

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

2
0
2
1

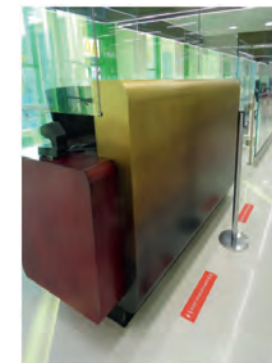


Milan
Airports

Milano.
Linate

06	MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES
08	CONTROLLO DEI FLUSSI PASSEGGERI E DELLA TEMPERATURA PASSENGER FLOWS AND HEALTH CHECKS
10	NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI DOCUMENTS AND RESTRICTIONS FOR TRAVELLING
13	LA NUOVA IDENTITÀ DEL CITY AIRPORT THE CITY AIRPORT TAKES ON A NEW LOOK
16	IL GRUPPO SEA IL GRUPPO SEA
18	SALE CONFERENZE "LINATE CENTER" CONFERENCE ROOM "LINATE CENTER"
26	COLLEGAMENTI DA E PER LINATE CONNECTIONS TO AND FROM LINATE
30	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA AIRPORT SERVICE: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING DEPARTING
32	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO AIRPORT SERVICE: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT
34	SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI AIRPORT SERVICE: USEFUL LUGGAGE INFORMATION
37	SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL
38	ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE
40	POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA SEA QUALITY POLICY
43	POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY
45	WORLD ROUTES 2021 WORLD ROUTES 2021
47	DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES
49	NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS
50	CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS
52	SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

BENVENUTO A MILANO LINATE WELCOME TO MILAN LINATE



Quest'anno l'introduzione della Carta dei Servizi è dedicata alla pandemia da COVID-19 che ha impattato in modo importante il settore del trasporto aereo.

Nel 2020 il traffico passeggeri dell'aviazione civile è crollato su scala mondiale; nel contesto degli aeroporti italiani si è registrato un calo del 72,6% rispetto al 2019 (fonte dati, Assaeroporti).

L'emergenza pandemica, oltre agli impatti negativi sui volumi di traffico, ha cambiato le priorità e le esigenze dei passeggeri che sono diventati sempre più health-conscious. La sicurezza sanitaria in aeroporto e a bordo degli aerei è diventata uno degli aspetti più importanti nella customer experience dei viaggiatori.

Sin dall'inizio della pandemia SEA, con tempestività e flessibilità, ha adattato l'aeroporto di Milano Linate alle nuove prescrizioni normative nazionali in materia di misure anticovid per assicurare una permanenza in aeroporto all'insegna della safety. Nelle pagine seguenti presentiamo una sezione dedicata ai principali interventi realizzati nel 2020. Siamo ripartiti rivolgendo la nostra attenzione alla salute dei passeggeri garantendo sempre e comunque la loro sicurezza.

Con l'augurio di tornare presto alla "Normalità" ci scusiamo per gli eventuali disagi.

This Service Charter opens with a special mention to COVID-19 which has had such a massive impact on air travel.

In 2020 worldwide passenger traffic plummeted; with Italian airports registering a decline of 72.6% compared with 2019 (data source Assaeroporti).

The pandemic has greatly affected and altered passengers' priorities, who have become increasingly health-conscious. Health safety in airports and onboard flights has become the prime concern during the customer experience.

From the very start of the pandemic SEA rapidly adapted Linate to meet the stringent anti-covid measures, ensuring time spent inside the airport is safe at all times. In the following pages there is a section dedicated to the principle actions we have undertaken in 2020 to put passenger safety at the centre of our airport.

We take this opportunity to apologise for any inconvenience passengers may have had to incur and eagerly await the return to *normality*.



**INDOSSA
LA MASCHERINA**
WEAR
A FACE MASK



**MANTIENI
LA DISTANZA
DI SICUREZZA**
KEEP A SAFE
DISTANCE



LAVATI LE MANI
WASH
YOUR HANDS



**MANTIENI
PULITI I TUOI
OGGETTI
PERSONALI**
KEEP OBJECTS
CLEAN



**NON TOCCARTI
LA FACCIA**
DON'T TOUCH
YOUR FACE



**TOSSISCI
O STARNUTISCI
NEL FAZZOLETTO**
COUGH
OR SNEEZE
INTO A TISSUE



MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES

La pandemia COVID-19, oltre agli impatti negativi sui volumi di traffico, ha significato una completa riconfigurazione dei terminal.

Per assicurare le migliori condizioni per la sicurezza e la salute dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, SEA, in conformità alle disposizioni normative, ha implementato le seguenti misure:

- 1) Distanziamento sociale
 - Segnaletica a terra
 - Bagni
 - Riduzione delle sedute
 - Barriere in policarbonato
- 2) Informativa ai passeggeri
- 3) Controllo dei flussi passeggeri
- 4) Controllo della temperatura
- 5) Pulizia e sanificazione
- 6) Distributori di mascherine e gel igienizzante
- 7) Recircolo dell'aria condizionata e ventilazione
- 8) Certificazioni ACI e TUV
- 9) Normativa per gli spostamenti

On top of the negative impact the pandemic has had on flights, it has also meant totaly rearranging the Terminal configuration.

SEA has introduced the following measures to ensure the best possible safety measures for passengers and operators and comply with regulations:

- 1) Social distancing rules
 - Floor markings
 - Toilets
 - Seating rearranging
 - Polycarbonate barriers
- 2) Passenger Information
- 3) Passenger flow
- 4) Health checks
- 5) Hygiene and sanitization
- 6) Vending machines (selling masks and sanitizing products)
- 7) Air conditioning and suitable ventilation
- 8) ACI and TUV Airport Health and Safety Certification
- 9) Documents and restrictions for travelling



DISTANZIAMENTO SOCIALE KEEP YOUR DISTANCE



CONTROLLO DEI FLUSSI PASSEGGERI E DELLA TEMPERATURA PASSENGER FLOW AND HEALTH CHECKS



L'aeroporto di Milano Linate ha ottenuto la certificazione Airport Health Accreditation, che dichiara come lo scalo offra ai passeggeri e a tutti gli operatori una permanenza sicura in aeroporto, in linea con le raccomandazioni operative e sanitarie di ACI World, Airports Council International e ICAO, International Civil Aviation Organization.

Questo importante riconoscimento, si aggiunge all'attestazione Hygiene Synopsis rilasciata dal TÜV SUD Italia, che valuta la conformità delle misure dichiarate nel protocollo operativo sanitario di SEA e adottate nell'aeroporto di Linate per garantire la sicurezza ai passeggeri e agli operatori.

Si tratta di risultati che testimoniano gli sforzi che SEA ha compiuto e compie quotidianamente, collaborando con tutti gli stakeholder nell'applicare e gestire ogni precauzione utile, ai massimi livelli di sicurezza e con il massimo impegno.

AUTODICHIARAZIONE GIURISTICA PER L'INGRESSO IN ITALIA DALL'ESTERO
(ai sensi degli articoli 46 e 47 DPR 445/2000 - da verificare al momento dell'ingresso)

Io/la sottoscritta/a _____ nat/a il ____/____/____ a _____, _____, residente in _____, via _____ n. _____, identificato con passaporto/carta d'identità n. _____ rilasciato da _____ il _____ del _____, _____ tel. mobile _____

consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e P.L. (art. 495 c.p.) e delle sanzioni amministrative previste dall'art. 4 del D.L. 253/2020, n. 19, convertito in L. 225/2020, n. 35;
DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

- di essere a conoscenza delle misure di contenimento del COVID-19 vigenti in Italia (DPCM e relative modifiche ed Ordinanze del Ministero della Salute), consultabili nei seguenti siti web istituzionali ed al seguente QR code: <https://www.esse.it/MAE/it> - <https://www.viaggiacertificati.it>
- di non essere risultato positivo al coronavirus oppure, ove risultato positivo ad un test RT PCR effettuato all'estero, di aver eseguito scrupolosamente i protocolli sanitari previsti dalle autorità del Paese in cui è stato effettuato il test, di aver osservato 14 giorni di isolamento dall'ultima data nella quale si presentavano sintomi e di non essere più sottoposto a misure di isolamento / quarantena da parte delle autorità locali;
- di entrare in Italia proveniente dal seguente Paese / località estera: _____ con il volo n. _____, e di essere a conoscenza che una volta giunto in Italia raggiungerà l'indirizzo indicato per effettuare il periodo di isolamento fiduciario di 10 giorni con mezzo proprio/privato;
- di aver soggiornato o transitato negli ultimi 14 giorni nelle seguenti località estere: _____;
- di fare ingresso in Italia per la seguente motivazione: _____ che, nei casi previsti dalla normativa in vigore, è sottoposto a tampone risultato negativo, nelle 48h 72h precedenti all'ingresso in Italia;
 - si sottoporrà a tampone all'arrivo in aeroporto, ove possibile ovvero nelle 48 h dall'ingresso in Italia;
 - dichiara il proprio ingresso nel territorio nazionale al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria competente per territorio, in caso di ingresso o transito nei 14 gg. Precedenti in Stati o territori di cui agli Elenchi C, D ed E;
 - effettuerà il previsto periodo di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario di 10 giorni presso il « Covid Hotel » previsti dall'art. 1, commi 2 e 3, D.L. 19/05/2020, n. 34 e ss.mm. ovvero nei luoghi idonei indicati da ATS o Dipartimento della Protezione Civile (provincia India, Bangladesh e Sri Lanka);
 - effettuerà il previsto periodo di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario presso il seguente indirizzo: _____ piazza/via _____ n. _____, _____, _____ tel. mobile _____;
 - si sottoporrà a tampone al termine del periodo di 10 di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario; A questo riguardo, dichiara che: _____

_____ data _____ ora _____ del controllo _____
Firma del dichiarante _____ L'operatore di Polizia _____

Autodichiarazione - 15/05/2021 - Pagina 8/8

Milan Linate was awarded the Airport Health Accreditation, this declaration of how the station provides a safe environment for both passengers and staff inside the airport, respects the guidelines issued by ACI (World, Airports Council International) and ICAO (International Civil Aviation Organization).

This recognition is in addition to the Hygiene Synopsis certification issued by TÜV SUD Italia, which verifies that SEA complies with established safety measures to ensure both passengers and operators are safe at Linate.

These results mirror SEA's daily efforts working side by side with stakeholders to guarantee the very highest safety standards.

AUTODICHIARAZIONE AL SERVIZIO CLIENTI DEL TUV SUD ITALIA

Il sottoscritto/a _____, nato/a il ____/____/____ a _____, _____, residente in _____, via _____ n. _____, identificato con passaporto/carta d'identità n. _____ rilasciato da _____ il _____ del _____, _____ tel. mobile _____

consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia;

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

- di non essere risultato positivo al coronavirus oppure, ove risultato positivo ad un test RT PCR effettuato all'estero, di aver eseguito scrupolosamente i protocolli sanitari previsti dalle autorità del Paese in cui è stato effettuato il test, di aver osservato 14 giorni di isolamento dall'ultima data nella quale si presentavano sintomi e di non essere più sottoposto a misure di isolamento / quarantena da parte delle autorità locali;
- di entrare in Italia proveniente dal seguente Paese / località estera: _____ con il volo n. _____, e di essere a conoscenza che una volta giunto in Italia raggiungerà l'indirizzo indicato per effettuare il periodo di isolamento fiduciario di 10 giorni con mezzo proprio/privato;
- di aver soggiornato o transitato negli ultimi 14 giorni nelle seguenti località estere: _____;
- di fare ingresso in Italia per la seguente motivazione: _____ che, nei casi previsti dalla normativa in vigore, è sottoposto a tampone risultato negativo, nelle 48h 72h precedenti all'ingresso in Italia;
 - si sottoporrà a tampone all'arrivo in aeroporto, ove possibile ovvero nelle 48 h dall'ingresso in Italia;
 - dichiara il proprio ingresso nel territorio nazionale al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria competente per territorio, in caso di ingresso o transito nei 14 gg. Precedenti in Stati o territori di cui agli Elenchi C, D ed E;
 - effettuerà il previsto periodo di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario di 10 giorni presso il « Covid Hotel » previsti dall'art. 1, commi 2 e 3, D.L. 19/05/2020, n. 34 e ss.mm. ovvero nei luoghi idonei indicati da ATS o Dipartimento della Protezione Civile (provincia India, Bangladesh e Sri Lanka);
 - effettuerà il previsto periodo di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario presso il seguente indirizzo: _____ piazza/via _____ n. _____, _____, _____ tel. mobile _____;
 - si sottoporrà a tampone al termine del periodo di 10 di sorveglianza sanitaria/isolamento fiduciario; A questo riguardo, dichiara che: _____

_____ data _____ ora _____ del controllo _____
Firma del dichiarante _____ L'operatore di Polizia _____

Autodichiarazione - 15/05/2021 - Pagina 8/8



PULIZIA E SANIFICAZIONE CLEANING AND SANITIZATION



NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI

DOCUMENTS AND RESTRICTIONS FOR TRAVELLING

Gli spostamenti da e per l'estero e sul territorio italiano sono disciplinati da DPCM, Decreto Legge e Ordinanze del Ministero della Salute che prevedono la possibilità di specifiche limitazioni per viaggi da e verso alcuni Stati e territori esteri nonché gli spostamenti tra le regioni.

Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezioni al proprio viaggio all'estero, si prega di consultare la sezione dedicata del sito Viaggiare Sicuri (sezione COVID-19>L'Italia) o il sito del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite nel Paese di destinazione e negli eventuali Paesi di transito.

Si consiglia, in ogni caso, prima di partire o rientrare da un viaggio all'estero, di effettuare il questionario informativo a disposizione sul sito Viaggiare Sicuri, indicando nazionalità, Paese verso il quale si vuole viaggiare o dal quale si vuole fare il proprio rientro e le ragioni dello spostamento.

Per i viaggi all'interno del territorio nazionale si consiglia di verificare le eventuali disposizioni specifiche delle Regioni di destinazione, contattandole direttamente o visitandone i rispettivi siti web.

Travels within Italian territories and to and from foreign countries are subjected to the Decree of the Italian President of the Council of Ministers, which lists the possibility of specific limitations.

For all the details on the limitations or on the need to produce a self-declaration for your trip, please consult the dedicated section of the Italian Ministry of Foreign Affairs website or the Ministero della Salute website or complete the Information Form on the Viaggiare Sicuri website.

In any case, we recommend you to check carefully the regulation established in the country of destination or any transit country before leaving for a trip abroad. Furthermore, each Italian Region has the possibility to impose additional regulations on those coming from foreign states or territories. It is therefore recommended to also check for any additional provisions by the Region of destination by contacting them directly or by visiting their websites.





Abbiamo lavorato molto per continuare il percorso di rinnovamento di Linate, volto a migliorare l'esperienza dei nostri passeggeri. La nuova identità del city airport di Milano sarà il simbolo della nostra attenzione alla sostenibilità, all'innovazione tecnologica, sicurezza e al design più ricercato, che il passeggero potrà ritrovare anche negli oggetti tecnici più tipicamente aeroportuali. Vogliamo creare un "sense of place" in sintonia con Milano, da sempre avanguardia e testimonial del design italiano nel mondo.

SEA, per prepararsi alla ripartenza, ha:

- aperto nuova porzione di aerostazione "corpo F";
- installato, nell'Area Security, nuove rulliere TRS (Tray Return System) e nuove macchine EDS CB (Explosives Detection Systems for Cabin Baggage)

We have worked solidly to complete renovation of Linate with the intent of improving the passenger experience. The new appearance of Milan's city airport will be a homage to sustainable development, technological innovation, safety and an eye for design passengers will notice throughout the terminal. Our intention is to create a "sense of place" which matches Milan's undisputed reputation as design capital of the world.

In preparation of its relaunch SEA has:

- opened a new section named the "F wing";
- installed new TRS (Tray Return System), and latest generation EDS CB (Explosives Detection Systems for Cabin Baggage) in the Security Area. These machines mean it is no-longer necessary to remove liquids

LA NUOVA IDENTITÀ DEL CITY AIRPORT THE CITY AIRPORT TAKES ON A NEW LOOK

che consentono un controllo più efficace del bagaglio senza separare i liquidi e i device;

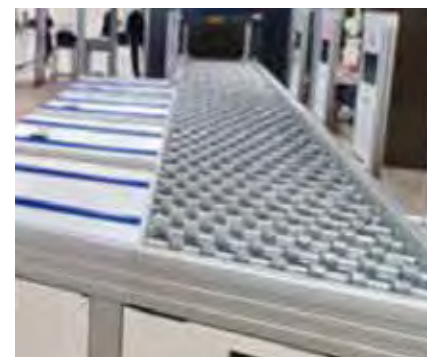
- completato il restyling architettonico dell'area check in al piano partenze (dall'isola 2 all'isola 9), con sostituzione dei banchi check in;
- installato il sistema di Self Bag Drop all'isola 9;
- rinnovato alcuni blocchi bagno;
- creato il corridoio di collegamento tra aerostazione e stazione M4 e i relativi collegamenti verticali tra piano terra e primo.

I lavori per l'adeguamento funzionale del Terminal passeggeri proseguiranno nei prossimi anni!

and devices from luggage at security control;

- completed restyling of check-in area (from row 2 to row 9), including new check-in counters;
- installed a Self Bag Drop in row 9;
- Renovated several bathroom facilities;
- created a corridor which joins the terminal to the M4 metro station - which can be reached from the ground floor and the first floor.

Further work to better the terminal's performance levels will carry on throughout the years!





PREPARATI A UN CONTROLLO PIÙ VELOCE E SICURO GRAZIE AI NOSTRI SISTEMI DI SICUREZZA DI ULTIMA GENERAZIONE.
GET THROUGH AIRPORT CHECKPOINTS FASTER AND SAFER THANKS TO OUR NEXT GENERATION SECURITY SYSTEMS.

**PUOI LASCIARE NEL TUO BAGAGLIO
LIQUIDI, CELLULARI E PC.**

YOU CAN LEAVE LIQUIDS AND ELECTRONIC
DEVICES IN YOUR LUGGAGE.



**L'AREA È DEDICATA A TE. RICORDATI DI RIPORRE
NELLA VASCHETTA PRIMA GLI OGGETTI
LEGGERI  E POI I PIÙ PESANTI **

FEEL COMFORTABLE THANKS TO YOUR OWN PACKING AREA
AND PLACE THE ITEMS IN THE TRAY FROM
THE LIGHTEST TO THE HEAVIEST ONE.



**SMART
SECURITY**

**USA SEMPRE LA VASCHETTA CHE VIENE
IGIENIZZATA AD OGNI PASSAGGIO.**

PLEASE USE THE TRAY
THAT IS DISINFECTED AT ALL TIMES.



**DI NORMA NON È NECESSARIO
TOGLIERSI LE SCARPE.**

USUALLY YOU DO NOT NEED TO TAKE OFF
YOUR SHOES.



IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP

Il Gruppo SEA, in base alla Convenzione sottoscritta tra SEA ed ENAC nel 2001 e valida sino al 2043, gestisce gli aeroporti di Malpensa e Linate. Il sistema aeroportuale di Milano si articola sugli scali di:

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è attualmente chiuso per il ridimensionamento del traffico aereo a seguito della pandemia. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Ha ricoperto un ruolo fondamentale nel 2020 per l'aumento dei voli cargo legati sia al consistente afflusso di dispositivi medici anti Covid sia allo sviluppo dell'e-commerce.

MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra europee. A circa 8 km dal centro della città di Milano,

The SEA Group manages the Malpensa and Linate airports under an agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001 and valid until 2043. The Milan airport system consists of the following airports:

MILAN MALPENSA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse assortment of services to meet the needs of all of the airport's passengers.

Terminal 2 is currently closed due to the downsizing of air traffic as a result of the pandemic. Both terminals can be reached by train.

A soli 8 km dal centro città, Linate si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping.



Il Gruppo SEA gestisce gli aeroporti di Linate e Malpensa



si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. È attualmente in corso il restyling completo dell'aeroporto.

MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME

Aeroporti gestiti da SEA Prime SpA, società controllata da SEA SpA e dedicati all'aviazione generale, offrono servizi e facilities ad alto valore aggiunto.

Infine, attraverso la società SEA Energia SpA (controllata al 100% da SEA SpA), il Gruppo è proprietario delle centrali di cogenerazione di Linate e Malpensa dedicate prevalentemente a soddisfare i fabbisogni energetici degli aeroporti attraverso la produzione combinata di energia elettrica, calore e tele-raffrescamento.

MILAN MALPENSA CARGO

Is the nerve centre of inbound and outbound cargo distribution in Italy. It played a fundamental role in 2020 due to the increase in cargo flights tied to the significant influx of anti-Covid medical devices and the development of e-commerce.

MILAN LINATE

Primarily serves frequent-flyers travelling to destinations in Italy and Europe. Just 8 KM from Milan city centre, Linate is truly a city airport, with structures and areas dedicated to business and shopping. A complete redesign of the airport is currently underway.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

Airports managed by SEA Prime S.p.A., a subsidiary of SEA S.p.A. Dedicated to general aviation, their services and facilities provide significant added value.

Finally, through SEA Energia S.p.A. (a wholly-owned subsidiary of SEA S.p.A.), the Group owns the co-generation plants at Linate and Malpensa, mainly meeting the energy needs of the airports by providing electricity, heat and district cooling.

SALA CONFERENZE “LINATE CENTER” CONFERENCE ROOM “LINATE CENTER”



Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 90 posti. Prenotabili ad ore, mezza giornata o giornata intera dalle ore 09.00 alle ore 18.00 (ulteriori orari su richiesta).

LE TARIFFE COMPRENDONO:

- tavolo relatori con 3 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 4 monitor (2 in sala A e 2 in sala B);
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi anche per videoconferenze;
- lavagna a fogli mobili.

CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

- platea;
- ferro di cavallo;
- tavolo riunioni unico.

È possibile prenotare servizi aggiuntivi su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a meetinglinate@seamilano.eu

A space devised to host internal company meetings and events, it is also available for hire by external companies and seats up to 90. Book by the hour, half day or whole day from 09.00 am to 06.00 pm (other times on request).

RATES INCLUDE:

- a podium which accomodates 6 speakers with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- internet connection and PC power sockets;
- individual podium with mic and screen;
- 4 flat screens (2 in room A and 2 in room B);
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi and Videoconference;
- a flipboard.

LAYOUTS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact meetinglinate@seamilano.eu

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Sala Conferenze



BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano

Il BookCrossing è uno scambio di libri nel mondo: prendi un libro dalle nostre librerie e lasciane un altro.

Solo così la lettura sarà un viaggio che non finisce mai!

BookCrossing lands at Milan Airports

BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores.

Reading becomes a journey that never ends!

In collaborazione con:



■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO



Il parcheggio
che conviene
è dentro
l'aeroporto.



PROMO TUTTO L'ANNO

Approfitta delle promozioni online, anche in alta stagione, quando hai più bisogno dei parcheggi.

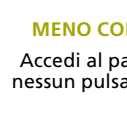
LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

Maggior tranquillità portando con te le chiavi dopo aver parcheggiato.



SEI GIÀ IN AEROPORTO

Risparmia tempo: i nostri parcheggi sono all'interno dell'aeroporto a pochi passi dai terminal.



MENO CONTATTI, PIÙ SICUREZZA

Accedi al parcheggio senza toccare nessun pulsante, avvicina il barcode e parti in sicurezza.



CAMBIA QUANTO VUOI

Acquista in tranquillità: puoi modificare il tuo parcheggio illimitatamente e gratuitamente.

A PROVA DI IMPREVISTI

Acquista il tuo parcheggio in anticipo, e se non puoi più partire c'è la polizza annullamento.



LINATE

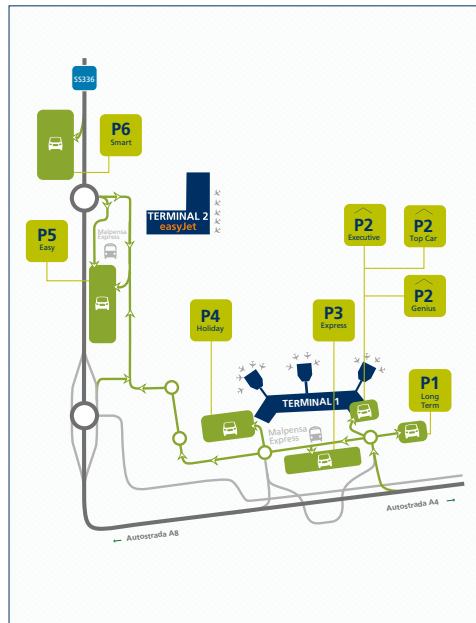
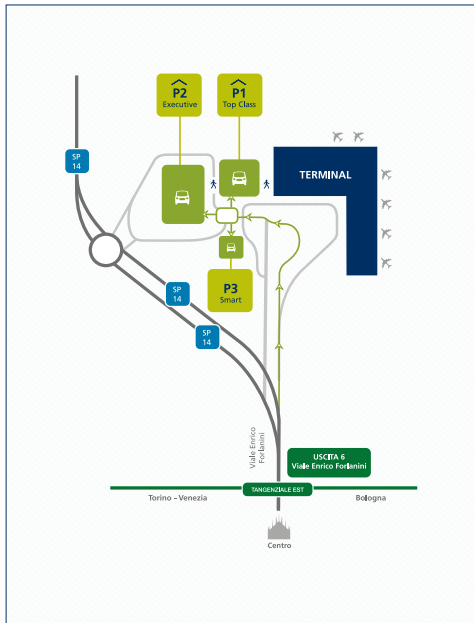
L'aeroporto di Linate offre oltre **3.000 posti auto**, tra coperti e scoperti, direttamente collegati all'area check-in.

MALPENSA

L'aeroporto di Malpensa offre oltre **12.000 posti auto** in 8 tipologie di parcheggio e un servizio shuttle bus tra Terminal 1 e Terminal 2.

ORIO AL SERIO

L'aeroporto di Orio al Serio offre oltre **8.000 posti auto**, con la più ampia disponibilità di scelta tra tariffe e settori.



Linate

- P1 - Top Class**
1.300 posti coperti e scoperti. IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
- P2 - Executive**
2.000 posti coperti. 1 MINUTO a piedi dal Terminal
- P3 - Smart**
350 posti scoperti. 3 MINUTI a piedi dall'aerostazione

Malpensa

- P1 - Long Term**
1.200 posti scoperti. 3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
- P2 - Executive**
2.700 posti coperti. IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
- P2 - Genius**
500 posti coperti. 2 MINUTI a piedi dall'area check-in
- P2 - Top Car**
130 posti coperti. IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
- P3 - Express**
1.600 posti scoperti. 3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
- P4 - Holiday**
1.200 posti scoperti. 4 MINUTI a piedi dal Terminal 1
- P5 - Easy**
3.000 posti scoperti. 2 MINUTI a piedi dal Terminal 2
- P6 - Smart**
3.700 posti scoperti. 10 MINUTI da e per il Terminal 1 e 2

Orio al Serio

- P2 Terminal - Settore A**
500 posti coperti. 2 MINUTI a piedi dal Terminal
- P2 Terminal - Settore B**
500 posti coperti. 3 MINUTI a piedi dal Terminal
- P2 Terminal**
1.600 posti scoperti. 4 MINUTI a piedi dal Terminal
- P3 Smart**
150 posti coperti, navetta gratuita. 5 MINUTI da e per il Terminal
- P3 Smart**
4.700 posti scoperti, navetta gratuita. 5 MINUTI da e per il Terminal

VICINO. A TE.
COME IL PARCHEGGIO DELL'AEROPORTO.



ViaMilano Parking 
Official Airport Parking

■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO

Scopri tutte le offerte su viamilanoparking.eu

SEA MilanAirports

FACE BOARDING

Piacere di riconoscerti.

Nice to recognize you.

L'IDENTIFICAZIONE BIOMETRICA
TI PERMETTE
DI IMBARCARTI VELOCEMENTE
SENZA MOSTRARE PIÙ
ALCUN DOCUMENTO.

REGISTRATI QUI



SOLO PER I SEGUENTI
**PASSEGGERI ALITALIA
CON CARTA D'IMBARCO
PER ROMA:**

CLUB FRECCIA ALATA
FRECCIA ALATA PLUS
SKYTEAM ELITE PLUS
TARIFFA COMFORT LIN-FCO

*Maggiori di 18 anni muniti di passaporto
o carta di identità elettronica rilasciata
dopo il 2016.

BIOMETRIC IDENTIFICATION
ALLOWS YOU
TO BOARD QUICKLY
WITHOUT SHOWING
YOUR DOCUMENTS.

REGISTER HERE



RESERVED FOR THE FOLLOWING
**ALITALIA PASSENGERS
WITH BOARDING PASS
TO ROME*:**

CLUB FRECCIA ALATA
FRECCIA ALATA PLUS
SKYTEAM ELITE PLUS
TARIFFA COMFORT LIN-FCO

*Electronic identity card
(issued after 2016) or passport
are requested for those over 18.

COLLEGAMENTI DA E PER LINATE CONNECTIONS TO AND FROM LINATE

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito "ARRIVARE A LINATE"

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website "GETTING TO / LEAVING FROM LINATE"

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito www.milanolinate-airport.com, sezione "ARRIVARE A LINATE".

For public transport timetables go to www.milanolinate-airport.com, under "GETTING TO / LEAVING FROM LINATE".

IN AUTO BY CAR



Torino	A4 Torino - Milano, Tangenziale Est A4 Torino - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road)
Genova	A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest (West Ring Road), interchange Tangenziale Est (East Ring Road)
Venezia	A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est, Tangenziale esterna A58 A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road) A58
Bologna - Parma	A1 (del Sole), Tangenziale Est A1, Tangenziale Est (East Ring Road)
Informazioni Information	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 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

AUTO NOLEGGIO CAR RENTAL AND SHARING



Car sharing	www.milanolinate-airport.com/it/da-per/car-sharing
Car rental	www.milanolinate-airport.com/it/da-per/noleggio-auto

**Un city airport a 8 km
dal centro storico: Linate
è facilmente raggiungibile
in autobus, in macchina,
in taxi o con NCC.**

TAXI BIANCHI WHITE TAXIS



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

White cabs are available outside the Arrivals areas on the ground floor.

NCC CHAUFFEUR DRIVEN CARS



Linate > Arrivi
Linate > Arrivals

Fly Car Service · www.linateflycarservice.com

IN BUS BY BUS



Duomo > Linate > Duomo

Linea urbana 73, effettua fermate intermedie
ATM · www.atm-mi.it
numero verde 800 80.81.81
City line 73, service with stops
ATM · www.atm-mi.it
800 80.81.81 (toll free)

Linate > Ospedale San Raffaele > Linate
Linate > San Raffaele Hospital > Linate

Linea urbana 923, via Segrate
City line 923, via Segrate

Linate > Milano Lambrate > Milano Centrale
Linate > Milan Lambrate Station >
Milan Central Station

Autostradale · www.airportbusexpress.it

Linate > Piazzale Dateo > Milano Centrale
Linate > Piazzale Dateo > Milan Central Station

ATM · www.atm-mi.it · 800 80.81.81
Air Pullman · www.airpullman.it · (+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
Linate > Milano City Exhibition Center >
Rho Pero Exhibition Center

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
Only runs during exhibitions

Linate > Monza

Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331.258411

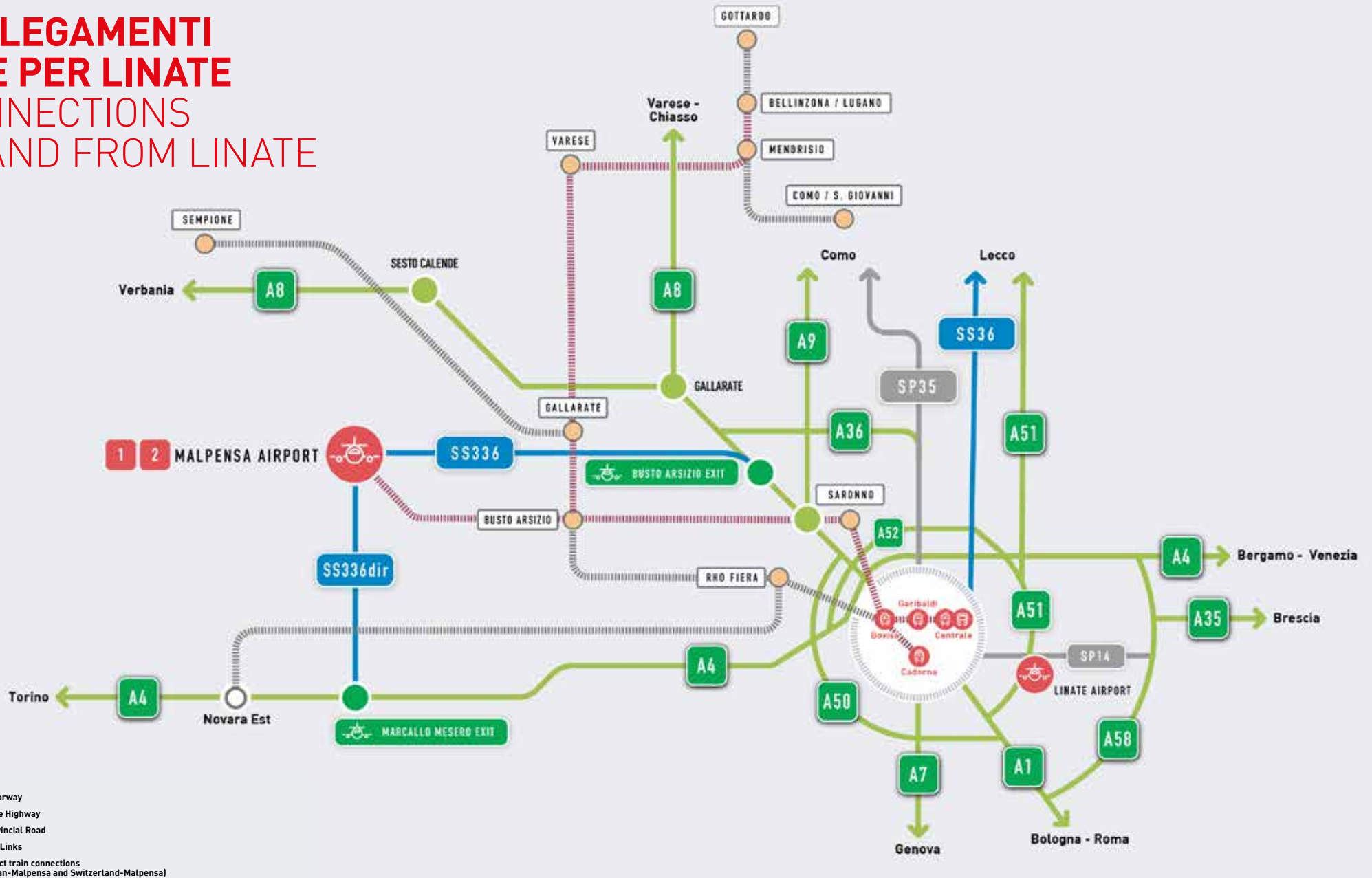
Linate > Bergamo > Siena
Linate > Bergamo > Savona
Linate > Bolzano > Genova

Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208

CALCOLA IL TUO PERCORSO / CALCULATE THE WALKING DISTANCE
ita: www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci
eng: www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport

COLLEGAMENTI DA E PER LINATE

CONNECTIONS TO AND FROM LINATE



SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING DEPARTING

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website.

TRASPORTO ANIMALI TRAVELLING WITH ANIMALS



È obbligatorio informarsi sempre presso la compagnia aerea, sulle modalità e/o restrizioni, riguardo al trasporto di animali a bordo di un volo.

When travelling with animals please enquire directly with your airline as procedures and restrictions of live animals may vary from carrier to carrier.

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI TRAVELLING WITH WEAPONS AND/OR AMMUNITION



Si raccomanda di contattare, prima della partenza, la propria compagnia aerea per informarsi sulla procedura vigente.

At Check-in passengers will be provided with a form which must be filled in by Airport Police, following which authorized weapons will be dispatched following specific security procedures. For updated regulations, contact your airline prior to departure.

MINORI NON ACCOMPAGNATI UNACCOMPANIED MINORS



Il servizio per i minori non accompagnati deve essere richiesto, alla propria compagnia aerea, all'atto della prenotazione del volo. È indispensabile informarsi sui limiti d'età consentiti perché le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra.

Carriers must be informed of unaccompanied minors at time of booking. Check with your airline as the age for unaccompanied minors may vary from carrier to carrier.



INDICAZIONI SANITARIE MEDICAL AND HEALTH ADVICE



Per conoscere le vaccinazioni e la profilassi medica per la destinazione scelta, bisogna informarsi presso gli uffici ASL. I passeggeri:

- affetti da patologie certificate (come il diabete)
- con stimolatore cardiaco (pace-maker)
- donne in stato di gravidanza dopo il sesto mese devono avere un certificato medico che conferma l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Nello scalo di Linate è attivo un ambulatorio di Sanità Aerea che offre, ai passeggeri e cittadini, utili servizi. Per maggiori informazioni, consultare il sito:

• **Linate** www.milanolate-airport.com

Sezione "Guida per il Passeggero" - "Sanità Aerea".

Prior to travel passengers should contact their local Health Office for up-to-date legislation on obligatory vaccinations for their destination. The following conditions require a medical certificate authorizing travel:

- pace-makers subject to manual security screening;
- pregnancy beyond sixth month;
- any serious medical condition and diabetes (which require the transportation of vital medication in hand luggage).

Sanità Aerea (Airport Clinics) offer a wide range of useful services for passengers and the general public at Linate.

For further details look under "Passenger Guide" - "Airport Clinic":

• **Linate** www.milanolate-airport.com

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website.

SALE VIP VIP LOUNGE



SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Linate. L'accesso è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu o direttamente in sala.

Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges at Linate. Access can be purchased inside the Lounges or online: www.viamilanoeshop.eu

FAST TRACK AL CONTROLLO DI SICUREZZA FAST TRACK AT SECURITY CHECK



Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso i distributori automatici presenti in aeroporto o online dal sito www.viamilanoeshop.eu

Fast Track lane is available at each terminal to offer rapid access through Security Controls. Purchase either from the vending machines prior to accessing the Departures area or online: www.viamilanoeshop.eu



RIMBORSO IVA VAT REFUND



Nei nostri aeroporti è possibile richiedere il rimborso dell'IVA ai Tax Refund.

• Linate:

- Piano Partenze (Check-in).

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

Fast and simple refund service is available at

• Linate:

- 1st floor Check-in Area.

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

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI

AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION

LOST & FOUND LOST & FOUND



Rivolgersi all'ufficio Lost&Found della compagnia aerea di riferimento, **PRIMA** di lasciare l'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

If your luggage is damaged or lost contact the relative Lost&Found counter **BEFORE** leaving the luggage collection area. You will be issued with a Property Irregularity Report (PIR) indicating which phone number to call regarding your luggage. After 5 days you must contact your airline directly. There are further details in the Passenger's Charter available at the airport or at www.enac.gov.it website.

DEPOSITO BAGAGLI LUGGAGE DEPOSIT



- **Linate**, piano Arrivi, aperto dalle 06.00 alle 21.30, telefono n. (+39) 02 71.66.59
È possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.
- **Linate**, ground floor, Arrivals, open from 06.00 am until 09.30 pm, phone no. (+39) 02 71.66.59
Passengers flying back to same airport can leave any prohibited items and collect on their return.



OGGETTI SMARRITI LOST PROPERTY



SEA gestisce tutti gli oggetti rinvenuti in aeroporto. In caso di smarrimento di un oggetto, compilare un apposito modulo sul sito:

- **Linate**: www.milanolate-airport.com

Sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti". Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18. Per maggiori informazioni, contattare il Call Center (+39) 02 23.23.23. **Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, bisogna contattare direttamente la compagnia aerea.**

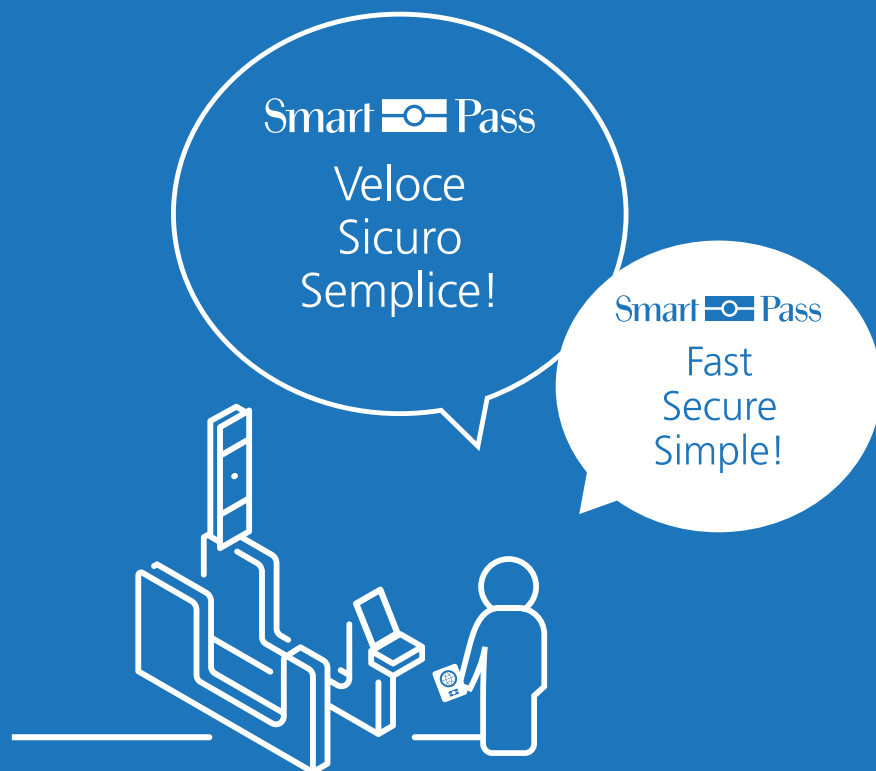
SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items either send a fax with a detailed description together with your personal info to (+39) 02 74.86.30.18, or fill-in the relative form under "Customer care" then "Lost Property" on airport site where object was lost.

- **Linate**: www.milanolate-airport.com

For further information contact our Call Center (+39) 02 23.23.23. **Objects left onboard aircrafts are handled directly by the airline.**

Passaporto elettronico? Scegli **Smart Pass**.

Smart Pass è il varco di frontiera automatizzato che ti permette di accelerare e semplificare il tuo passaggio al controllo passaporti.



 **Puoi scegliere Smart Pass se:**
You can use Smart Pass if:

Sei cittadino *
You are nationals from



Hai più di 14 anni
You are people over 14



*Per l'elenco completo delle altre nazionalità, consultare il sito [SEA-Smart Pass](#).
*Check the [SEA-Smart Pass](#) page for the complete list of all nationalities.

SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL

APP MILAN AIRPORTS

I principali contenuti sono: paperless e-commerce, servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, informazioni sui voli in tempo reale, elenco dei negozi e dei ristoranti, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto e aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità.

WIFI VIAMILANO

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze: con WiFi ViaMilano navighi gratuitamente senza limiti di tempo alla velocità di 2Mbps. Per accedere compila un velocissimo form di registrazione (entro 10 minuti dall'accesso). Utilizza WiFi Roaming se sei in possesso di un altro account, puoi selezionarlo direttamente dal menu a tendina, accedere e navigare gratuitamente.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Entra nel nostro ecosistema chatbot: manda un messaggio dalla pagina Facebook di Milan Airports, dalla homepage del nostro sito internet o attraverso Google Assistant richiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.

APP MILAN AIRPORTS

Main features include: paperless e-commerce, Reduced Mobility Info. Up-to-date information on flights, a complete list of stores and restaurants, transport connections to and from the airport, real-time traffic info on main routes.

WIFI VIAMILANO

The new ViaMilano WiFi is designed for clients who need permanent internet access. Choose the solution that best suits your needs and surf the web at high speed: register at WiFi ViaMilano within the first 10 minutes then surf the web at 2 Mbps with no time restriction or cost. Choose WiFi Roaming if you have an internet account, select it from the menu, insert your credentials and surf for free.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Join our environment friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page, our website homepage or Google Assistant and you will receive a reply in realtime. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.



ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE

Per SEA l'esperienza di viaggio inizia in aeroporto; per tale motivo, sin dal 2013, gli spazi aeroportuali diventano anche luoghi dove ambientare arte e cultura, affiancando ai servizi aeroportuali un'offerta artistico-culturale volta ad offrire un'immagine di Milano sempre più variegata ed affascinante, con installazioni permanenti ed eventi temporanei.

SEA has forever stated that any journey commences inside the airport Terminal, so ever since 2013 it has blended essential airport services with art and culture exhibits living side by side, throughout its Terminals. The intent is to showcase an increasingly fascinating and assorted image of Milan through fixed and temporary art.

Helidon Xhixha Sala Leonardo "Riflessi di Luna"



Alessandro Busci
"Nuova Bocconi"

L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA CLUB SEA VIP LOUNGES

- **NUOVA BOCCONI** di Alessandro Busci (Trittico 2014, smalto su ferro, 160x240 cm). Alessandro Busci, pittore e architetto profondamente milanese, caratterizza la sua ricerca pittorica in una costante sperimentazione di tecniche e supporti non convenzionali – smalti e acidi su acciaio, ferro, rame e alluminio – che indagano le potenzialità dello scambio fra le tradizioni iconografiche occidentali e orientali. La veduta urbana, soprattutto di Milano, è da sempre il tema prediletto, oggetto di un'indagine che è mentale, visiva ed emotiva insieme ma è al contempo soggetto, matrice ed elemento generatore di sequenze di dipinti che, come fotogrammi di un film d'autore, la colgono nel suo crescere e nel suo divenire. Anche questa sua opera ci racconta la nuova città, moderna e culturale.

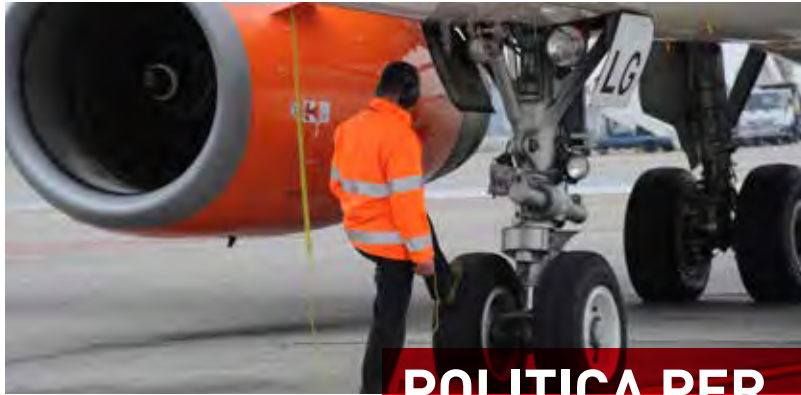
- **RIFLESSI DI LUNA** di Helidon Xhixha (Scultura, acciaio inossidabile lucidato a specchio, 2018). Helidon Xhixha, figlio d'arte, nasce a Durazzo ed eredita dal padre una forte passione per la scultura, sperimentando e realizzando opere e sculture in acciaio inox con tecnica innovativa. L'arte di Xhixha rappresenta al tempo stesso un punto di continuità e di svolta nello scenario artistico internazionale: la tecnica adottata, la scelta dei materiali e il linguaggio plastico, che sempre più assumono connotati di originalità, lo rendono un infaticabile ricercatore e innovatore. Come tutte le sue opere, "Riflessi di Luna" è in costante dialogo e relazione con la sala; la superficie riflettente e specchiata dell'opera permette allo spazio circostante di essere continuamente reinterpretato, distorto, enfatizzato.



Helidon Xhixha
"Riflessi di Luna"

- **NUOVA BOCCONI** by ALESSANDRO Busci (three pieces dated 2014, enamel on steel 160x240 cms) Alessandro, painter and architect, is Milanese through and through, constantly experimenting new and unconventional techniques and materials. Varnishes, acids, iron and aluminium – which permit him to experiment with traditional art forms from the East and West. Urban landscape particularly of Milan, have always been his favourite topic both visually and emotionally, generating paintings which trace the city's growth and development. This work depicts the city's new lease of life and profound culture.

- **RIFLESSI DI LUNA** by Helidon Xhixha (sculpture in mirror-polished stainless steel 2018) Helidon Xhixha born into an artistic family in Durazzo (Albania) he inherited a passion for sculpting from his father, playing with and experimenting innovative techniques using stainless steel. His art represents both tradition and novelty on the international stage: the choice of techniques, materials, and expression are consistently fresh and original. As with all his works, "Riflessi di Luna" speaks to his audience; the mirror-like surface captures, transforms and interprets the surroundings giving them never-ending dynamic new shapes.



POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA

SEA QUALITY POLICY

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 interessate dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendano serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai passeggeri a mobilità ridotta;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

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:

SEA management embraces a thriving quality concept to guarantee high levels of ground services for Linate and Malpensa Airports which:

- allows us to compete in an increasingly demanding field and places us alongside other leading airports;
- is fully compliant with ENAC recommendations, carriers and other regulating bodies;
- allows passengers with reduced mobility (PRM) to travel in seamless comfort;
- guarantees continuous improvement through quality management.

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 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

UNI EN ISO 9001:2015

For quality management system issued by TÜV Italia.



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri a mobilità ridotta. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

SERVICE CERTIFICATION

For assistance offered to PRM within airport grounds, issued by TÜV Italia.



D-4001:2008

Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie. Certificato rilasciato dall'ente Dasa-Rägister.

D-4001:2008

For site accessibility for PRM issued by 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 che ha 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 arrivo e in partenza.

• La misurazione della qualità erogata

Le attività di raccolta ed elaborazione dei dati della qualità, inerenti ai processi aeroportuali, sono effettuate direttamente dalla funzione Qualità SEA, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

QUALITY CONTROL

• Internal Audits

Throughout the year each department receives an internal inspection by a team of trained auditors who verify that operational procedures have been respected.

• 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 compliance with the UNI EN ISO 9001 requirements. ■



POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA

SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

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 nello specifico si ispira ai seguenti principi:

- Ferma convinzione dell'importanza, per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dei territori circostanti.
- Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti

SEA Group is strongly committed in combining the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. Its environmental and energy policy is guided by the following principles:

- Firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all environmental issues, for which it is intended to go beyond mere compliance with the regulation, to tend to a sustainable reduction of socio-environmental impacts and to the simultaneous growth of sharing of value with the communities of the surrounding territories.
- Continuous commitment in improving its environmental and energy performance.
- Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage the adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures

con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.

- Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo 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.
- Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.
- Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti.
- Riduzione continua delle emissioni di CO₂ prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, anche attraverso il coinvol-

that are consistent with the objectives of sector's sustainability and effective to contain environmental impacts on the surrounding territory.

- Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment oriented to respect and the safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate.
- Progressive introduction of construction and maintenance solution to improve energy efficiency and environmental sustainability of its airport infrastructures.
- Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of.
- Continuous reduction in the CO₂ emissions, both direct and indirect, also through the involvement of stakeholders, within the

gimento degli stakeholders nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra, fissata negli obiettivi stabiliti dagli organismi di riferimento per il trasporto aereo e dagli accordi internazionali.

- 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, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali.
- Presenza proattiva negli organismi e nei programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire alla evoluzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizioni per lo sviluppo sostenibile del trasporto aereo.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne e manterrà l'impegno assunto nella diffusione verso gli stakeholders di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi 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. ■

reduction in the greenhouse gas emissions as set by the reference organizations for aviation and by international agreements.

- Constant level of monitoring and verification of processes related to energy, air emissions, noise, water cycle and in general of the different phenomena characterizing the interaction with the ecosystem.
- High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities.
- Proactive presence in national and international development Bodies and programs with the purpose of contributing to the evolution of technological solutions and regulations, aimed at creating the conditions for the sustainable development of air transport.

The Environmental and Energy Management System is periodically subject to internal and external audits.

It is willing to maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of detailed reports concerning the environmental and energy processes of the Milan airports, in the logic of progressive improving of the governance of ecological-environmental and energy phenomena, connected with the Group's activities and consistent with a strategic framework for the achievement of maximum sustainability. ■



WORLD ROUTES 2021

Dal 10 al 12 ottobre 2021 Milano ospiterà il World Routes, il più importante evento dell'industria del trasporto aereo organizzato da Informa Markets* che ogni anno riunisce aeroporti, compagnie aeree e tourism bureau di tutto il mondo. SEA Milan Airports ha ottenuto l'assegnazione del World Routes 2021 lavorando in partnership con la Regione Lombardia, il Comune di Milano, ENIT e l'Aeroporto di Bergamo con gli obiettivi comuni di accrescere la reputazione e la conoscenza della destinazione sui mercati esteri e sviluppare nuove connessioni aeree a livello globale.

L'assegnazione è stata ottenuta grazie alla presenza di tutti i requisiti richiesti in fatto di accessibilità, connessione con il mondo, livello di infrastrutture, ospitalità e di slancio internazionale della destinazione.

Durante i tre giorni di evento presso Rho Fiera Milano, si terranno incontri di lavoro fra delegati di tutto il mondo, dando loro la possibilità di intercettare nuove opportunità di business, negoziare e costruire relazioni. I delegati, avranno inoltre la possibilità di visitare la destinazione per conoscerla e promuoverla nei rispettivi mercati.

*Informa Markets è la società leader nell'organizzazione di eventi a livello mondiale, proprietaria del marchio World Routes. ■

On 5-7th September 2021, Milan will host World Routes, an international event - organized by Informa Markets* - which represents the global meeting place for every airport, airline and tourism bureau from all over the world. SEA Milan Airports won the bid to host the event by working in partnership with Lombardy Region, City of Milan, ENIT and Milan Bergamo Airport, with the main goals of enhancing Milan and Lombardy's brand attractiveness overseas, and developing traffic opportunities globally.

The destination meets in full the eligibility criteria to host the event: high accessibility and worldwide connections, top-level infrastructures, and, most importantly, its international attitude.

During the 3-day event at Fiera Milano Rho (Exhibition Center), delegates from all over the world will have the chance to meet, present market opportunity, negotiate and build relationships. Delegates will also have the opportunity to explore Milan and Lombardy and promote them in their markets.

*Routes brand is owned by UBM, which is the leading international events organizer in the world. ■

DACCI UNA MANO PER AIUTARCI A MIGLIORARE IL SERVIZIO

GIVE US A HAND TO HELP US
IMPROVE OUR SERVICE



NEW



Ora con lettura QR code
e dispositivi touchless
per la tua sicurezza.

QR code reading
and touchless devices
are now available
for your safety.

Milano Malpensa



DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

La pandemia globale del COVID-19 ha avuto un impatto importante sull'industria dell'aviazione civile su scala mondiale, oltre agli impatti negativi su volumi di traffico, ha significato una completa riconfigurazione dei terminal, che ha messo in discussione i tradizionali canoni della qualità e della "Customer Experience".

In questo nuovo e complesso scenario e in linea con le indicazioni di ENAC, l'attività di monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali è stata nella prima fase della pandemia sospesa, successivamente ripresa in modo discontinuo in base all'operatività dello scalo.

I dati complessivi raccolti nel 2020, hanno consentito di costruire solo un quadro parziale dell'andamento della qualità dei tradizionali servizi aeroportuali. Pertanto, in condivisione con le indicazioni formalizzate da ENAC a tutti i Gestori Aeroportuali, nella presente edizione della Carta dei Servizi 2021, non è proposta la sezione contenente gli indicatori di qualità valorizzati.

Nell'attuale contesto di emergenza, l'obiettivo prioritario è di assicurare ai passeggeri le migliori condizioni per un transito sicuro in aeroporto, nella consapevolezza di ritornare presto alla "Normalità", con la piena fruibilità di tutti i nostri servizi aeroportuali.

This pandemic has had a massive global impact on the Civil Aviation sector. Aside from the free fall in traffic volume, the completely new configuration of the Terminal means certain aspects of the "Customer Experience" evaluation are being reviewed.

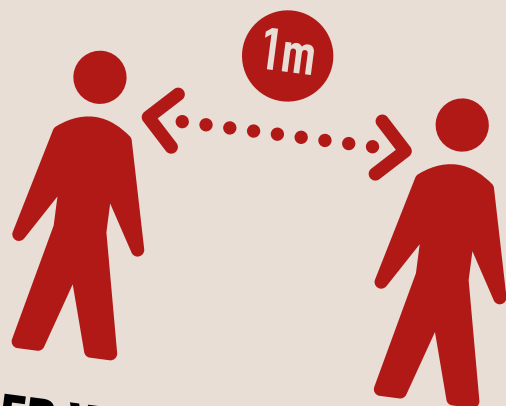
During this complex and ever-changing context it was agreed with ENAC that some types of monitoring were to be interrupted during the first phase of the pandemic. These were subsequently resumed, albeit irregularly.

Data collected in 2020 only gave a partial indication of the quality of customary airport services, hence ENAC has instructed all Airport Handlers to exclude the Quality Indicator section from this edition of the Service Charter.

In the present context the priority is to guarantee that passengers are safe when using the airport whilst remaining confident that "Normality" and fully functional airport services will resume shortly.

PASSENGER NAME

**MANTENERE LA DISTANZA
DI ALMENO UN METRO.**



**KEEP YOUR DISTANCE,
MINIMUM ONE METRE
(3 FEET).**

FLIGHT NO.

WEIGHT



Milan
Airports

NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS

Informazioni sui voli / Flight information	(+39) 02 23.23.23
Parcheggi / Parking	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 71.66.59
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 71.78.47
Farmacia / Chemist	(+39) 02 75.60.486
Pronto Soccorso – Emergenza / First Aid – Emergency	(+39) 02 74.85.22.22
Oggetti smarriti (solo fax) / Lost property (fax only)	(+39) 02 74.86.30.18

GLI ENTI AIRPORT AUTHORITIES

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ENAC (National Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.85.29.51 800 898 121
Polizia di frontiera / Immigration border police	(+39) 02 70.21.111
Carabinieri / Carabinieri	(+39) 02 73.84.426
Dogana / Customs	(+39) 02 74.05.60
Guardia di Finanza / Customs officer	(+39) 02 71.64.10
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112
Polizia municipale / City police	(+39) 02 77.271
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 06 59.94.47.94
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Airport and Marine Health Office	(+39) 02 75.60.760
Fax	(+39) 02 70.21.00.00

I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO PRINCIPLE MOTIVES



(Reg. 261/2004, art. 4)

Negato imbarco Denied Boarding

Il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati.

Means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.



(Reg. 261/2004, art. 5)

Cancellazione del volo Cancellation

La mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.

Means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.



(Reg. 261/2004, art. 6)

Ritardo prolungato del volo Prolonged Delay

La partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto.

Means a flight operating to be delayed beyond its scheduled time of departure.

Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it o quello della propria compagnia aerea.

For further details contact your airline or www.enac.gov.it

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, che si applica a tutti i voli di linea e non di linea e disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo – il negato imbarco (compreso l'overbooking), la cancellazione e il ritardo prolungato del volo – prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I diritti sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali.

EEC Regulation 261/2004, is applicable to all flights, whether scheduled or not for the following reasons: denied boarding (including overbooking), cancellations or prolonged delays. Airlines are expressly requested to inform passengers of their rights. Compensation of any kind does not affect passengers' statutory rights as defined in the national transport bill.

Viaggia sicuro: prepara e controlla personalmente i tuoi bagagli

Travel safely: ensure you pack your own bags



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 scuba cylinders)
FLAMMABLE LIQUIDS AND SOLIDS (including chemistry sets)



VERNICI A OLIO, CANDEGGINA E CORROSIVI
(es. acidi di mercurio, alcali)
OIL-BASED PAINTS, BLEACH AND CORROSIVES
(e.g. mercury acids, alkalis)



ACIDI, VELENI E SOSTANZE INFETTIVE
ACIDS, POISONS AND INFECTIOUS SUBSTANCES



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)



OGGETTI TAGLIENTI E CONTUNDENTI
(inclusi gli utensili da lavoro)
SHARP AND BLUNT OBJECTS
(including work tools)



DISPOSITIVI PER STORDIRE
compresi spray immobilizzanti e irritanti
PERSONAL DEFENSE ITEMS
includes immobilising and stinging sprays



OGGETTI PERMESSI - BAGAGLIO A MANO PERMITTED ITEMS - HAND BAGGAGE



LIQUIDI, AEROSOL O GEL
LIQUIDS, AEROSOLS OR GELS



ARTICOLI DUTY FREE
(acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE)
DUTY FREE ITEMS
(purchased at an EU duty free shop or onboard a flight operated by an EU airline)



FARMACI E CIBI SPECIALI
MEDICINES, BABY AND SPECIAL FOOD

Milano Liniate



SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

SEA, per migliorare la qualità dei servizi offerti, favorisce un dialogo diretto e costruttivo con i clienti (Customer experience). Eventuali reclami/suggerimenti, possono essere:

consegnati

- direttamente ai nostri banchi informazioni tramite modulo allegato alla presente Carta dei Servizi;

inviati

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

SEA, in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi nei suoi aeroporti, ha istituito un “Tavolo di conciliazione” con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU). A questo tavolo potranno accedere quanti si ritengano insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale. ■

Fully aware of the benefits that derive from sharing customer experience, we are very keen to dialogue with our passengers. This precious feedback allows us to improve quality standards throughout the airport and fulfill the ever increasing customer demands. Passengers can express their suggestions or complaints in numerous ways:

- directly on our website www.seamilano.eu under “Contacts”;
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via post to Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA will treat all complaints and comments with the utmost discretion (EEC regulation 2016/679) and undertakes reply in writing within 28 days (UNI 10600). SEA has set up a Committee aimed at solving issues which could arise whilst travelling through the terminals. The Regional Consumers’ Association for the protection of Consumers’ Rights (CRCU) is a key member of this work force and evaluates whether any damaged property is eligible for compensation. ■



Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri suggerimenti. Grazie per la collaborazione.

Kindly let us know if you have any complaints or suggestions about our services by taking a minute to fill in the form. Thank you for your contribution.

- RECLAMO/COMPLAINT
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

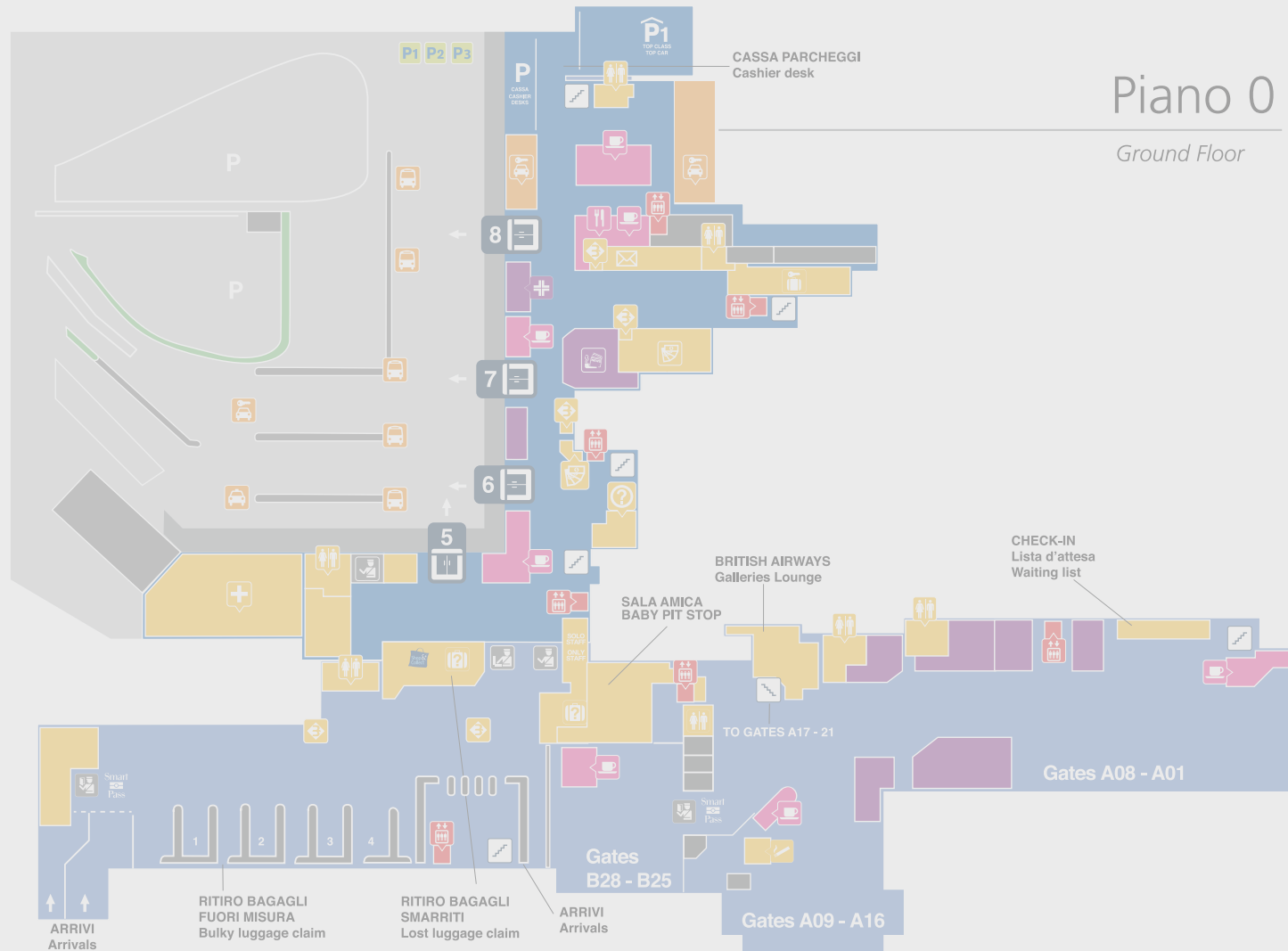
Stato/Country _____

Aeroporto/Airport

- MILANO LINATE

TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO/TOPIC OF COMPLAINT OR SUGGESTION

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers | <input type="checkbox"/> Ristorazione/Bars and restaurants |
| <input type="checkbox"/> Bagagli/Baggage | <input type="checkbox"/> Servizi commerciali/Commercial activities |
| <input type="checkbox"/> Comfort in aerostazione
Comfort inside the terminal | <input type="checkbox"/> Servizi di check-in e imbarco
Check-in and boarding operations |
| <input type="checkbox"/> Collegamenti con l'aeroporto
Connections to and/from the airport | <input type="checkbox"/> Via Milano Fast Track |
| <input type="checkbox"/> Controlli di sicurezza/Security checks | <input type="checkbox"/> Via Milano Lounge |
| <input type="checkbox"/> Lost&Found Luggage | <input type="checkbox"/> Via Milano Parking |
| <input type="checkbox"/> Negozi/Shops | <input type="checkbox"/> Via Milano Program (fidelity program) |
| <input type="checkbox"/> Operatività aeroporto/Airport efficiency | <input type="checkbox"/> WiFi |
| <input type="checkbox"/> PRM e assistenze speciali/PRM and special needs | |



Per effettuare un reclamo o per suggerimenti,
è necessario compilare il modulo allegato alla Carta dei Servizi
o visitare il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint
please use the printed form in the Service Charter or send us a message
via our website www.seamilano.eu under "Contacts - Complaints".

NOTA

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire
variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito
[SEA-Mappe Ingressi e uscite Linate](#)
Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

NB:

due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified;
passengers should refer to the updated maps on the [SEA website](#)
[Linate Entrance and Exit Maps](#).
For further information consult [COVID-FAQ](#).


Milano Linate

A causa dell'emergenza COVID-19 gli orari del Call Center e di MiAirports potrebbero subire delle variazioni.

The MiAirports Call Centre hours may vary during the COVID-19 emergency.

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

www.milanairports.com
www.milanolate-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



Milan
Airports



GUIDA AI SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

GUIDE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



2
0
2
1

SEA

Milan
Airports

Milano
Linate

PREMESSA

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo ai passeggeri a mobilità ridotta o anziani, ha disposto il Regolamento (CE) 1107/2006 in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

PRIMA DELLA PARTENZA

CONSULTARE

- **Il sito internet del vettore**, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza.

- **Milan Airports, l'applicazione ufficiale degli aeroporti di Milano.**



1. Scarica l'App dal tuo Play Store (Android) o dall'App Store (iOS).

2. Apri l'App e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta:
 - mappa dell'aeroporto con i punti di chiamata gialli

INTRODUCTION

In 2006 the EEC introduced Regulation n. 1107/2006 which obliges all airports to offer free assistance to frail and reduced mobility passengers. SEA refers to this service as Special Assistance Sala Amica.

BEFORE DEPARTURE

CHECK

- **Your airline's website** for all specific information and check-in times for your flight.

- **Milan Airports, the official App.**



1. Available in iOS and Android.

2. Designed to satisfy all passengers' needs. Click on "Airport" to find many useful tips:
 - a map indicating Special Assistance Call Point;

- del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point);
- sezione FAQ;
 - le Storie Sociali relative al “Progetto Autismo”.

QUANDO ARRIVARE



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, è necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, è necessario presentarsi in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di chiamata giallo del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point);
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in.

- FAQs;
- Social Story boards for the Autism Awareness Project.

WHEN TO ARRIVE



Remember to formally request assistance with your airline or travel agent at least 48 hrs prior to departure. Then follow whatever indication you are given. If you do not have specific instructions be at either:

- a yellow activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure;
- a check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure.

SALA AMICA (SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)



Per rendere confortevole la permanenza nei nostri scali, nella Sala Amica puoi trovare:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno di Sala Amica);
- monitor con orari voli;
- distributori automatici di bibite e snack;

Assistenza di Sala Amica

Attenzione: Per far fronte all'emergenza COVID e alle procedure ad essa correlate, la fruizione di alcuni spazi e lo svolgimento delle fasi dell'assistenza potrebbero subire delle variazioni, pur nel rispetto della finalità del servizio.

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta, anziani e persone diversamente abili e corrisponde, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero, offrendo servizi come assistenza all'arrivo nel terminal per raggiungere il check in, nel processo

SPECIAL ASSISTANCE SALA AMICA (PRM LOUNGES)



SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside their lounges:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- refreshment vending machines;

Sala Amica assistance

Caution: Whilst the service is always guaranteed certain spaces and phases of the supposed process may be subject to change during the COVID emergency.

Assistance is offered from the moment passengers enter the Terminals to when they collect their luggage, however it is reserved for frail and reduced mobility passengers so assistance is reserved for passengers with reduced mobility and passengers with special needs due to, whilst it is usually possible for travel companions to stay together, this may not always be possible during transfer to the aircraft. Please understand we do our best to reduce discomfort.

dei controlli di sicurezza, per raggiungere il proprio gate di imbarco nei tempi stabiliti, nelle fasi di imbarco e sbarco, nelle fasi di ritiro bagaglio e nei controlli per l'immigrazione. Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti limitati, pertanto nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Durante tutte le fasi dell'assistenza gli addetti sono sempre muniti dei dispositivi di protezione e le attrezzature necessarie alla tua assistenza sono tutte sanificate.

Attivazione del servizio

All'arrivo in aeroporto è necessario attivare il servizio in uno dei seguenti punti:

- presso gli appositi punti di chiamata gialli designati come Special Assistance Call Point;
- ai banchi info;
- al check-in;
- direttamente in Sala Amica.

Staff wear regulation PPE during each phase of assistance and all equipment is sterilised.

Activation

Once you have reached the airport please go to one of the following:

- any yellow Special Assistance Call Point;
- any Info Points;
- any check-in counter;
- the Special Assistance Sala Amica Lounge.

Luggage tips

Make your luggage and/or wheelchair easy to recognize by tying a brightly coloured ribbon on it. This will be very helpful for staff at the baggage carousel.

NB: We can only offer free assistance for the permitted luggage allowance.

Consigli utili per la gestione del bagaglio

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o della sedia a rotelle suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile). In questo modo si agevola lo staff di Sala Amica nelle operazioni di recupero presso l'area ritiro bagagli.

L'assistenza gratuita è assicurata per un quantitativo ragionevole di bagaglio.



**LE PERSONE CHE
SI PRENDONO CURA DI TE
IN AEROPORTO INDOSSANO
SEMPRE I DISPOSITIVI
DI PROTEZIONE**

**OUR TEAM TAKE CARE
OF YOU AT THE AIRPORT
AND WEAR ALL PROTECTION
DEVICES**

PARCHEGGI



In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi gratuiti riservati per le persone con disabilità.

Procedura per usufruire della gratuità

Dopo aver parcheggiato, è necessario registrarsi presso la cassa presidiata con operatore, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- vetrofania per le persone con disabilità in corso di validità (in originale);
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.

Nell'auto in sosta è necessario esporre la vetrofania, in originale o in fotocopia.

Cassa presidiata

Situata all'interno dell'aerostazione, al piano arrivi, in prossimità degli uffici degli autonoleggi.

Aree a breve sosta

Adiacenti al terminal sono presenti degli stalli per le persone con disabilità. La sosta dei veicoli autorizzati

deve comunque essere limitata al tempo strettamente necessario per assicurare l'assistenza in arrivo e in partenza.

Per soste superiori alle 4 ore, è consigliabile utilizzare i parcheggi "ViaMilano Parking".

Servizi per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento.

Attenzione: A seguito della variazione delle modalità di fruizione del Terminal, i percorsi tattili a pavimento non sono utilizzabili: per richiedere assistenza, si raccomanda a coloro che utilizzano tali percorsi di presentarsi ad uno dei Call Point indicati sulle mappe oppure direttamente in Sala Amica Centrale o al check-in del proprio volo, attendendo poi l'arrivo di un operatore;

- telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori).

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

CAR PARKS



ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

Endorsement procedure

Before leaving the carpark take the following documents to the cash desk:

- carpark receipt;
- disabled parking permit;
- permit holder's i.d.;
- airline booking.

A copy of the parking permit must be displayed inside the vehicle throughout parking period.

Manned tills

Inside the Terminal building, arrivals floor adjacent to the car hire desks.

Short stops

These reserved spaces are intended for disabled permit holders who need to disembark near the Terminal building for periods under two hours.

For stays exceeding 4 hours we recommend using "ViaMilano Parking".

Visual impairment

The terminal has been fitted with:

- Tactile paths.

Caution: Following changes within the Terminal it is preferable for passengers to request help from any of the designated Call Points on the map, or ask for it directly in the main Sala Amica lounge or at your airline's check-in desk;

- braille buttons to operate public phones and lifts;
- vocal information inside lifts.

Guide dogs can travel onboard if the airline has been informed in advance.

Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità. Sul nostro sito www.milanolate-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- il modulo per prenotare la visita in aeroporto;
- le Storie Sociali che, attraverso fotografie e descrizioni dettagliate, permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico di affrontare con più serenità l'esperienza in aeroporto.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito www.milanolate-airport.com nella sezione "**Assistenze Speciali - La tua opinione conta**".

Sala Amica è per te... aiutaci a migliorarla!

Autism Awareness

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder.

Check our website www.milanolate-airport.com under Special Assistance to find:

- a booking form for "airport tour" reservations;
- Social Stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.

CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so kindly take a minute to fill in the questionnaire on our website www.milanolate-airport.com under "**Special Assistance-Your Opinion Counts**".

Your answers will help us to help you!

GENTILE PASSEGGERO, Sala Amica le dà il benvenuto ed è lieta di assisterla gratuitamente durante il suo transito negli Aeroporti di Milano.

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti. Grazie.

DEAR PASSENGER,
Special Assistance Sala Amica is a free service for passengers who need assistance whilst travelling at our airports.

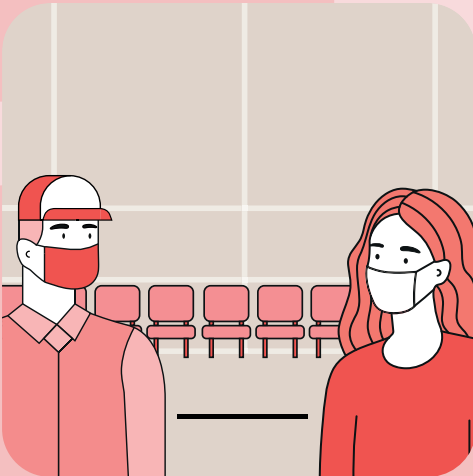
We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure. This helps us guarantee the best possible service. Thank You.

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!

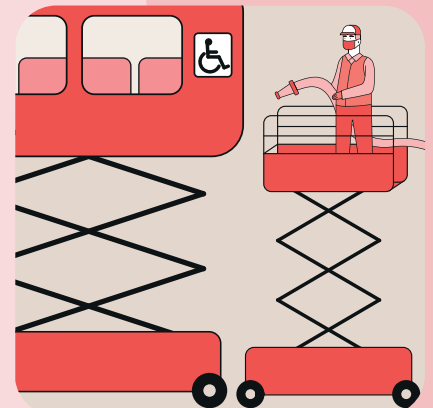


**SANIFICHIAMO TUTTE
LE ATTREZZATURE NECESSARIE
ALLA TUA ASSISTENZA**

WE CLEAN AND DISINFECT
ALL EQUIPMENT
FOR YOUR ASSISTANCE



VOLIAMO SICURI
LET'S FLY SAFELY



NOTA:

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito [SEA-Mappe Ingressi e uscite Linate](#). Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

NB:

due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the [SEA website - Linate Entrance and Exit Maps](#). For further information consult [COVID-FAQ](#).



Per effettuare un reclamo o per suggerimenti:

è necessario compilare il modulo allegato alla Carta dei Servizi o visitare il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint:

please use the printed form in the Service Charter or send us a message via our website www.seamilano.eu under "Contacts - Complaints".

Milano Linate

A causa dell'emergenza COVID-19 gli orari del Call Center e di MiAirports potrebbero subire delle variazioni.

The MiAirports Call Centre hours may vary during the COVID-19 emergency.

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

www.milanolinate-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



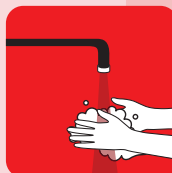
Milan
Airports



**INDOSSA
LA MASCHERINA**
WEAR
A FACE MASK



**MANTIENI
LA DISTANZA
DI SICUREZZA**
KEEP A SAFE
DISTANCE



LAVATI LE MANI
WASH
YOUR HANDS



**MANTIENI
PULITI I TUOI
OGGETTI
PERSONALI**
KEEP OBJECTS
CLEAN



**NON TOCCARTI
LA FACCIA**
DON'T TOUCH
YOUR FACE



**TOSSISCI
O STARNUTISCI
NEL FAZZOLETTO**
COUGH
OR SNEEZE
INTO A TISSUE



Milan
Airports