
SEMPRE APERTI



ACQUISTA ONLINE

ViaMilano Parking è
Linate
Malpensa
Orio al Serio

L'aeroporto di Linate offre oltre **3.000 posti auto**, tra coperto e scoperto, direttamente collegati all'area check-in.



P1 Top Class

Pronto all'imbarco?

Il Top Class, collegato direttamente all'area check-in con i suoi 800 posti coperti, è il TOP dei parcheggi di Milano Linate.

 **IMMEDIATO ACCESSO**
al check-in



P2 Executive

Il più grande parcheggio coperto di Milano. L'Executive con i suoi 2.500 posti auto coperti garantisce estremo comfort e vicinanza al terminal grazie ad un tunnel di collegamento diretto all'area check-in, posto al 2° piano.

 **1 MINUTO**
a piedi dall'aerostazione



P2 Holiday

Più ti fermi, più risparmi.

L'Holiday è situato al 5° e 6° piano del parcheggio P2 Executive, con oltre 400 posti auto coperti e scoperti. È la combinazione perfetta tra comodità e convenienza per soste di minimo 4 giorni.

 **2 MINUTI**
a piedi dall'aerostazione

Collegamenti da e per Linate

In auto

| | |
|-----------------|---|
| Torino | A4 Torino - Milano, Tangenziale Est |
| Genova | A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est |
| Venezia | A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est |
| Bologna - Parma | A1 (del Sole), Tangenziale Est |
| Informazioni | Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) (+39) 06 43.63.21.21 (in lingua inglese) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it |

In bus

| | |
|--|--|
| San Babila » Linate » San Babila | Linea urbana 73, effettua fermate intermedie ATM · www.atm-mi.it · numero verde 800 80.81.81 |
| Linate » Ospedale San Raffaele » Linate | Linea urbana 923, via Segrate |
| Linate » Milano Lambrate » Milano Stazione Centrale | Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 |
| Linate » Piazzale Dateo » Milano Stazione Centrale | ATM · www.atm-mi.it · www.airpullman.it 800 80.81.81 · (+39) 0331 25.84.11 |
| Linate » Malpensa » Linate | Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 |
| Linate » Fiera Milano City » Fiera Rho Pero | Nei soli giorni di manifestazioni fieristiche Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 |
| Linate » Pavia » Linate | Autoservizi Botti · www.autoservizibotti.it · (+39) 0382 35811 |
| Linate » Monza | Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331.258411 |
| Linate » Brescia » Linate | Malpensa Aeroporti e Viaggi Tel e fax: (+39) 030 25.82.388 · (+39) 339 77.51.512 malpensa.aeroporti.viaggi@gmail.com |

Taxi bianchi

Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano arrivi dell'aerostazione

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.milanoline-airport.com,
menu "ARRIVARE E PARCHEGGIARE"

Connections to and from Linate

By car

| | |
|-----------------|--|
| Torino | A4 Torino - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road) |
| Genova | A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest (West Ring Road), interchange Tangenziale Est (East Ring Road) |
| Venezia | A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road) |
| Bologna - Parma | A1, Tangenziale Est (East Ring Road) |
| Information | Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in Italian) (+39) 06 43.63.21.21 (in English) CCISS Travel information: 1518 (toll free) www.autostrade.it |

By train

| | |
|--|---|
| San Babila » Linate » San Babila | City line 73, service with stops ATM · www.atm-mi.it · 800 80.81.81 (toll free) |
| Linate » San Raffaele Hospital » Linate | City line 923, via Segrate |
| Linate » Milan Lambrate Station » Milan Central Station | Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 |
| Linate » Piazzale Dateo » Milan Central Station | ATM · www.atm-mi.it · www.airpullman.it 800 80.81.81 · (+39) 0331 25.84.11 |
| Linate » Malpensa » Linate | Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 |
| Linate » Milano City Exhibition Centre » Rho Pero Exhibition Centre | Only runs during exhibitions Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 |
| Linate » Pavia » Linate | Autoservizi Botti · www.autoservizibotti.it · (+39) 0382 35811 |
| Linate » Monza | Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331.258411 |
| Linate » Brescia » Linate | Malpensa Aeroporti e Viaggi Tel and fax: (+39) 030 25.82.388 · (+39) 339 77.51.512 malpensa.aeroporti.viaggi@gmail.com |

White Cabs

White cabs are available outside the arrivals areas at the ground floor.

For further information consult the website www.milanoline-airport.com
menu "DIRECTIONS AND PARKING".

ViaMilano Program

Shopping smisurato?

Fai acquisti prima di partire
e ritiri tutto al tuo ritorno.



Fai shopping in aeroporto e affida tutto, direttamente in negozio, al pratico servizio Shop&Collect. Potrai viaggiare senza bagagli di troppo e ritirare comodamente i tuoi acquisti al ritorno, presso il banco dedicato in area Arrivi. Chiedi nei negozi. È gratuito.

THE NEW WAY OF AIRPORT SHOPPING



FAQ Bagagli



Come posso proteggere il mio bagaglio durante il viaggio?

Attraverso una macchina specifica è possibile proteggere il proprio bagaglio con una pellicola protettiva completamente riciclabile, non tossica. I punti vendita dell'avvolgimento bagagli *SecureBag* di *TrueStar* sono collocati a:

- Linate: 1° piano – partenze;
- Malpensa Terminal 1: 2° piano – partenze;
- Malpensa Terminal 2: piano terra – partenze.

L'acquisto può essere anche fatto online dal sito di e-commerce www.viamilanoeshop.eu



Ho un bagaglio ingombrante. Che cosa devo fare?

È necessario rivolgersi alla propria compagnia aerea per richiedere le specifiche modalità di imballaggio.



Dove posso lasciare la mia valigia in deposito per un periodo?

- Linate, piano arrivi, dalle 06.00 alle 21.30, telefono n. (+39) 02 71.66.59;
- Malpensa Terminal 1, piano arrivi, dalle 06.00 alle 22.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77 (+39) 02 58.58.02.98

In caso di necessità è possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.



Ho perso un oggetto in aeroporto, come posso sapere se è stato ritrovato?

La normativa vigente pone a carico di SEA la gestione degli oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale. È possibile effettuare la segnalazione di smarrimento di oggetti personali compilando un apposito modulo disponibile per:

- Linate sul sito www.milanolinate-airport.com, menu "Assistenza Clienti" e poi alla voce "Oggetti Smarriti";
- Malpensa www.milanomalpensa-airport.com, menu "Assistenza Clienti" e poi alla voce "Oggetti Smarriti".

Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18
Per maggiori informazioni, contattare il *Call Centre* (+39) 02 23.23.23. Per oggetti smarriti a bordo sarà necessario rivolgersi direttamente alla propria compagnia aerea.



Il mio bagaglio non mi è stato riconsegnato in arrivo o risulta danneggiato. Che cosa devo fare?

In caso di smarrimento e/o danneggiamento del proprio bagaglio, rivolgersi all'ufficio *Lost & Found* della compagnia aerea di riferimento, all'interno dell'area doganale della zona di riconsegna bagagli. Sarà rilasciato il modulo *PIR (Property Irregularity Report)* che riporterà il numero telefonico a cui fare riferimento per seguire la propria pratica. Se dopo 5 giorni il bagaglio non è stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea. Per informazioni consultare la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito www.enac.gov.it

FAQ Luggage



How can I protect my luggage during my flight?

In less than 30 seconds your luggage will be wrapped in a protective, non-toxic, recyclable film. You can find the "SecureBag" service offered by TrueStar at:

- Linate: 1st floor – departures;
- Malpensa Terminal 1: 2nd floor – departures;
- Malpensa Terminal 2: ground floor – departures.

You can also purchase this service online by the e-commerce site: www.viamilanoeshop.eu



What do I have to do if I am travelling with a bulky luggage?

As formalities and restrictions vary according to the air carrier, please contact your airline directly for details.



Where can I find a luggage deposit at the airport?

- Linate, ground floor, arrivals, from 06.00 am to 9.30 pm, phone no. (+39) 02 71.66.59;
- Malpensa Terminal 1, ground floor, arrivals, from 06.00 am to 10.00 pm, phone no. (+39) 02 74.86.72.77 (+39) 02 58.58.02.98.

It is also possible to leave any prohibited items you have in your hand luggage and collect them when you return.



I have lost an object at the airport. What can I do?

Current regulations make SEA responsible for all personal objects found on the airport grounds.

It is possible to register the loss of any personal items by completing the appropriate form at the following sites:

- Linate www.milanolinate-airport.com, menu "Help Centre" submenu "Lost Property";
- Malpensa www.milanomalpensa-airport.com, menu "Help Centre" submenu "Lost Property".

Or via fax (+39) 02 74.86.30.18.

For further information please contact our Call Centre (+39) 02 23.23.23.

For objects left onboard an aircraft it is necessary to contact your airline directly.



My luggage has been lost or damaged: what can I do?

In the event of lost or damaged luggage please contact your airline's Lost & Found counter inside the arrivals area, adjacent to the luggage carousels. You will be issued with a PIR form (Property Irregularity Report) indicating which telephone number to call for information regarding your luggage. If after 5 days the luggage has not been found, please contact the airline directly. For further details please consult the Passenger's Charter available in the airport or at www.enac.gov.it

FAQ Servizi in aeroporto



Come posso evitare la coda ai controlli di sicurezza?

È possibile accedere alla corsia preferenziale *Fast Track*, posta a lato dell'ingresso principale agli imbarchi. Il servizio è acquistabile online dal sito www.viamilanoeshop.eu o in loco presso le macchine automatiche poste accanto all'ingresso.



C'è una zona fumatori dopo aver passato i controlli di sicurezza?

- Malpensa Terminal 1 area imbarchi, gate B50-59, zona gate B1-13 e zona gate A1-13;
- Malpensa Terminal 2 area imbarchi, presso gate D9;
- Linate area imbarchi, presso gate A16.



Dove posso ricaricare la batteria del mio dispositivo?

- Malpensa Terminal 1:
 - area *check-in*, ingresso *food court*;
 - nei tre satelliti;
 - area imbarchi A;
 - Piazza del Lusso e Piazza del Gusto imbarchi B.
- Malpensa Terminal 2:
 - presso il gate D10.
- Linate:
 - piano arrivi, di fronte ufficio cambio;
 - area imbarchi, presso gate A17-A21.



È possibile acquistare un accesso alle sale VIP?

All'interno di Malpensa Terminal 1 e Linate, SEA mette a disposizione le sale *ViaMilano Lounge*. Un servizio completo e prestigioso che rende la sosta anche un momento di relax. L'accesso è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu o direttamente in sala.



Sono presenti spazi in aeroporto dedicati alle neo mamme e ai loro bambini?

La maggior parte dei bagni è dotata di fasciatoi. Inoltre, all'interno delle "Sala Amica" sono presenti i *Baby Pit Stop*, spazi riservati alle mamme che devono allattare. Il *Baby Pit Stop* è un progetto sostenuto da Unicef che si inserisce nell'ambito del tema di maggiore attenzione all'infanzia. A Linate e a Malpensa Terminal 1 / Terminal 2, presso gli imbarchi, sono state allestite delle aree gioco.



Come posso richiedere il rimborso IVA?

In aeroporto puoi facilmente richiedere il rimborso dell'IVA presso i desk delle società di *Tax Refund* disponibili presso:

- Terminal 1:
 - 1° piano – Partenze (imbarchi A – Area *Tax Free*);
 - 2° piano - Partenze (*Check-in*, isola 12).
- Terminal 2:
 - Piano Terra – Partenze (*Check-in*);
 - 1° piano - Partenze (Imbarchi).

Per ulteriori info, consultare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it

FAQ Service at the Airport



How can I avoid queueing at security checks?

The *Fast Track* service is available at each terminal and can be bought individually. No more queues at security filters and rapid access to gates. You can buy your access through the *Fast Track* lane both on site or via web at the site: www.viamilanoeshop.eu



Where can I find smoking areas after security checks?

- Malpensa Terminal 1 boarding area, between gates B50-59, B1-13 and A1-13;
- Malpensa Terminal 2 boarding area, near gate D9;
- Linate boarding area, near gate A16.



Where can I find charging stations for electronic devices?

- Malpensa Terminal 1:
 - *check-in* area in front of the food court;
 - in all three satellites;
 - boarding area A;
 - luxury square and gourmet square boarding B.
- Malpensa Terminal 2:
 - near gate D10.
- Linate:
 - arrival floor, in front of the exchange office;
 - boarding area, near gates A17-A21.



How can I buy an access to a vip lounge?

SEA offers its passengers comfortable and prestigious *ViaMilano Lounges* at Malpensa Terminal 1 and Linate to make their stay more enjoyable and relaxing. You can buy your access directly inside the lounge or at the site www.viamilanoeshop.eu.



Do milan airports have dedicated areas to mothers and their babies?

Most toilettes in our airports are equipped with baby-changing tables. Furthermore thanks to the project shared with Unicef, mothers travelling with babies can now breastfeed them in privacy. There are *Baby Pit Stop Areas* at Malpensa Terminal 1, Malpensa Terminal 2 and Linate, inside each *Sala Amica* (dedicated lounges for passengers requiring special assistance). Playgrounds dedicated to children have been set up at boarding areas of Malpensa Terminal 1, Malpensa Terminal 2 and Linate.



How can I obtain VAT refund?

- Terminal 1
 - 1st floor Boarding Area A
 - 2nd floor departures *Check-in* Area 12
- Terminal 2
 - Ground floor departures *Check-in* Area
 - 1st floor Boarding Area

For further information go to www.agenziadoganemonopoli.gov.it

FAQ Informazioni Generali



Come posso avere informazioni su salute e prevenzione durante il mio viaggio?

Informarsi presso gli uffici ASL per conoscere a quali vaccinazioni sottoporsi e la profilassi medica da seguire per la destinazione scelta. Per i passeggeri affetti da patologie, durante il viaggio è consigliabile tenere i medicinali nella scatola originale, all'interno del proprio bagaglio a mano. I passeggeri affetti da diabete, che trasportano siringhe, dovranno comunicarlo al momento del controllo di sicurezza e presentare il certificato medico che ne attesti la necessità.

Le persone che avessero uno stimolatore cardiaco (*pace-maker*) dovranno avere con sé il certificato medico ed informare preventivamente gli addetti alla sicurezza che provvederanno ad un controllo manuale. Per le donne in stato di gravidanza si consiglia, dopo il sesto mese, di contattare la compagnia aerea per eventuali richieste di certificati medici che confermino l'idoneità al volo. All'interno degli aeroporti di Milano Malpensa e Milano Linate sono attivi ambulatori di sanità aerea che offrono ai passeggeri e ai cittadini utili servizi. Per maggiori informazioni, consultare i siti:

- Linate www.milanolate-airport.com, menu "Guida per il Passeggero" e poi alla voce "Sanità Aerea";
- Malpensa www.milanomalpensa-airport.com, menu "Guida per il Passeggero" e poi alla voce "Sanità Aerea".



Ho un animale al seguito. Che cosa devo fare?

È obbligatorio informarsi sempre presso la compagnia aerea sulle modalità e/o restrizioni riguardo il trasporto di animali a bordo di un volo. È necessario verificare eventuali certificati sanitari documenti e/o quarantene previste nel luogo di destinazione. Inoltre, l'animale deve essere trasportato in contenitori (*kennel*) sufficientemente rigidi per impedirne lo schiacciamento o la fuga.



È ammesso il trasporto di armi e munizioni?

Ai banchi *check-in* viene consegnato un modulo da compilare e consegnare all'Ufficio di Polizia, il quale effettuerà le opportune verifiche. Con l'autorizzazione della Polizia si potrà procedere alla spedizione delle armi.



I minori possono viaggiare da soli?

Il minore che viaggia solo (tra i 4 e i 14 anni, 12 per alcune compagnie) deve essere segnalato all'atto della prenotazione. Automaticamente sarà attivata una procedura di assistenza fino all'imbarco, quando passerà sotto la tutela della compagnia aerea. Il genitore/tutore dovrà rimanere in aeroporto fino a decollo avvenuto. Analoga assistenza sarà erogata all'arrivo; il minore sarà accompagnato fino al ricongiungimento con la persona indicata in fase di prenotazione. È indispensabile informarsi sui limiti d'età consentiti per ricevere questo servizio, poiché le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra.

FAQ General Information



Where can I get information about medical and health requirements?

Prior to travel passengers should refer to their Local Health Office to enquire which prophylaxis and vaccinations are required for their destination. Medical certificates are necessary in the following cases: passengers fitted with *pace-makers* that need manual security screening; female passengers who have entered the sixth month of pregnancy and passengers affected by serious medical conditions and diabetes (so they may carry vital medication in their hand luggage). The medical centres, present at both Milan Malpensa and Milan Linate airports, offer a wide range of useful services for passengers and members of the public. For further details please consult our websites:

- Linate www.milanolate-airport.com, menu "Passenger Guide" submenu "Airport Clinic";
- Malpensa www.milanomalpensa-airport.com, menu "Passenger Guide" submenu "Airport Clinic".



What do I have to do if I am travelling with an animal?

When travelling with animals please enquire directly with the airline as procedures and/or restrictions in the transportation of live animals vary according to the carrier. Passengers must be informed about which medical requirements, documents and/or quarantine may be required by the country of destination. Please note that animals must travel in a suitable container which is sufficiently rigid and safe as to prevent escape or injury.



Which is the procedure to be followed in case of transport of weapons and/or ammunitions?

Check-in staff will issue passengers with a form which must be filled in by the Police Office. Once the Police has authorized the transport weapons will be dispatched according to a specific security procedure.



Can minors travel alone?

Unaccompanied minors (generally aged between 4-14) should be specified whilst booking flights. The procedure entails ground staff assistance from check-in to boarding followed by inflight assistance by airline staff. Adults accompanying departing minors must remain inside the terminal building until take off. Similar assistance is offered on arrival, the minor will be met at the aircraft and left with the person indicated on the booking. Please check with your airline as the age for unaccompanied minors may vary.

Info Point

Una video assistenza, in viva voce e in più lingue, per informazioni sempre più precise e puntuali.

Un servizio informazioni interattivo in video conferenza garantisce assistenza ai passeggeri di Milano Malpensa e Milano Linate, attraverso uno schermo di 46" che visualizza l'immagine a mezzo busto, in grandezza naturale, di un assistente che risponde in viva voce e in più lingue. Grazie alla sofisticata tecnologia è possibile fare la scansione dei documenti di viaggio e ricevere la stampa delle informazioni richieste, come ad esempio la mappa dell'aeroporto o della metropolitana della città di Milano.

Gli altri canali SEA di informazione ai passeggeri:

- il nostro *Call Centre*, aperto tutti i giorni dalle ore 06.00 alle 23.00, telefono n. (+39) 02 23.23.23;
- gli *Info Points* negli aeroporti;
- i siti ufficiali degli aeroporti di Milano Malpensa www.milanomalpensa-airport.com e Milano Linate www.milanolinate-airport.com dove potersi registrare per trovare tutti i nostri contatti o usufruire del servizio *flight messaging* attraverso il quale sarà possibile ricevere messaggi via e-mail di aggiornamento in tempo reale sui voli, sia in arrivo che in partenza;
- Twitter, all'indirizzo @MiAirports dalle ore 08.00 alle ore 22.00.

Inoltre, grazie alla collaborazione con il Comune di Milano, è possibile avere informazioni sulle principali attrazioni turistiche della città.

A video assistance info point, multilingual and equipped with speakerphone

SEA has recently installed some video assistance Desks equipped with a 46" screen which reproduces a fullscale image of our multi-lingual operators as they reply to your call. This sophisticated technology allows you to scan travel docs and receive prints of the info you require e.g. airport, city or Underground maps.

Other SEA's channels of information:

- our *Call Centre* at (+39) 02 23.23.23, daily from 6am to 11pm;
- *info points* inside our airports;
- the official site for Malpensa on www.milanomalpensa-airport.com and for Linate on www.milanolinate-airport.com where you can register in order to receive real-time info on departing and landing flights via mail and telephone texts;
- *Twitter* address @MiAirports between 8am and 10pm.

Furthermore thanks to a joint venture with the Milan Municipality our staff can provide you with information regarding the city's major tourist attractions.

Milano•Malpensa Milano•Linate



Serve aiuto?
Tocca lo schermo, ti rispondo in diretta!

Need help?
Touch the screen, I'll answer you live!


Live Info Point

Cerca i nostri Info Point ai check-in, agli imbarchi e agli arrivi, tocca il pulsante verde e un operatore ti risponderà in diretta.

Look for our Info Points at check-in, departures and arrivals, touch the green button and an operator will answer you live.





Con **ViaMilano Program**,
il **wi-fi** gratuito degli aeroporti
di Milano è **comodo e veloce**.



Viaggia sicuro, controlla i tuoi bagagli. *Check your luggage for safe travel.*



Oggetti vietati - Bagaglio da stiva e a mano Prohibited items - Hold and hand Baggage



Gas compressi (es: bombole di butano, propano e autorespiratori)
Sostanze infiammabili (compresi i set di chimica)
Compressed gases (e.g. butane, propane and aqualung cylinders)
Flammable liquids and solids (including chemistry set)



Acidi, veleni e sostanze infettive
Acids, poisons and infectious substances



Vernici a olio, candeggina e corrosivi (es: acidi di mercurio, alcali)
Oil-based paints, bleach and corrosives (e.g. mercury acids, alkalis)



Fiamme ossidriche e da chef, sostanze esplosive (es: fuochi d'artificio, petardi, ecc)
Blow torches and chef's blow torches, explosives liquids and solids (e.g. fireworks, party poppers etc.)



Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



Armi da fuoco (inclusi giocattoli e repliche)
Firearms (including toys and replicas)



Dispositivi per stordire compresi spray immobilizzanti e irritanti
Personal defense items includes immobilising and stingings sprays



Liquidi, aerosol e gel oltre i 100 ml
Liquids, aerosols and gels exceeding 100 ml



Oggetti taglienti e contundenti (inclusi gli utensili da lavoro)
Sharp and blunt objects (including work tools)



Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



Liquidi, aerosol o gel max 100 ml (in sacchetti trasparenti richiudibili)
Liquids, aerosols or gels max 100 ml (in a clear, resealable bag)



Articoli duty free (articoli acquistati nelle aree sterili di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in un sacchetto con prova di acquisto all'interno)
Duty free items (items purchased in security restricted areas of an airport or on board an aircraft and sealed in a bag with satisfactory proof of purchase)



Farmaci e cibi speciali
Medicines, baby and special food

DIRITTI DEL PASSEGGERO Regolamento (CE) N. 261/2004 In caso di negato imbarco, di volo cancellato o di ritardo prolungato di almeno due ore, rivolgersi al banco di accettazione o alla porta d'imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza.

PASSENGER RIGHTS Regulation (EC) No. 261/2004 If you are denied boarding, or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance.

SEA e il digitale

App Milan Airports

L'App ufficiale degli aeroporti di Milano accompagna i passeggeri nei loro viaggi ottimizzandone i tempi con un semplice *click*. È disponibile per iPhone, iPad e smartphone Android e consente ai viaggiatori di ricevere le notifiche dei voli anche su *smartwatch*. L'applicazione è disponibile, oltre che in italiano ed inglese, anche in lingua cinese con alcune funzionalità esclusive che aiutano i passeggeri ad orientarsi nello scalo milanese. I principali contenuti sono: possibilità di avere tutti gli acquisti e-commerce in modalità *paperless*, possibilità di *chattare* in tempo reale con il *customer care*, servizi dedicati ai Passeggeri a Mobilità Ridotta, informazioni sui voli in partenza o arrivo aggiornate in tempo reale, elenco completo e aggiornato dei negozi e dei ristoranti, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto e aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità lungo le principali arterie della città.



ViaMilano WiFi

Con ViaMilano WiFi, gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività *wireless* gratuiti e ad alta velocità!

Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze:

WiFi Free

Navigazione totalmente gratuita e senza limiti di tempo alla velocità di 512 Kbps. Per aderire a questa offerta non è necessaria la registrazione e si accede alla navigazione con un semplice *click*. L'esperienza *Free WiFi* più semplice del panorama aeroportuale.

WiFi Plus Free

Navigazione totalmente gratuita e senza limiti di tempo alla velocità di 2 Mbps. Per aderire a questa offerta basterà compilare un velocissimo form di registrazione del programma *loyalty* ViaMilano Program.

WiFi Roaming

Se sei già in possesso di un *account* presso uno dei nostri partner (BOING, B-TEL o I-PASS), puoi selezionarlo direttamente dal menu a tendina, accedere con le tue credenziali e navigare subito senza alcun costo aggiuntivo.

SEA goes digital

Milan Airports App

The official apps of the Milan Malpensa and Milan Linate airports accompany passengers throughout their journey. Helping them optimize their time with a simple click. Available for iPhone, iPad, Android smartphones and smartwatches, travellers will receive regular updates on their flight. The Milan Malpensa app is available in Italian, English and Chinese, with several exclusive functions allowing passengers to find their way easily around the airport. Main contents include: paperless e-commerce, live chat with Customer Care, Reduced Mobility Info. Up to date information on departing and arriving flight, a complete list of stores and restaurants, transport connections to and from the airport, real-time traffic info on main routes in and around city centre.



VIAMILANO WiFi

Thanks to ViaMilano WiFi, the Milan airports are able to provide their passengers a free, high-speed wireless connectivity service!

Choose the option that best suits your needs:

WiFi Free

Browse for free with no time limits and connection speeds of 512 Kbps. There's no need to register to make the most of this offer – all it takes to start browsing is a simple click. It's the simplest free WiFi experience of any airport around.

WiFi Plus Free

Surf the web free of charge at 2 Mbps speed and with no-time limit. A registration with the ViaMilano Program is required.

WiFi Roaming

If you have an account with one of our roaming partners (BOING, B-TEL o I-PASS) you can choose it from the menu, access with your credentials and surf online for free.

SEArt

Arte e cultura negli aeroporti di Malpensa e Linate

Anche nel 2017, SEA dedica grande attenzione alle iniziative artistiche, estendendo il proprio raggio d'azione culturale – oltre al Terminal 1 di Milano Malpensa - anche al Terminal 2 e a Linate.

Durante il 2016, confermando la centralità de "La Porta di Milano", SEA ha individuato altre zone del Terminal 1 come luoghi dove ambientare arte e cultura, unendoli in un *fil rouge* culturale, che dalla stazione ferroviaria, accompagna i passeggeri fino all'imbarco, mantenendo, nelle sue eterogenee proposte, un alto valore culturale: scultura e pittura, esposizioni fotografiche, installazioni multimediali, concerti, pubblicazione di cataloghi artistici. Il 2016 si è concluso presso "La Porta di Milano" con l'inaugurazione della suggestiva e fotografatissima mostra dello scultore Matteo Pugliese "Spiriti Ostinati"; le sue imponenti sculture ci hanno accompagnato fino a marzo di quest'anno.



Spiriti Ostinati di/by Matteo Pugliese

Sempre a "La Porta di Milano", continua la programmazione del palinsesto artistico del primo teatro olografico in aeroporto, inaugurato nel 2015, realizzato da SEA in collaborazione con Tangram; il palinsesto è riproposto agli imbarchi in cinque piccole installazioni olografiche.

Numerose le esposizioni fotografiche, da "milano.ti amo" di Andrea Aschedamini a "Surrealitalia" di Jacopo Scarabelli - allestite presso l'atrio della stazione ferroviaria del Terminal 1 - a "Cities Underground" di Mario Bobba, viaggio nelle metropolitane dei 3 continenti, presente al Terminal 1 fino al 31 marzo per poi "emigrare" a Linate. Agli imbarchi, lungo il percorso verso il Satellite Centrale, gli alberi su tessuto di Manuela Carrano ne "Il bosco di domani" accompagnano i passeggeri al gate. Lo scultore Thomas Lange ed i suoi "Passengers" animeranno lo snodo tra i satelliti extra Schengen. Nel 2017, SEA conferma il proprio raggio

SEArt

Art and culture at Malpensa and Linate airports

In 2017 SEA extended its devotion to the arts beyond Terminal 1 at Malpensa and installed exhibits at Terminal 2 and Linate. Last year further areas were added to the focal point of "Porta di Milano" (doorway to Milan) and a culture trail blending sculptures and paintings, photography and concerts from a wealth of artists has now been established.

During 2016 the "Porta di Milano" space hosted the very moving exhibition "Spiriti Ostinati" (Determined Spirits) by the sculptor Matteo Pugliese, whose works accompanied us until March of this year. Another fascinating feature currently on show at the "Porta di Milano" foyer is the first ever 3D projection screen entertainment to be hosted in any airport. Inaugurated in 2015 and produced by SEA in partnership with Tangram, the loop is repeated in 5 screens near the Boarding Gates. Numerous photographic exhibitions ranging from "milano.ti amo" (milan I love you) by Andrea Aschedamini to "Surrealitalia" by Jacopo Scarabelli – on show in the train station at Terminal 1. "Cities Underground" by Mario Bobba, a journey in the undergrounds train system of 3 continents which will move from Terminal 1 to Linate on the 31st March.

Prior to boarding their flight Passengers can also view Manuela Carrano's trees on fabric "il bosco di domani" (the forest of tomorrow) whilst Thomas Lange's sculptures entitled "Passengers" line the passage leading to the extra Schengen Satellite. In 2017, SEA reaffirmed its existing collaboration with the principle cultural institutions and galleries in Milan thanks to which Alessandro Busci's exhibit

"Milano Fly Zone" will open in the focal show case area in April 2017. Passengers can also view another Photographic project called "Ultra Flying Objects" on display on the arrivals floor, this exhibition was made possible thanks to a collaboration with the Valle d'Aosta Association in Forte di Bard. The creative studios "Il Vespaio" will bring life to Terminal 1 with their paper plane models of varying shapes and sizes created by renowned designers.

The series of concerts held by young musicians from the "G. Puccini" Institute in Gallarate with the contribution of Fazioli's pianos continues both in the check-in area 17 and in proximity of the Boarding area at Malpensa Terminal 1. Where it is still possible to view the steel exhibit by Helidon Xhixha named "Lighted Runways" and his other work "Everlasting", installed in the Food Court at Terminal 1. The successful partnership with Ma*Ga of Gallarate (a local museum of Modern Art) has meant the works of Salvatore Lovaglio



Cube di/by Forte di Bard



SPAZIO URBANO / URBAN SPACE

Il tram è un elemento caratteristico della città di Milano, che ha attraversato diverse fasi di sviluppo e trasformazione. La sua presenza è legata alla storia urbana e al modo di vivere la città.



Il design è un elemento chiave per la creazione di spazi urbani di qualità, che rispondono alle esigenze della comunità e promuovono la sostenibilità.

d'azione in ambito culturale allestendo esposizioni artistiche in collaborazione con le principali istituzioni culturali milanesi e non, ma anche con gallerie d'arte di notevole spessore; grazie a tali collaborazioni, "La Porta di Milano" vede protagonista da aprile 2017 la mostra "Milano Fly Zone" dell'artista Alessandro Busci; presso il piano arrivi è presente una installazione fotografica in collaborazione con l'Associazione valdostana di Forte di Bard; il progetto "Ultra Flying Objects" con il laboratorio creativo "Il Vespaio" animerà il Terminal 1 con aeroplani di carta di varie dimensioni, progettati da famosi *designer*. Anche nel 2017 continuano i concerti tenuti dai giovani musicisti dell'Istituto "G. Puccini" di Gallarate, ambientati quotidianamente al Satellite Nord di Malpensa Terminal 1, nonché quelli presso l'isola del *check-in* 17 in collaborazione con Fazioli pianoforti; in quest'ultima area, è sempre ben visibile l'installazione in acciaio di Helidon Xhixha "Lighted Runways". Dello stesso artista, l'installazione "Everlasting", è posizionata presso la *Food Court* del Terminal 1. Il proseguimento dell'intesa con il Ma*Ga di Gallarate ha consentito l'esposizione delle tele di Salvatore Lovaglio e Giorgio Vicentini nelle *VIP Lounges* di Malpensa Terminal 1, e l'installazione pubblica "Interno/Esterno" dell'eccentrico artista Ugo La Pietra al piano adiacente la stazione ferroviaria. Due colonne di 15 metri di maglia progettate da Luca Missoni e Angelo Jelmini, continuano a colorare il piano arrivi e quello delle partenze del Terminal 1. Per ultimo, due sculture di Marcello Morandini sono esposte al



Il Bosco di Domani di/by Manuela Carrano

piano arrivi. Non mancano le iniziative temporanee legate ad eventi culturali milanesi, come il Salone del Mobile (aprile 2017), la Fiera del Libro (aprile 2017), Piano City Milano (maggio 2017). Due opere dell'artista Luciano Minguzzi – "Due figure in poltrona" e "Donna con gufo" – sono visibili presso il salone imbarchi del Satellite Nord.

Al Terminal 2, presso la nuova stazione ferroviaria, una collaborazione con le Ferrovie Nord ha portato all'esposizione di reperti archeologici rinvenuti durante gli scavi del raccordo ferroviario tra il Terminal 1 e il Terminal 2. All'interno del Terminal 2, invece, Simone D'Auria con la sua arte seriale, ha regalato un *restyling* artistico allo scalo più giovane e dinamico. Il *contest* artistico interno ai dipendenti SEA inaugurato nel 2016, dato il buon successo dell'iniziativa, si accinge alla sua II edizione, dedicandolo non soltanto a pittura e fotografia, ma anche alla musica, promuovendo ancora una volta l'espressione culturale ed artistica dell'Azienda.

and Giorgio Vicentini are on loan and can be viewed in the *VIP lounges* at Terminal 1 together with the work "Internal/External" of the eclectic artist Ugo La Pietra is on view in the space adjacent to the train station. Both 15m tall fabric columns designed by Luca Missoni e Angelo Jelmini still bring a dash of colour joining the arrivals to the departures at Terminal 1. Last but not least two sculptures by Marcello Morandini have recently been unveiled in the arrivals floor. As is customary this year there will be a series of temporary exhibits linked to Milan's International Shows like *Design Week* (April 2017), the *Book Show* (April 2017) and the *Piano City Milano* (May 2017). Two works by the artist Luciano Minguzzi – "Due figure in poltrona" (two seated

figures) e "Donna con gufo" (woman with owl) – are displayed in the central space of the Boarding areas in the North Satellite.

The brand new train station at Terminal 2 hosts an exhibit of archeological relics loaned by Ferrovie Nord and brought to light during recent excavations linking the two Terminals by rail. During the soon to be commenced restyling of Terminal 2 the works of dynamic artist Simone D'Auria will embellish the interior of building. Following the hugely successful artistic competition opened to SEA staff in 2016 a second edition is underway, this time music will also be incorporated to painting and photography with the intent of promoting the artistic and cultural flair expressed by the company's employees.



Milano Fly Zone di/by Alessandro Busci

Politica per la Qualità di SEA

SEA intende essere un operatore aeroportuale altamente qualificato e in grado di assicurare, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale di gestore aeroportuale degli scali di Milano Malpensa e di Milano Linate, livelli di qualità che:

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli utenti e della collettività interessati dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendono serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai Passeggeri a Mobilità Ridotta.

SEA, a partire dal 1995, si è dotata di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative alla revisione dei processi/servizi aeroportuali.

Questo percorso ha portato SEA a conseguire le seguenti certificazioni di Qualità:



UNI EN ISO 9001:2008
Sistemi di gestione per la qualità
(Certificato Nr. 50 100 8107)
rilasciato dall'ente TÜV Italia



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO
Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai Passeggeri a Mobilità Ridotta; basata su un Disciplinare Tecnico costruito in linea con la UNI CEI EN 45011- (Certificato TÜV IT 005 MS) rilasciato dall'ente TÜV Italia



D-4001:2008
Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie
(Certificato IA-0510-01)
rilasciato dall'ente Dasa-Rägister



Controllo Qualità

- **Audit interni**
Periodicamente durante l'anno il Sistema di Gestione per la Qualità è oggetto di un controllo da parte di un team di *auditors* interni con l'obiettivo di verificare la conformità dei processi aziendali.
- **Customer Satisfaction**
Le attività di rilevamento della qualità percepita sono svolte sotto la supervisione di SEA, da un'importante società di ricerca di mercato (DOXA), attraverso interviste "face to face" ai passeggeri in partenza e in arrivo.
- **La misurazione della qualità erogata**
Le attività di raccolta ed elaborazione dati della qualità, inerenti ai processi aeroportuali, sono effettuate direttamente dalla funzione Qualità SEA, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

SEA Quality Policy

SEA Management enforces quality criteria to guarantee an increasingly high level of ground services for Linate and Malpensa Airports which:

- allows us to compete in an increasingly demanding field and positions us with other leading airports;
- fully respects the recommended ENAC, Carriers and various airport body guidelines;
- creates a seamless and comfortable transit for all Passengers with Reduced Mobility (PRM).

In 1995 SEA adopted a Quality Management System which through the years has led us towards continuous choices and decision making on how to improve and simplify airport processes.

This evolution has gained SEA the following recognition:



UNI EN ISO 9001:2008
For Quality management system
(Cert. N. 50 100 8107)
issued by TÜV Italia



SERVICE CERTIFICATION For assistance offered to PRM within airport grounds, extracted from UNI CEI EN 45011- (Cert. TÜV IT 005 MS) issued by TÜV Italia



D-4001:2008
For Site accessibility for PRM (Cert. IA-0510-01)
issued by Dasa-Rägister



Quality Control

- **Internal Audits**
Throughout the year each department receives an internal inspection by a team of trained auditors who verify the correct application of operational procedures.
- **Customer Satisfaction**
An established number of face to face interviews, with departing and incoming passengers, are carried out at each terminal by a renowned survey company (DOXA).
- **Measuring Quality**
The activity of collecting and measuring data is managed directly by SEA in full respect of the UNI EN ISO 9001:2008 regulations.

Politica ambientale ed energetica di SEA

È un preciso impegno del Gruppo SEA coniugare il valore fondamentale del rispetto e della salvaguardia del patrimonio ambientale con lo sviluppo.

La politica ambientale ed energetica del Gruppo si ispira ai seguenti principi:

- elevata osservanza del dettato normativo;
- continuità nell'impegno di miglioramento delle *performance* ambientali ed energetiche;
- sensibilizzazione e coinvolgimento di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo;
- priorità di scelta per l'acquisto di prodotti e servizi che adottino analoghi criteri di sostenibilità ambientale con particolare attenzione per quanto riguarda il risparmio energetico, la riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche e il consumo di acqua;
- individuazione delle fonti e controllo delle emissioni di CO₂ prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, attraverso il coinvolgimento degli *stakeholder*, nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra fissati dal protocollo di Kyoto;

- costante livello di monitoraggio e verifica dei processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema;
- elevato livello di ascolto e di comunicazione da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e di condivisione.

Il Sistema di Gestione Ambientale e il Sistema di Gestione dell'Energia sono periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne. Questi manterranno l'impegno assunto nella diffusione verso gli *stakeholder* di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi. Il tutto è fatto in una logica di progressivo miglioramento del governo dei fenomeni ecologico-ambientali ed energetici, connessi con le attività del Gruppo e coerentemente con un quadro strategico orientato all'ottenimento della massima sostenibilità.

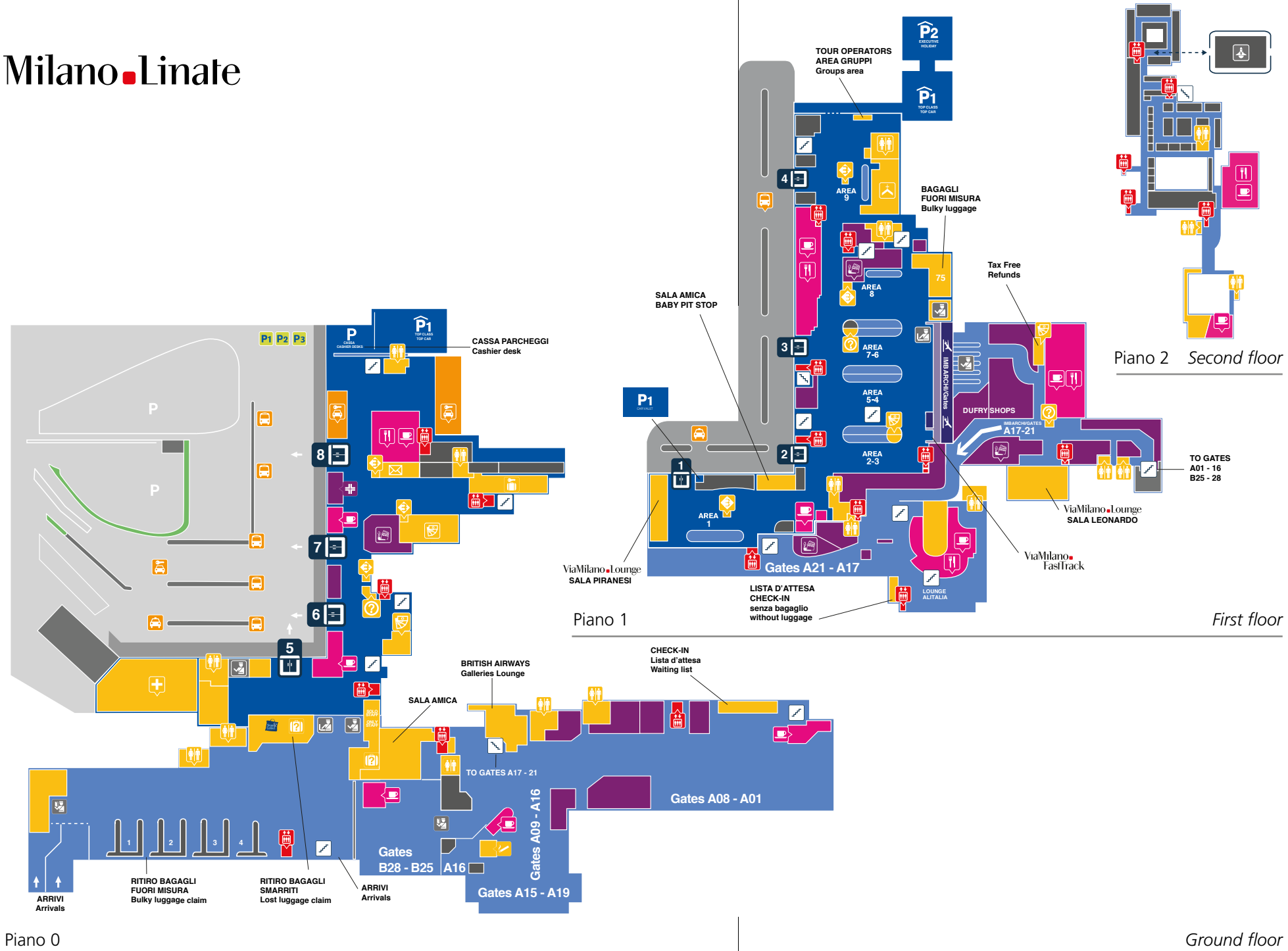
SEA environmental and energy policy

It's a clear commitment of SEA Group to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the Group is guided by the following principles:

- *high compliance with law provision;*
- *continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance;*
- *awareness and involvement of all stakeholders in the airport system to a responsible commitment oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate;*
- *priority of choice for the purchase of products and services that adopt similar environmental sustainability criteria with particular attention in regard to energy saving, air emissions reduction, noise and water consumption;*
- *identification of sources and control of produced CO₂ emissions, whether it is direct or indirect, through the involvement of stakeholders, in the context of the reduction of greenhouse gas emissions set by the Kyoto Protocol;*

- *constant level of monitoring and verification of processes related to the energy aspects, air emissions, noise, water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem;*
- *high level of listening and communication to/from a broad spectrum of stakeholders in the interests of transparency and sharing.*

The Environmental Management System and Energy Management System are subject to periodic internal and external audits. They maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of a detailed reporting processes inherent environmental and energy of the Milan airports. This is done in the logic of a progressive improving of governance of the environmental and energy-ecological phenomena, associated with the activities of the Group and in line with a policy framework geared towards achieving maximum sustainability.



- Accesso libero
Free access
- Servizi passeggeri
Passenger services
- Negozi
Shops
- Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants
- Shop & Collect
- Ascensore
Lift
- Informazioni
Information
- Toilettes
Toilets
- Deposito bagagli
Left luggage
- Informazioni bagagli
Lost & found
- Avvolgimento bagagli
Bag wrapping service
- Banca, Cambio
Bank, Change
- Bancomat
Cash Point
- Poste
Post office
- Cappella
Chapel
- Sala fumatori
Smoking area
- Pronto Soccorso
First Aid
- Farmacia
Chemist
- Edicola
Newsagent
- Controllo passaporti
Passport control
- Dogana
Customs
- Polizia
Police
- Carabinieri
- Autonoleggio
Car hire
- Bus
- Taxi
- Noleggio con conducente
Car hire with driver

Piano 0

Ground floor



Fai acquisti in aeroporto prima di partire e ritiri tutto al tuo ritorno! Chiedi subito in negozio, è gratuito.

Shop at the airport before you leave and pick everything up on your way back! Free service. Ask in store for details

Dati di Qualità

Gli obiettivi di seguito dichiarati per il 2017 rappresentano gli standard minimi che SEA, insieme agli operatori terzi coinvolti nell'erogazione dei servizi, si impegna a migliorare.

I risultati raggiunti nel 2016 confermano gli sforzi finora realizzati per assicurare ai passeggeri i più elevati livelli di qualità.

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|--|----------------|----------------|
| Sicurezza del viaggio | | | |
| Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano | % passeggeri soddisfatti | 97,3% | 95,0% |
| Sicurezza personale e patrimoniale | | | |
| Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto | % passeggeri soddisfatti | 97,5% | 95,0% |
| Regolarità del servizio | | | |
| Puntualità complessiva dei voli | % dei voli puntuali/Totale voli in partenza | 86,9% | 85,0% |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo | N. bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza | 1,7 | 3,0 |
| Tempi di riconsegna del 1° bagaglio | Tempo nel 90% dei casi | 16' 50" | 16' 50" |
| Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio | Tempo nel 90% dei casi | 22' 35" | 23' 50" |

Quality objectives

The targets for 2017 stated below are the minimum standards that SEA and the involved airport operators, are aiming to improve.

The results achieved in 2016 are proof the efforts made to ensure the highest levels of quality for passengers.

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Target 2017 |
|---|---|-------------|-------------|
| Airport Security | | | |
| Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks | % satisfied passengers | 97.3% | 95.0% |
| Airport Security | | | |
| Perception on overall personal and property security level at the airport | % satisfied passengers | 97.5% | 95.0% |
| Service regularity | | | |
| Overall on-times | Overall on-time flights on all departing flights | 86.9% | 85.0% |
| Total misrouted departing baggage pieces | Number of non delivered pieces at destination/ 1,000 departing passengers | 1.7 | 3.0 |
| Waiting time for first baggage | Waiting time in 90% of cases | 16' 50" | 16' 50" |
| Waiting time for last baggage | Waiting time in 90% of cases | 22' 35" | 23' 50" |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|--------------------------|----------------|----------------|
| Regolarità del servizio | | | |
| Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero | Tempo nel 90% dei casi | 3' 00" | 3' 00" |
| Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto | % passeggeri soddisfatti | 96,6% | 95,0% |
| Pulizia e condizioni igieniche | | | |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle <i>toilettes</i> | % passeggeri soddisfatti | 95,0% | 90,0% |
| Percezione sul livello di pulizia in aerostazione | % passeggeri soddisfatti | 96,5% | 95,0% |
| Comfort della permanenza in aeroporto | | | |
| Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli | % passeggeri soddisfatti | 98,3% | 95,0% |
| Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.) | % passeggeri soddisfatti | 91,8% | 90,0% |
| Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione | % passeggeri soddisfatti | 97,0% | 93,0% |
| Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione | % passeggeri soddisfatti | 92,4% | 97,2% |

Quality objectives

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Result 2017 |
|---|--|-------------|-------------|
| Service regularity | | | |
| <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i> | <i>Waiting time from arrival in 90% of cases</i> | 3' 00" | 3' 00" |
| <i>Overall perception on airport services regularity and punctuality</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 96.6% | 95.0% |
| Comfort and Cleanliness | | | |
| <i>Perception on toilets cleanliness and efficiency</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 95.0% | 90.0% |
| <i>Perception on terminal cleanliness</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 96.5% | 95.0% |
| Comfort during your stay at the airport | | | |
| <i>Perception on baggage trolleys availability</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 98.3% | 95.0% |
| <i>Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 91.8% | 90.0% |
| <i>Perception on air conditioning efficiency</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 97.0% | 93.0% |
| <i>Overall perception on comfort level</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 92.4% | 97.2% |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|---|---|----------------|----------------|
| Servizi aggiuntivi | | | |
| Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione | % passeggeri soddisfatti | 96,1% | 93,0% |
| Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti | % passeggeri soddisfatti | 89,7% | 83,0% |
| Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto | % voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree | 99,0% | 100% |
| Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti | % passeggeri soddisfatti | 78,2% | 80,0% |
| Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole | % passeggeri soddisfatti | 95,9% | 91,0% |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti | % passeggeri soddisfatti | 73,3% | 71,0% |
| Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti | % passeggeri soddisfatti | 98,4% | 91,0% |

Quality objectives

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Result 2017 |
|---|---|-------------|-------------|
| Complementary services | | | |
| Perception on WiFi connection within the terminal | % satisfied passengers | 96.1% | 93.0% |
| Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas | % satisfied passengers | 89.7% | 83.0% |
| Compatibility of airport and bars opening times | % of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas | 99.0% | 100% |
| Perception of available smoking areas | % satisfied passengers | 78.2% | 80.0% |
| Perception on availability/quality/convenience of shops and newspaper stands | % satisfied passengers | 95.9% | 91.0% |
| Perception on availability/quality/convenience of bars and restaurants | % satisfied passengers | 73.3% | 71.0% |
| Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied | % satisfied passengers | 98.4% | 91.0% |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|--------------------------|----------------|----------------|
| Informazioni alla clientela | | | |
| Sito web aggiornato e di facile consultazione | % passeggeri soddisfatti | 92,2% | 90,0% |
| Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi | % passeggeri soddisfatti | 97,9% | 95,0% |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna | % passeggeri soddisfatti | 96,9% | 98,4% |
| Percezione sulla professionalità del personale (<i>Info Points, security</i>) | % passeggeri soddisfatti | 97,7% | 95,0% |
| Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) | % passeggeri soddisfatti | 97,4% | 98,5% |

Quality objectives

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Result 2017 |
|---|-------------------------------|-------------|-------------|
| Customer information service | | | |
| <i>Easy-to-browse and updated website</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 92.2% | 90.0% |
| <i>Perception on efficiency of operating information points</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 97.9% | 95.0% |
| <i>Perception on clarity and efficiency of indoor signs</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 96.9% | 98.4% |
| <i>Perception on professionalism of staff (Info Points and security checkpoints)</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 97.7% | 95.0% |
| <i>Overall perception on efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals)</i> | <i>% satisfied passengers</i> | 97.4% | 98.5% |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|---|----------------|----------------|
| Servizi sportelli/varco | | | |
| Percezione sul servizio biglietteria | % passeggeri soddisfatti | 100% | 95,0% |
| Tempo di attesa al <i>check-in</i> | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati | 7' 21" | 10' 00" |
| Percezione del tempo di attesa al <i>check-in</i> | % passeggeri soddisfatti | 96,3% | 95,0% |
| Tempo di attesa ai controlli di sicurezza | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati | 7' 01" | 7' 30" |
| Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti | % passeggeri soddisfatti | 93,5% | 95,0% |
| Integrazione modale | | | |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna | % passeggeri soddisfatti | 95,3% | 91,0% |
| Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto | % passeggeri soddisfatti | 96,3% | 91,0% |

Quality objectives

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Result 2017 |
|---|------------------------------|-------------|-------------|
| Check-in and Security Services | | | |
| Perception on ticket counter service | % satisfied passengers | 100% | 95,0% |
| Queuing time at check-in | Waiting time in 90% of cases | 7' 21" | 10' 00" |
| Perception on queuing time at check-in | % satisfied passengers | 96.3% | 95.0% |
| Waiting time at security checks | Waiting time in 90% of cases | 7' 01" | 7' 30" |
| Perception on queuing time at passport control | % satisfied passengers | 93.5% | 95.0% |
| Intermodal Integration | | | |
| Perception on availability of clear and comprehensible road signage | % satisfied passengers | 95.3% | 91.0% |
| Perception on the suitability of city/airport connections | % satisfied passengers | 96.3% | 91.0% |

Milano Linate in cifre

Dati di traffico 2016

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Milano Linate nel 2016.

| Linate | 2016 | Var. % 2016/2015 | |
|-------------------------|-----------|---------------------|---------------------------|
| Movimenti aeromobili | 97.828 | +1,9% | <i>Aircraft movements</i> |
| Tonnellaggio aeromobili | 6.077.595 | +1,1% | <i>Aircraft tonnes</i> |
| Passeggeri | 9.638.496 | 0,0% | <i>Passengers</i> |
| Bagagli gestiti | 4.618.463 | -8,3% | <i>Luggage</i> |
| Merce (t) | 12.553 | +1,0% | <i>Freight tonnes</i> |

| | | |
|---|--------|---|
| Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti | 26.328 | <i>Daily average number of departing and landing passengers</i> |
| Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti (23 settembre 2016) | 35.859 | <i>Maximum daily number of departing and landing passengers</i> |
| Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti (29 maggio 2016 h. 21) | 3.203 | <i>Maximum number of departing and landing passengers by the hour</i> |

| | Linate | |
|--|--------|--|
| N. totale di toilettes | 250 | <i>Total number of toilets</i> |
| Toilettes per disabili | 15 | <i>Toilets for disabled passengers</i> |
| Spazio disponibile (m ²) | 33.600 | <i>Total public surface area (m²)</i> |
| Carrelli portabagagli (prezzo) | 2€ | <i>Luggage trolleys (price)</i> |
| Posti a sedere nelle aree di attesa | 1.268 | <i>Seats in the waiting areas</i> |
| Punti di ristorazione | 18 | <i>Bars and restaurants</i> |
| Capienza del deposito bagagli (m ²) | 107 | <i>Baggage deposit capacity (m²)</i> |
| Banchi informazione | 5 | <i>Information desks</i> |
| N. blocchi monitor informativi | 46 | <i>Information screens</i> |
| Posti auto nei parcheggi | 3.707 | <i>Total No. spaces in car parks</i> |
| Cassa parcheggi | 12 | <i>Carpark cashiers</i> |
| Parcheggi dedicati per le persone con disabilità | 97 | <i>Car parks dedicated for the disabled</i> |

Linate Airport in numbers

2016 Traffic data

The table below expresses total traffic data (arrivals and departures) at Milan Linate Airport for 2016.

Numeri utili

Useful phone numbers

| | Linate | |
|---------------------------|---|----------------------------|
| Informazioni sui voli | (+39) 02 23.23.23 | <i>Flights information</i> |
| Parcheggi | (+39) 02 23.23.23 | <i>Parkings</i> |
| Deposito bagagli | (+39) 02 71.66.59 | <i>Baggage deposit</i> |
| Poste e telecomunicazioni | (+39) 02 71.78.47 | <i>Post office</i> |
| Farmacia | (+39) 02 75.60.486 | <i>Chemist</i> |
| Pronto Soccorso | Accettazione/Reception (+39) 02 74.85.22.23 Emergenza/Emergency (+39) 02 74.85.22.22 | <i>First Aid</i> |
| Oggetti smarriti | Solo Fax/Only fax (+39) 02 74.86.30.18 | <i>Lost property</i> |

Gli Enti

Airport authorities

| | | |
|---|--|---|
| ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) | (+39) 02 74.85.29.51 | <i>ENAC (National Civil Aviation Authority)</i> |
| Polizia di frontiera | (+39) 02 70.21.111 | <i>Immigration/border police</i> |
| Carabinieri | (+39) 02 73.84.426 | <i>Carabinieri</i> |
| Dogana | (+39) 02 74.05.60 | <i>Customs</i> |
| Guardia di Finanza | (+39) 02 71.64.10 | <i>Customs officer</i> |
| Vigili del Fuoco | (+39) 02 74.85.27.77 | <i>Fire brigade</i> |
| Polizia municipale | (+39) 02 77.271 | <i>City police</i> |
| Posto di ispezione frontaliero Ufficio veterinario | (+39) 06 59.94.47.94 | <i>Border inspection Checkpoint veterinary office</i> |
| Ufficio sanità marittima e Aeroportuale | (+39) 02 75.60.760 (+39) 06 59.94.47.79 Fax (+39) 02 70.21.00.00 | <i>Airport and Marine health office</i> |

Compagnie Aeree - Numeri utili

Se la vostra compagnia non risulta nell'elenco si prega di contattare il servizio informazioni Aeroporti di Milano: (+39) 02 23.23.23.

| | | | |
|------------------------|---------------------|----|--------------------------|
| AEGEAN AIRLINES | 06 97150533 | A3 | www.aegeanair.com |
| AER LINGUS | 02 43458326 | EI | www.flyaerlingus.com |
| AEROFLOT | 02 66986985 | SU | www.aeroflot.ru |
| ATLANTIC AIRWAYS | +298341020 | RC | www.atlantic.fo |
| AIR EUROPA | 39 0289071767 | UX | www.aireuropa.com |
| AIR ALGÉRIE | 06 4814736 | AH | www.airalgerie.dz |
| AIRBALTIC | 371 67006006 | BT | www.airbaltic.com |
| AIRBERLIN | 199 400737 | AB | www.airberlin.com |
| AIR CANADA | 06 83514955 | AC | www.aircanada.com |
| AIR CORSICA | 0825 353535 | XK | www.aircorsica.com |
| AIR INDIA | 02 86453032 | AI | www.airindia.com |
| AIR SERBIA | +381 113112123 | JU | www.airserbia.com |
| AIR CHINA | 02 8051666 | CA | www.air-china.it |
| AIRFRANCE | 02 38591272 | AF | www.airfrance.com |
| AIR ITALY | 892928 | I9 | www.airitaly.it |
| AIR MALTA | 199 259103 | KM | www.airmalta.com |
| AIR MOLDOVA | 02 89786129 | 9U | www.airmoldova.md |
| AIR ONE | 199 207080 | AP | www.flyairone.com |
| ALITALIA | 892 010 | AZ | www.alitalia.it |
| AMERICAN AIRLINES | 02 69682464 | AA | www.americanairlines.com |
| AUSTRIAN AIRLINES | 02 89634296 | OS | www.austrian.com |
| AZERBAIJAN AIRLINES | 02 584-312-42 | J2 | www.azal.az |
| BELAVIA | (+375 17) 220-25-55 | B2 | www.belavia.by |
| BLU-EXPRESS | 199 419777 | BV | www.blu-express.com |
| BLUE PANORAMA AIRLINES | 06 98956666 | BV | www.blue-panorama.com |
| BMI REGIONAL | +44 3303337998 | BM | www.bmi-regional.com |
| BRITISH AIRWAYS | 199 712266 | BA | www.britishairways.com |
| BULGARIA AIR | 06 4814341 | FB | www.air.bg |
| CATHAY PACIFIC | 199 747 340 | CX | www.cathaypacific.com |
| CZECH AIRLINES | 199 309 939 | OK | www.czechairlines.it |
| DELTA AIRLINES | 02 38591451 | DL | www.delta.com |
| EASYJET | 199 201 840 | U2 | www.easyjet.com |
| EGYPTAIR | 02 865777 | MS | www.egyptair.com |
| EL AL ISRAEL AIRLINES | 02 72000212 | LY | www.elal.co.il |
| EMIRATES | 06 54220213 | EK | www.emirates.com |
| ETHIOPIAN AIRLINES | 02 8056562 | ET | www.flyethiopian.com |
| ETIHAD AIRWAYS | 02 62694904 | EY | www.etihadairways.com |
| EUROLOT | 800 905668 | K2 | www.eurolot.com |
| FINNAIR | 199 400099 | AY | www.finnair.com |
| FLYBE | +44 (0)1392 268529 | BE | www.flybe.com |
| FLYNIKI | 199 400 737 | HG | www.flyniki.com |

Useful phone numbers - Airlines

If your airline is not listed below please contact Milan Airport Call Centre on (+39) 02.23.23.23.

| | | | |
|---------------------------------|------------------------|----|--------------------------|
| GERMANWINGS | 199 257 013 | 4U | www.germanwings.com |
| HOP | 0825 302222 | A5 | www.hop.com |
| IBERIA | 199 101 191 | IB | www.iberia.com |
| ICELANDAIR | +354 5050100 | FI | www.icelandair.com |
| IRAN AIR | 98 2188805149 | IR | www.iranair.it |
| JETAIR FLY | +32 (0) 70220000 | TB | www.jetairfly.com |
| KLM | 892 057 | KL | www.klm.it |
| KOREAN AIR | 800 874488 | KE | www.koreanair.com |
| LOT | 848 859 300 | LO | www.lot.com |
| LUFTHANSA | 199 400044 | LH | www.lufthansa.com |
| LUXAIR | 352 24564242 | LG | www.luxair.lu |
| MERIDIANA | 892 928 | IG | www.meridiana.it |
| MIDDLE EAST AIRLINES | 02 8052463 | ME | www.me.com.lb |
| NEOS | 0331 232811 | NO | www.neosair.it |
| NEW LIVINGSTON | 0331 267333 | JN | www.livingstonair.it |
| NORWEGIAN AIR SHUTTLE | +47 21490015 | DY | www.norwegian.com |
| OMAN AIR | 02 39192531 | VY | www.omanair.com |
| PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINES | 02 36631753-54 | PK | www.piac.com.pk |
| QATAR AIRWAYS | 02 67877801 | QR | www.qatarairways.com |
| ROSSIYA | 06 65955890 | FV | www.rossiya-airlines.com |
| ROYAL AIR MAROC | 06 47823336 | AT | www.royalairmaroc.com |
| ROYAL JORDANIAN | 06 4787055 | RJ | www.rj.com |
| SAS - SCANDINAVIAN AIRLINES | 199 259104 | SK | www.flysas.com |
| SAUDI ARABIAN AIRLINES | 02 67077088 | SV | www.saudiairlines.com |
| SINGAPORE AIRLINES | 06 47855360 | SQ | www.singaporeair.com |
| SN BRUSSELS AIRLINES | 899 800903 | SN | www.brusselsairlines.com |
| SWISS | 848 868120 | LX | www.swiss.com |
| TAM | 02 5829941 | JJ | www.tam.com.br |
| TAP - AIR PORTUGAL | 02 69682334 | TP | www.flytap.com |
| THAI AIRWAYS | 02 8900351 | TG | www.thaiair.com |
| TRANSAERO | 06 94800164 | UN | www.transaero.com |
| TUNISAIR | 02 8057752 | TU | www.tunisair.com |
| TURKISH AIRLINES | 02 8056051 | TK | www.turkishairlines.com |
| TWINJET | 199 208006 | T7 | www.twinjet.com |
| UNITED | 02 69633256 | UA | www.united.com |
| URAL AIRLINES | +7 (343) 345-36-45 | U6 | www.uralairlines.com |
| UKRAINE INTL. AIRLINES | 380 445815050 | PS | www.flyuia.com |
| UZBEKISTAN AIRWAYS | 02 74867355 | HY | www.uzairways.com |
| VUELING AIRLINES | 899 234555 | VY | www.vueling.com |
| WIZZ AIR | 899 018874 | W6 | www.wizzair.com |
| WOW | (+44) (0) 118 321 8384 | VW | www.wowair.com |

Sempre in ascolto delle vostre esigenze

SEA è consapevole dell'importanza di mantenere e favorire un dialogo diretto e costruttivo con i clienti, ritenendo tale risorsa, un elemento fondamentale di "Customer experience", per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Eventuali reclami, o suggerimenti, possono essere consegnati ai banchi informazione (compilando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi) o inviati:

- tramite sito - www.seamilano.eu - Sezione "Contatti";
- per fax - (+39) 02 74.85.20.47;
- per lettera - Customer Care SEA Aeroporti di Milano Aeroporto di Linate 20090 Segrate (MI).

SEA tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti da SEA con la massima attenzione e discrezione, in conformità alla legge 196/2003 sulla tutela della privacy e nel rispetto della norma UNI 10600, SEA si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo e segnalazione saranno attentamente presi in esame ed inoltrati ai referenti di SEA, secondo le competenze, o ai referenti degli enti aeroportuali e delle altre società che operano in aeroporto,

per dare una risposta coerente ed esaustiva a tutte le richieste. SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi all'interno dei propri aeroporti e che, talvolta, possono creare danni patrimoniali ai clienti, ha stipulato un accordo per l'istituzione di un "Tavolo di conciliazione" con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU).

Più specificatamente, con le seguenti Associazioni: **Acu onlus, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Consumatori.**

A questo tavolo, operativo dal maggio 2010, potranno accedere quanti non si riterranno soddisfatti della risposta al reclamo inoltrato a SEA e verranno valutate ed eventualmente conciliate le pratiche attinenti situazioni che richiedano il risarcimento di un danno, di natura patrimoniale, che i passeggeri lamentino aver subito in occasione della loro fruizione di infrastrutture, o servizi aeroportuali, gestiti o erogati da SEA.

Always listening to your needs

Fully aware of the importance of sharing customer experience, SEA is eager to maintain a dialogue with its passengers. This precious information allows us to improve quality standards throughout the airport and meet the ever increasing customer demands.

Passengers can express their suggestions or complaints by:

- *filling in the form at - www.seamilano.eu under "Contacts";*
- *by fax (+39) 02 74.85.20.47;*
- *by post to Customer Care SEA Aeroporti di Milano Aeroporto di Linate 20090 Segrate (MI).*

SEA will treat all complaints and comments with the utmost discretion, in compliance with article of Law n° 196/2003 (privacy

and data protection). SEA undertakes to send a written reply within a maximum of 28 days (UNI 10600). Each consideration will be carefully examined and investigated and when necessary will be forwarded to the competent authority to provide a detailed reply to all queries.

Conscious of the problems that passengers and their luggage could incur whilst travelling by air, SEA has set up a Committee aiming to solve any issues which may arise whilst transiting through the terminals. The Regional Consumers' Association for the protection of Consumers' Rights (CRCU) is a founder member of this work force, set up in May 2010, to evaluate which incidents are entitled to compensation for material damage, whether caused by airport services or infrastructures.



ViaMilano Program



Con **ViaMilano Program**,
parcheggi dentro l'aeroporto
con lo sconto del **15%**!



Compili questo modulo se un servizio aeroportuale non l'ha soddisfatta o per segnalare i suoi suggerimenti. Grazie per la collaborazione.

Let us know if you have any complaints or suggestions about our services. Please take a minute to fill in the form. Thank you for helping us to improve.

Lettera di Reclamo/Complaint

Suggerimento/Suggestion

**Reclamo o suggerimento presentato da (compilare il modulo in tutte le sue parti):
Complaint or suggestion sent by (complete the form)**

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Indirizzo/Address _____

Città/City Cap/Post-Code _____

Nazione/Country _____

Telefono/Phone _____

E-mail _____

Data/Date _____

Aeroporto/Airport

Milano Linate

Milano Malpensa 1

Milano Malpensa 2

Tema del reclamo o suggerimento/Area of complaint or suggestion

Comfort in aerostazione/

Comfort inside the terminal

Bagagli/Baggage

Operatività aeroporto/Airport efficiency

Collegamenti con l'aeroporto/

Connections to and from the airport

Controlli di sicurezza/Security checks

Ristorazione/Bars and restaurants

Servizi di check-in e imbarco/

Check-in and boarding operations

Servizi commerciali/Commercial activities

ViaMilano Parking

Negozi/Retailers

Fly ViaMilano

ViaMilano Program (fidelity program)

Club SEA

ViaMilano Lounge

PRM e assistenze speciali/PRM and special needs

Lost&Found

ViaMilano Fast Track

Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers

WiFi

Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/03 (versione integrale disponibile sui siti Internet SEA). SEA, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, la informa che i dati richiesti nel presente modulo verranno trattati, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03), al fine di elaborare la sua richiesta. Il mancato conferimento dei dati obbligatori comporterà l'impossibilità di processare il reclamo/suggerimento. Il trattamento dei dati è effettuato da addetti SEA o di altre società incaricate della gestione dei rapporti con i clienti, anche con strumenti informatici, per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per i quali gli stessi sono stati conferiti, oltre che per adempiere ad eventuali obblighi di legge, con l'osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza dei dati. L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento e per l'esercizio del diritto di accesso è consultabile sul sito www.seamilano.eu, link privacy, dove sono specificati anche i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/03.

Policy statement pursuant to article 13 of Legislative Decree 196/03 (available in the full length version on SEA websites). SEA, as data processing controller, informs you that personal data requested in this form will be treated in compliance with the legislation on protection of personal data (Legislative Decree 196/03), in order to formulate your request. If users do not provide their personal data, it will not be possible to process the complaint/suggestion. The personal data are processed by SEA operators or by other companies responsible for customer relations, with automatic instruments too, for the time strictly necessary to achieve the purposes for which the data were collected. They may also be processed to fulfil any legal obligations, in conformity with the security measures on personal data. The update list of the data processing managers and persons in charge of exercising personal data access rights can be consulted on the www.seamilano.eu site, link privacy, where all the rights set forth in article 7 Legislative Decree 196/03 are specified.

Milano Linate

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

www.milanoline-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android

The SEA logo, consisting of the letters "SEA" in white on a red square background.

Milano ■ Linate

2017 | Guida ai Servizi per i Passeggeri a Mobilità Ridotta
Guide for Passengers with Reduced Mobility





ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

AUTISMO

IN VIAGGIO ATTRAVERSO L'AEROPORTO

Premessa

L'Unione europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i Passeggeri a Mobilità Ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari.

Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso "Sala Amica") rivolti ai Passeggeri a Mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

Progetto Autismo

SEA nell'ambito delle molteplici attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità, ha attivato nel mese di dicembre 2016, su proposta di ENAC e con il supporto delle associazioni di categoria del territorio, il progetto per facilitare il viaggio aereo alle persone autistiche. Attualmente è disponibile sul nostro sito www.milanolinat-airport.com, menù Assistenze Speciali, una pagina informativa sul progetto «Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto» e il modulo per prenotare la visita in aeroporto prima di effettuare il viaggio. Il progetto proseguirà nel corso del 2017 con la predisposizione di una brochure cartacea e l'ampliamento dell'attuale pagina web dedicata all'autismo.

Introductory note

The European Union has appointed the national governments to implement Regulation (EC) 1107/2006 in all EU airports, concerning the rights of disabled persons and Persons with Reduced Mobility when travelling by air.

All services provided by "Sala Amica", which are lounges dedicated to the assistance to Passengers with Reduced Mobility or elderly people, are free of charge.

Autism awareness in airports

SEA has always offered an array of services benefiting Passengers with Reduced Mobility and in december 2016 it adhered to a project promoted by enac designed to aid passengers affected by asd. On our website you will find a dedicated page "asd-travelling from the airport" and a booking form for those who wish to visit the venue prior to travel. The project will initially cover 2017 and will be followed by a printed flyer.

Prima della partenza

Per usufruire al meglio dei servizi, è necessario:

- effettuare la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al *tour operator* con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista;
- si consiglia di consultare il sito internet del vettore prima del volo, per verificare tempi e documenti necessari.

Al fine di offrirle un servizio mirato a soddisfare le sue esigenze specifiche, il vettore potrebbe richiedere maggiori informazioni relative alle modalità di assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/ utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza.

Sala Amica Linate



Before departure

To benefit from these services please:

- submit a request for assistance to your airline, travel agency or tour operator at least 48 hours before departure;
- visit the airline's website before departure, in order to check the time and documents required for your destination.

The airline could request further information regarding which type of assistance or transportation best matches your requirements, such as: the use/transport of medical equipments or the need to fly with an assistance dog.

Sala Amica Linate



Arrivati in aeroporto

A che ora devo presentarmi in aeroporto?

Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, bisogna presentarsi in aeroporto entro l'orario che le hanno comunicato. Se invece non le è stato comunicato l'orario, bisogna presentarsi in aeroporto con almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di attivazione del servizio. Oppure un'ora prima, se ci si presenta direttamente ai banchi check-in.



Contatti

Per maggiori informazioni sui servizi offerti ai Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta, può contattare:

- il nostro Call Centre al numero (+39) 02.23.23.23;
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica prm@seamilano.eu;
- consultare la nostra nuova App "Milan Airports", dove potrà trovare i servizi a lei dedicati.

Per effettuare un reclamo o per suggerimenti, può utilizzare il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi o tramite il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti".

Sala Amica



Che cos'è la "Sala Amica"?

Tutti i servizi in aeroporto rivolti ai Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta sono effettuati, a titolo gratuito, presso la "Sala Amica". Per rendere confortevole la permanenza negli scali, SEA ha definito uno standard minimo di dotazione:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno e/o in prossimità della "Sala Amica");
- monitor con gli orari dei voli;
- internet point;
- distributori automatici di bibite e *snack*;
- materiale informativo che comprende la Carta dei Servizi e la Carta dei Diritti del Passeggero (anche in formato Braille).

Dov'è la "Sala Amica"?

A Milano Linate sono presenti due "Sala Amica" ubicate presso:

- il piano partenze, in prossimità della porta d'ingresso n. 1 e 2;
- l'area imbarchi.

At the airport

What time should I report at the airport?

Once your airline, travel agent or tour operator has been correctly notified of your request, it is recommended that you arrive at a valid activation point at least two hours before departure.



Contacts

Should you require additional information on the services offered you can contact:

- our Call Centre at (+39) 02.23.23.23
- write us at prm@seamilano.eu
- consult our new App "Milan Airports" where you can find your dedicated services.

To register a complaint or make a suggestion use either the form on the last page of this Service Charter, or go to our website www.seamilano.eu under "Contacts".

Sala Amica



What is "Sala Amica"?

All "Sala Amica" services are offered free of charge. SEA has set minimum standards to ensure passenger comfort so each "Sala Amica" space guarantees the following:

- qualified staff;
- accessible bathrooms inside or nearby;
- flight monitors;
- a free internet point;
- drink and snack vending machines;
- printed copies of this information booklet and the Passengers' Rights statute (also available in Braille).

Where is "Sala Amica"?

There are two "Sala Amica" lounges at Linate:

- on departures level, near entrance doors no. 1 and 2;
- in the Boarding area.

Arrivati in aeroporto

P1

Dove parcheggiare

In tutti i parcheggi *ViaMilano Parking* sono presenti spazi riservati alle persone con disabilità. Per collocazione e accessibilità, si consiglia di utilizzare il parcheggio P1, dove è anche possibile attivare il servizio gratuito di assistenza presente in aeroporto (Sala Amica).

Qualunque sia la scelta, si avrà diritto alla sosta gratuita, registrandosi all'arrivo nel parcheggio presso la cassa manuale con i seguenti documenti:

- vetrofania per le persone con disabilità;
- biglietto di accesso;
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.



Indicazioni per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti percorsi tattili a pavimento, oltre a telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille. Negli ascensori, inoltre, è installato un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo.

Se la sua disabilità lo esige e ha presentato al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, il suo cane da assistenza potrà accompagnarla in aereo.



Punti di attivazione del servizio

In aerostazione è possibile attivare il servizio di assistenza per i Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta direttamente ai banchi info, *check-in* o presso gli appositi citofoni designati come "Sala Amica Pick Up Point" che si trovano presso:

- le porte d'ingresso n. 1, 2, 3 del piano partenze;
- la porta n. 8 del piano arrivi;
- il parcheggio multipiano (P1), al piano +2.

At the airport

P1

Where to park?

All *ViaMilano Parking* areas have reserved spaces for disabled passengers. We recommend using parking area P1, where you can also activate free assistance (Sala Amica).

Badge holders are only entitled to free parking if they exhibit to the cashier the following documents:

- access ticket;
- disabled driver sticker;
- I.D.;
- travel document.



Directions for sight impaired + blind passengers

The terminals feature tactile paths, as well as Braille buttons on telephones and inside lifts. Lifts are installed with an audio system indicating floor level. Airlines need to know in advance when guide dogs are travelling onboard.

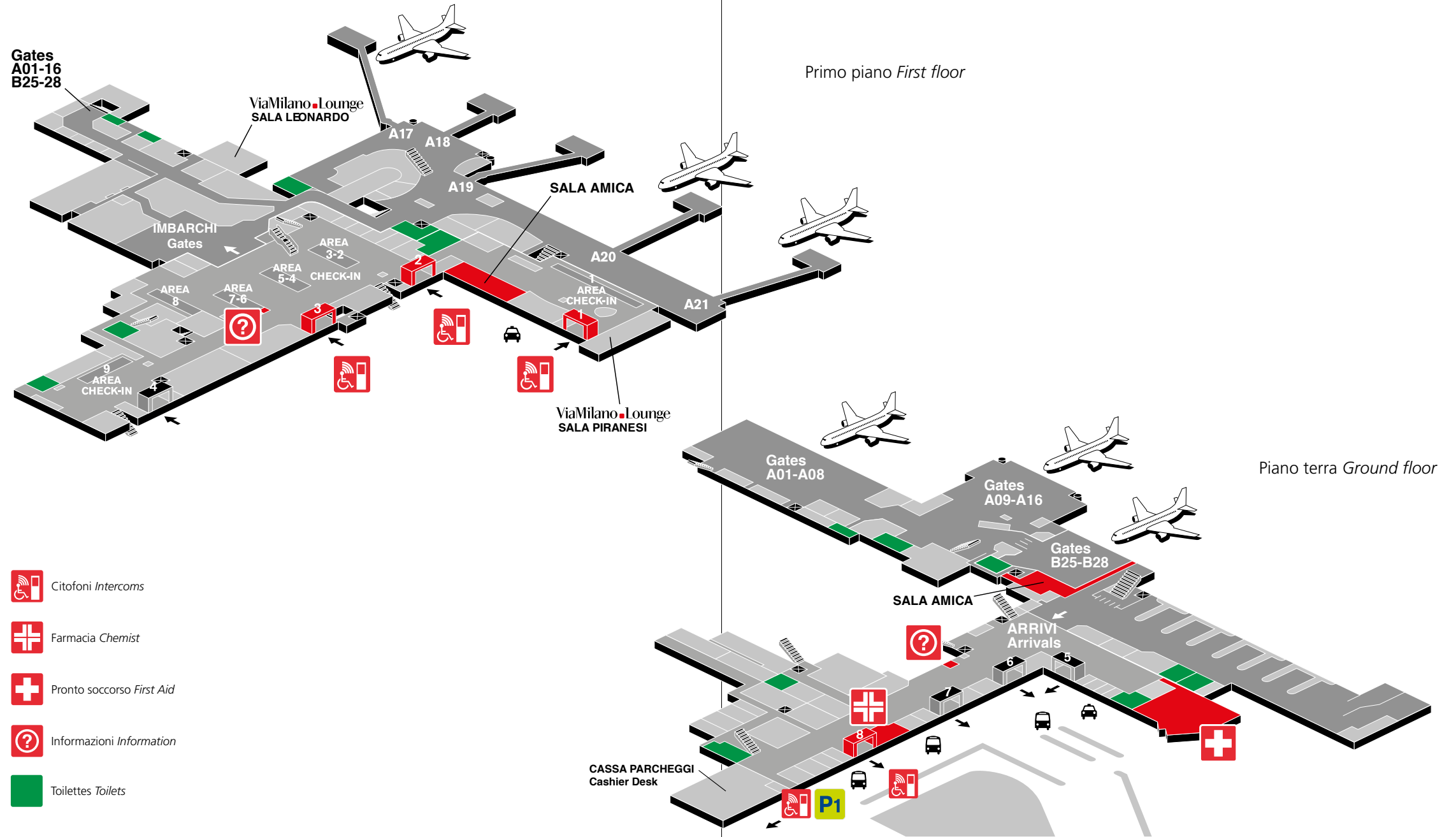


Activation points

At the airport, assistance for disabled and/or Passengers with Reduced Mobility can be activated directly at the check-in and information desks, or at any of the intercoms marked "Sala Amica Pick Up Point", which are to be found at:

- entrance doors no. 1, 2, 3 on the departures level;
- door no. 8 on the arrivals level;
- the multi-storey car park (P1), on level +2.

Sala Amica



Servizi per Passeggeri a Mobilità Ridotta

Fattore di qualità

Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali

Disponibilità di percorsi facilitati

Disponibilità di personale dedicato su richiesta

Disponibilità di spazi dedicati

Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio

Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal

Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

Sala Amica Pick Up Point



Services for Passengers with Reduced Mobility

Quality Factor

Accessibility to all airport services

Availability of preferential paths and routes

Availability of dedicated personnel on demand

Availability of dedicated areas

Availability of interphone system at parking areas

Availability of interphone system in the terminal

Availability of appropriate information and communication

Area riconsegna bagagli / Claim area



Dati di Qualità

Gli obiettivi di seguito dichiarati per il 2017 rappresentano gli standard minimi che SEA si impegna a migliorare. I risultati raggiunti nel

2016 confermano gli sforzi finora realizzati per assicurare ai passeggeri i più elevati livelli di qualità.

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|--|----------------|----------------|
| Efficienza dei servizi di assistenza | | | |
| Per passeggeri in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 4' 20" | 9' 00" |
| Per passeggeri in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 4' 00" | 14' 00" |
| Per passeggeri in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 4' 50" | 7' 00" |
| Per passeggeri in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi | 5' 00" | 14' 00" |

Quality objectives

The targets for 2017 stated below are the minimum standards that SEA is aiming to improve. The results achieved in 2016

are proof the efforts made to ensure the highest levels of quality for passengers.

| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Target 2017 |
|---|---|-------------|-------------|
| Efficiency of assistance | | | |
| Departing passengers pre-booked: waiting time from any official request point within the airport | Minutes waiting time in 90% of requests | 4' 20" | 9' 00" |
| Departing passengers not pre-booked: waiting time from any official request point within the airport | Minutes waiting time in 90% of requests | 4' 00" | 14' 00" |
| Arriving passengers pre-booked: waiting time onboard following descent of last passenger | Minutes waiting time in 90% of requests | 4' 50" | 7' 00" |
| Arriving passengers not pre-booked: waiting time onboard following descent of last able bodied passenger | Minutes waiting time in 90% of requests | 5' 00" | 14' 00" |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|--|---|----------------|----------------|
| Sicurezza per la persona | | | |
| Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione | % passeggeri soddisfatti | 90,6% | 90,0% |
| Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale | % passeggeri soddisfatti | 97,1% | 91,0% |
| Informazioni in aeroporto | | | |
| Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali | 100% | 100% |
| Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale | % informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni | 100% | 100% |
| Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna | % passeggeri soddisfatti | 94,2% | 90,0% |

Quality objectives

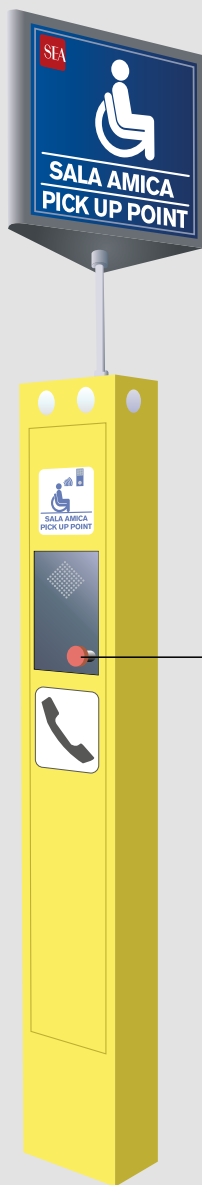
| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Target 2017 |
|---|---|-------------|-------------|
| Safety | | | |
| Passenger perception of equipment condition and efficiency | % satisfied passengers | 90.6% | 90.0% |
| Passenger perception of suitable staff training | % satisfied passengers | 97.1% | 91.0% |
| Airport Information | | | |
| Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and Reduced Mobility in percentage to overall essential information | % of essential information in relation to overall information | 100% | 100% |
| Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered | % information and instructions available relative to services offered | 100% | 100% |
| Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and way-finding inside the terminals | % satisfied passengers | 94.2% | 90.0% |

Dati di Qualità

| Indicatore di qualità | Unità di misura | Risultato 2016 | Obiettivo 2017 |
|---|--|----------------|----------------|
| Comunicazione con i passeggeri | | | |
| Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute | % risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste | 100% | 100% |
| Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze | % reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze | 0,011% | 0,05% |
| Comfort in aeroporto | | | |
| Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri | % passeggeri soddisfatti | 95,7% | 90,0% |
| Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. | % passeggeri soddisfatti | 93,9% | 90,0% |
| Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica") | % passeggeri soddisfatti | 89,3% | 90,0% |
| Aspetti relazionali e comportamentali | | | |
| Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) | % passeggeri soddisfatti | 97,4% | 91,0% |
| Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri | % passeggeri soddisfatti | 97,3% | 91,0% |

Quality objectives


| Quality indicator | Unit measure | Result 2016 | Target 2017 |
|---|---|-------------|-------------|
| Communication with passengers | | | |
| Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information | % replies respecting established time-frame | 100% | 100% |
| Claims received | % number of claims received / number of assistances | 0.011% | 0.05% |
| Comfort inside Terminals | | | |
| Perception of efficiency of assistance delivered | % satisfied passengers | 95.7% | 90.0% |
| Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system dedicated lounges, toilets etc | % satisfied passengers | 93.9% | 90.0% |
| Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica") | % satisfied passengers | 89.3% | 90.0% |
| Courtesy and conduct | | | |
| Perception of staff courtesy (info point, security, dedicated staff) | % satisfied passengers | 97.4% | 91.0% |
| Perception of professionalism of dedicated staff | % satisfied passengers | 97.3% | 91.0% |



Benvenuti
negli aeroporti
di Milano.
Ora premete
il bottone rosso
e lasciate
fare a noi!

*Welcome
to Milan Airports.
Now just press
this red button
and let us
do the rest!*

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android