
Milano ■ Malpensa 2016

Carta dei Servizi - Service Charter

Guida ai servizi dell'Aeroporto
con inserto dedicato a persone con ridotta mobilità.
Guide to Airport services, includes pull-out booklet for
passengers with reduced mobility.



Milano Malpensa

Milano Linate



FAMILY FRIENDLY
AIRPORT

Geronimo Stilton



Chi è SEA	6
Chinese Friendly Airport	8
Contingency Plan	10
SEA – Airport Helper	11
Collegamenti da e per Malpensa	16
FAQ	20
Info Point	26
Viaggia Sicuro, Controlla I Tuoi Bagagli	29
SEA e il digitale	30
SEA per l'Arte	32
Insero guida ai servizi per i passeggeri con mobilità ridotta	I-XX
Politica della Qualità di SEA	36
Politica ambientale ed energetica di SEA	38
Milano Malpensa Terminal 1 Mappa dell'aeroporto	40
Milano Malpensa Terminal 2 Mappa dell'aeroporto	44
Dati di Qualità	46
Milano Malpensa in cifre	56
Numeri utili	57
Compagnie Aeree - Numeri utili	58
Sempre in ascolto delle vostre esigenze	60

Who is SEA	7
Chinese Friendly Airport	8
Contingency Plan	10
SEA – Airport Helper	11
Connections to and from Malpensa	17
FAQ	21
Info Point	27
Check Your Luggage For Safe Travel	29
SEA goes digital	31
SEA for Art	33
Pull-out guide for passengers with reduced mobility	I-XX
SEA Quality Policy	37
SEA environmental and energy policy	39
Malpensa Airport Terminal 1 Airport map	40
Malpensa Airport Terminal 2 Airport map	44
Quality objectives	47
Malpensa Airport in numbers	56
Useful phone numbers	57
Useful phone numbers - Airlines	59
Always listening to your needs	61

Gentile Cliente,

SEA è lieta di offrire la nuova Carta dei Servizi 2016, un vademecum dei servizi presenti in aeroporto, completo e funzionale alle esigenze di tutte le categorie di passeggeri che transitano a Milano Malpensa e Milano Linate.

Il 2015 è stato un anno molto positivo: il lavoro realizzato sull'infrastruttura, in particolare per Malpensa Terminal 1 e sui servizi offerti negli aeroporti di Milano Malpensa e Milano Linate ha riportato sia il riconoscimento dell'industria attraverso il premio ACI Europe Best Airport Award 2015 [categoria 10-25 milioni passeggeri/anno] assegnato al terminal intercontinentale da una giuria di esperti europei, sia, cosa fondamentale, l'apprezzamento della nostra clientela: i principali indicatori di qualità hanno infatti confermato il deciso trend di miglioramento riconosciuto dai nostri passeggeri nel livello di comfort dell'aerostazione e nella regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto. EXPO ha pertanto consegnato a SEA un'eredità importante in termini di esperienze e, per il futuro, di aspettative dei nostri passeggeri.

L'impegno di SEA per il 2016 è quello di mantenere elevati standard di servizio per tutte le categorie di passeggeri, prendendo a riferimento i migliori scali europei. Da sempre ambasciatori dello stile italiano, e più in particolare degli aspetti più affascinanti di Milano, gli aeroporti di Milano Malpensa e di Milano Linate propongono una esperienza di viaggio che integra progetti e soluzioni innovative nell'auspicio di soddisfare anche la clientela più esigente.

Qualità, professionalità, cortesia, innovazione: noi del team di Customer Care lavoriamo affinché queste parole siano parte integrante del vostro "bagaglio" di esperienze vissute durante il transito nei nostri scali di Milano Malpensa e Milano Linate.

Genesi della Carta dei Servizi: nasce in seguito al Decreto del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 (Carta della Mobilità). La presente edizione prevede anche indicatori di qualità più articolati che assicurano un adeguato livello di servizio a tutte le tipologie di utenti con particolare attenzione ai passeggeri che necessitano di assistenze speciali. Il documento è stato sviluppato in linea con le nuove prescrizioni emanate da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) con la Circolare GEN-06.

La Carta dei Servizi viene distribuita presso gli info point presenti in aeroporto, oppure è consultabile e scaricabile sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com, menu "GUIDA PER IL PASSEGGERO".

Dear client,

SEA is delighted to unveil the new 2016 Service Charter, a comprehensive summary of the airport services we offer in order to meet the needs of all categories of passengers passing through Milan Malpensa and Milan Linate.

2015 was a very positive year for us, with significant work done to improve infrastructures – especially at Malpensa Terminal 1 – and enhance the services we offer at Milan Malpensa and Milan Linate airports. This has brought both industry recognition in the shape of the ACI Europe Best Airport Award 2015 [10-25 million passengers per year category], which was awarded to the intercontinental terminal by a panel of European experts, and – most importantly – satisfied reactions from our clientele. The main qualitative indicators show that our passengers have recognised marked improvements in regard to the level of comfort within the airport and the regularity and punctuality of the services on offer in the airport. EXPO has left SEA an important legacy in terms of experience and – looking to the future – passenger expectations.

SEA's goal for 2016 is to maintain high standards of service for all categories of passenger, using the best European airports achievements as a benchmark. Having always been ambassadors for that quintessentially Italian style – and more specifically for the most charming aspects of the city of Milan – Milan Malpensa and Milan Linate airports offer a travel experience built around innovative projects and solutions designed to meet the needs of even the most demanding passenger.

Quality, professionalism, courtesy, innovation: our Customer Care team works tirelessly to ensure that these words come to define your experience at Milan Malpensa and Milan Linate airports.

Creation of the Service Charter: originally founded after the Ministerial Decree of 30 December 1998 (Charter for Mobility), the present edition is enriched with more detailed qualitative indicators able to ensure adequate levels of service for all categories of users, with particular attention paid to those passengers requiring special assistance. The present issue has been published in accordance with the latest indications released by the National Body for Civil Aviation (ENAC) in its JAN-o6 Circular.

The Service Charter is available at the info points inside terminals or can be viewed and downloaded from our site www.milanomalpensa-airport.com by clicking "PASSENGER GUIDE".

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 movimentava 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, 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.

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, 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.

Chinese Friendly Airport

Progetto

SEA vuole essere preparata per l'incremento dei flussi di passeggeri cinesi e, a tale proposito, ha istituito il Progetto "Chinese Friendly Airport" con lo scopo di sviluppare una serie di attività e strumenti, continuativi nel tempo, volti a migliorare la fruibilità degli aeroporti di Milano e, di conseguenza, l'attrattività degli stessi nei confronti delle compagnie aeree cinesi e dei loro passeggeri.

Le iniziative messe in atto sono:

- Servizio di Shopping Helper
- Sito web di Malpensa in Cinese
- Accettazione della carta Union Pay
- Segnaletica aeroportuale dedicata
- Notiziario CCTV trasmesso in lingua cinese
- Sale VIP SEA, corner cibo cinese
- FASCINATION card
- Personale frontline
- Il processo di VAT refund semplificato è già operativo

Awards

SEA ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

- Il Premio Speciale Expo 2015, riservato alle aziende che si sono distinte nella realizzazione di strumenti a sostegno dei visitatori provenienti dalla Cina
 - L'attestato di "Chinese Friendly Airport" da parte della Fondazione Italia Cina
 - Il premio COTRI AWARD 2015 (Chinese Tourist Welcome Awards) nella categoria "Qualità del servizio"
-

Project

SEA introduced this project to prepare for the imminent rise of Chinese passengers and has sought to create a series of instruments and ongoing services designed to improve the usability of Milan's airport for this specific slice of the market.

The bespoke features include:

- Chinese-speaking Shopping Helpers
- Chinese version of Malpensa website
- Union Pay Credit card now accepted
- Airport signage dedicated
- CCTV News bulletin also broadcast in Chinese
- Oriental food corner available in VIP lounge
- FASCINATION card
- Frontline staff
- VAT refund available online

Awards

In recognition of its outstanding commitment SEA has received the subsequent awards:

- The Speciale Expo 2015 Prize, assigned to Companies which excelled by devising and introducing instruments to assist visitors from China
- The "Chinese Friendly Airport" certificate presented on behalf of the Italy-China Foundation
- COTRI AWARD 2015 award prize (Chinese Tourist Welcome Awards) in the category "Service Quality"

马尔彭萨机场因“中国友好机场”被授予大奖

项目介绍

鉴于不断增加的中国乘客流量给机场带来的可能商机，SEA公司积极开展了“中国友好机场”项目，其目的是发展和持续开展系统配置和一系列活动，来方便米兰机场的客流变化，同时积极吸引中国航空公司以及他们的乘客。

实施的具体举措有：

购物助理

马尔彭萨机场中文网站

银联卡使用

机场中文标记

CCTV中文新闻播报

会员休息室提供中国食品

FASCINATION卡

一线服务人员

简易增值税退税程序已经启用

奖项

SEA公司获得以下各奖项:

“2015世博会特别奖项”，该奖项颁发给与来自中国游客或参展者之间实现沟通资源配置的优秀团体。意中基金会向SEA机场公司颁布了“中国友好机场”证书
米兰SEA机场管理公司获得中国出境游研究所（COTRI）颁布的2015年（欢迎中国旅游者奖）“高质服务”金项奖



Contingency Plan

In caso di eventi di forza maggiore (neve, nube vulcanica 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 di SEA, presenti negli scali di Malpensa T1 e T2 e Milano Linate, saranno presenti in aeroporto a disposizione dei passeggeri. Nelle aerostazioni verranno preparati punti di assistenza chiamati "Airport Helper" dove i volontari, oltre a fornire informazioni aggiornate sull'operatività dei voli, potranno offrire ai passeggeri buoni pasto, kit per neonati e giochi per i bambini. In caso di necessità verranno inoltre predisposte aree dove pernottare 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.

In the event of extreme weather conditions it is the airline or handler who must answer to grounded passengers.

But SEA has set up voluntary group able to help passengers in extraordinary moments of need. "Airport Helper" points will be set up inside each terminal where volunteers will provide up-to-date information on flights and offer passengers meal vouchers, basic kits for babies and distractions for small children.

If necessary there are specific areas in the terminals where passengers can spend the night in reasonable comfort.

This service was introduced by SEA to provide customers with an improved service during severe operational difficulties.



Gli Airport Helper

Nel 2015 SEA aderisce al progetto Airport Helper, un'iniziativa che coinvolge altri aeroporti europei ed italiani (Lione, Monaco, Parigi, Tolosa, Roma, Napoli e Bologna) e che introduce una nuova figura a supporto del passeggero durante la sua permanenza nei nostri aeroporti. L'Airport Helper è un operatore aeroportuale che a titolo volontario e dopo aver seguito una specifica formazione si rende disponibile ad offrire la propria conoscenza dei servizi presenti in aeroporto fornendo ai passeggeri informazioni utili. Gli Airport Helper degli aeroporti di Linate e Malpensa sono riconoscibili grazie al distintivo riportato in figura. Ogni anno, il 13 novembre, negli aeroporti europei che aderiscono all'iniziativa si rinnova l'appuntamento dedicato alla "Giornata della Gentilezza".

Airport Helpers

In 2015 SEA joined the European airports of Lyons, Munich, Paris, Toulouse, Rome, Naples and Bologna and took part in the Airport Helper Project.

Teams of specially coached airport workers at both Linate and Malpensa, wear a distinctive badge so they can be easily spotted by passengers who may require a little extra information.

So, every 13th November these airports celebrate the "World Kindness Day".



ViaMilano.Parking
Official Airport Parking



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

viamilanoparking.eu

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



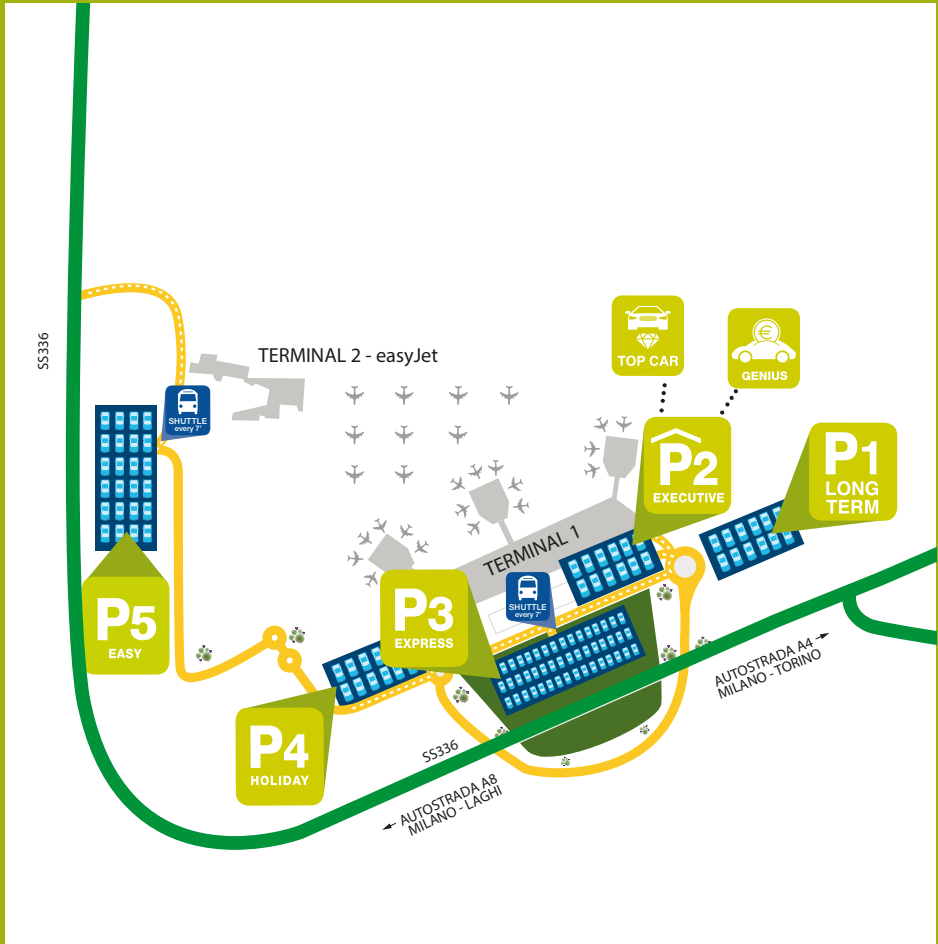
ACQUISTA ONLINE

ViaMilano Parking è

**Linate
Malpensa
Orio al Serio**

Milano Malpensa

L'aeroporto di Malpensa offre oltre
9.000 posti auto, in 5 tipologie di parcheggio.



ViaMilano Parking

Official Airport Parking

P1
LONG
TERM

P1 Long Term

Vuoi risparmiare?

Il Long Term, con oltre 1.100 posti scoperti al Terminal 1 è pensato per dare un servizio efficace al prezzo più basso per chi sosta oltre i 7 giorni.



4 MINUTI
a piedi dall'aerostazione

P2
EXECUTIVE

P2 Executive

Il tempo è denaro.

L' Executive è il parcheggio più esclusivo e comodo dedicato a una clientela esigente, con i suoi 3.300 posti coperti collegati direttamente all'area check-in. Al suo interno si trovano l'area Top Car, con 130 posti sempre più ampi per auto di lusso e l'area Genius, dedicata alle soste prolungate con oltre 400 posti auto disponibili al piano -4.



IMMEDIATO ACCESSO
al check-in

P3
EXPRESS

P3 Express

Arrivi, parcheggi, parti.

L'Express è il parcheggio scoperto adiacente al Terminal 1 che offre più di 1600 posti auto.



3 MINUTI
a piedi dall'aerostazione

P4
HOLIDAY

P4 Holiday

Più ti fermi, più risparmi.

L'Holiday è la combinazione perfetta tra comodità e costi grazie ai suoi 1.200 posti auto scoperti e al suo collegamento diretto all'aerostazione del Terminal 1.



4 MINUTI
a piedi dall'aerostazione

P5
EASY

P5 Easy

Facile e conveniente.

L'Easy è il parcheggio all'interno del Terminal 2 e collegato 24 ore su 24 al Terminal 1 grazie al servizio navetta comodo e gratuito. Offre più di 3.000 posti auto scoperti.



2 MINUTI
a piedi dall'aerostazione T2

Collegamenti da e per Malpensa



In auto

Milano	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Superstrada 336 per Malpensa
Torino	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa
Genova-Alessandria	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa
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 treno

Trenord	www.trenord.it · 800 50.00.05
Malpensa Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'aeroporto di Malpensa
Trenitalia	www.trenitalia.com · 89.20.21



In bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale/STIE · www.stie.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Brescia » Malpensa	Malpensa Aeroporti e Viaggi · Tel e fax: (+39) 030 25.82.388 Cell - 339 7751512 · malpensa.aeroporti.viaggi@gmail.com
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 01056.16.61 · CallCentre (+39) 014 27.81.660
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Adda Tours · www.addaemotion.com · (+39) 039 99.09.196 Giosy Tours SA · www.malpensaexpress.ch · 0041 91.85.82.323 SPT · www.sptcomo.it · (+39) 031 27.69.934
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · www.autostradale.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Stazione Centrale » Malpensa	TERRAVISION www.terravision.eu (+39) 06 97.61.06.32



Taxi bianchi

Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano arrivi sia del Terminal 1 sia del Terminal 2.

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

Connections to and from Malpensa



By car

Milano	A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensa
Torino	A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensa
Genova-Alessandria	A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa
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

Trenord	www.trenord.it · 800 50.00.05
Malpensa Express	Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa airport
Trenitalia	www.trenitalia.com · 89.20.21



By bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale/STIE · www.stie.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Brescia » Malpensa	Malpensa Aeroporti e Viaggi · Tel / fax: (+39) 030 25.82.388 Mob · (+39) 339 77.51.512 · malpensa.aeroporti.viaggi@gmail.com
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com · (+39) 0324 24.03.33 · Ticket on board
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 010 56.16.61 · Call center (+39) 014 27.81.660
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Adda Tours · www.addaemotion.com · (+39) 039 99.09.196 Giosy Tours SA · www.malpensaexpress.ch · 0041 91.85.82.323 SPT · www.sptcomo.it · (+39) 031 27.69.934
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · www.autostradale.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Stazione Centrale » Malpensa	TERRAVISION www.terravision.eu (+39) 06 97.61.06.32



White cabs

White cabs are available outside Arrivals floor at both Terminal 1 and Terminal 2.

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

Milano ■ Malpensa

Milan Airports *boutique*

Un semplice click, per garantirti
sempre il massimo dello shopping
con il minimo sforzo.

Prenota ora i tuoi acquisti!



**Prenotalo online,
sarà tuo in aeroporto.**



SEA



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 on-line 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 RICONSEGNA TO 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 ulteriori informazioni consultare la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito www.enac.gov.it.



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.milanolinat-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.

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 dei propri passeggeri le sale ViaMilano Lounge. Un servizio completo e prestigioso che vuole rendere la sosta anche un momento di relax. L'accesso alle VIP lounge è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu oppure direttamente in sala.



SONO PRESENTI SPAZI IN AEROPORTO DEDICATI ALLE NEO MAMME E AI LORO BAMBINI?

La maggior parte dei bagni nei nostri aeroporti è dotata di fasciatoi. Inoltre, all'interno delle "Sala Amica" sono presenti i Baby Pit Stop, spazi riservati alle mamme per poter allattare i neonati. 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.

Services 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.

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 signore 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.milanolinate-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.

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.milanolinate-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.

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 pollici che visualizza l'immagine a mezzo busto, in grandezza naturale, dell'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, tel. n. (+39) 02 23.23.23;
- gli info point 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.

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

Chiamata di video assistenza / Video assistance service call



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.milanolate-airport.com where you can register in order to receive real-time info on departing and landing flights via mail and telephone texts;
- Twitter, @MiAirports.

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

Punto di video assistenza / Video assistance service point



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

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

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 sets)



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.)



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



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 stinging sprays



LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml

LIQUIDS, AEROSOLS AND GELS
EXCEEDING 100 ml



OGGETTI TAGLIANTI E CONTUNDENTI (inclusi gli utensili da lavoro)

SHARP AND BLUNT OBJECTS
(including work tools)



OGGETTI PERMESSI - PERMITTED ITEMS



BATTERIE AL LITIO

(vietate in stiva)

LITHIUM BATTERIES

(not permitted in hold baggage)



ARTICOLI NEI 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)



LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml
(in sacchetti trasparenti richiudibili)

LIQUIDS, AEROSOLS OR GELS MAX 100 ml
(in a clear, resealable bag)



FARMACI E CIBI SPECIALI

MEDICINES, BABY AND SPECIAL FOOD

DIRITTI DEL PASSEGGERO Regolamento (CE) N. 261/2004

In caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo, si invita la gentile utenza a prendere visione delle norme riportate nella Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito www.enac.gov.it

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.

Linate & Malpensa App

Le App ufficiali degli aeroporti di Milano Malpensa e Milano Linate accompagnano i passeggeri nei loro viaggi ottimizzandone i tempi con un semplice click. Sono disponibili per iPhone, iPad e smartphone Android e consentono ai viaggiatori di ricevere le notifiche dei voli anche su smartwatch.

L'applicazione dedicata all'aeroporto di Milano Malpensa 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: informazioni sui voli in partenza o arrivo aggiornate in tempo reale, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto, aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità lungo le principali arterie della città e l'elenco completo e aggiornato dei negozi e dei ristoranti.

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.

Milano

TIENI MALPENSA A PORTA
Scarica l'App di Malpensa e avrai tutte le informazioni in tempo reale anche su Apple Watch.

NEW YORK JFK
EK 00206 Emirates

Data	24/11/15
Partenza	15:40
Partenza prevista	15:40
Check-in	8
Gate	B56
Durata volo	9h 20'
Tipo aeromobile	A330

Aggiorna subito la tua App con il QR code.
Milano Malpensa. Realtime flight updates.

FOLLOW US milanomalpensa-airport.

Linate & Malpensa Apps

The official apps of the Milan Malpensa and Milan Linate airports accompany passengers throughout their journeys, helping them to make optimum use of their time with a simple click. They're available for iPhone, iPad, Android smartphones and smartwatches, allowing travellers to receive regular updates on their flight. The Milan Malpensa app is available in Italian, English and Chinese, with several exclusive functions to allow passengers to find their way around the airport. Main content includes information on departing and arriving flights with real-time updates, transport and connections to and from the airport, real-time traffic information on the main roads of the city and a complete, up-to-date list of stores and restaurants.



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.

Arte e cultura negli aeroporti di Malpensa e Linate

Dopo l'intenso anno EXPO, SEA si prepara al 4° anno del suo viaggio artistico e culturale all'interno dell'aeroporto di Milano Malpensa. Durante il 2015, confermando la centralità de "La Porta di Milano", SEA ha ampliato lo sguardo sull'aeroporto come luogo dove ambientare arte e cultura, proseguendo un percorso 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, rappresentazioni teatrali, pubblicazione di cataloghi artistici.

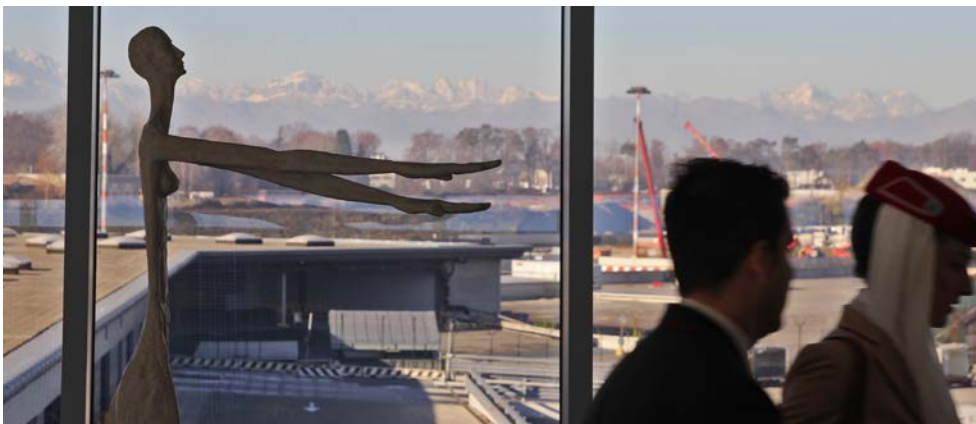
Dopo le mostre che nel 2015 hanno visto protagonisti Gio Ponti, Il Quarto Stato di Giuseppe Pellizza da Volpedo e l'artista Wang Gongxing, a fine del periodo EXPO è stata inaugurata alla Porta di Milano la mostra "Everlasting" interpretazione ed omaggio all'Ultima Cena di Leonardo da Vinci dell'artista Helidon Xhixha. Sempre presso la Porta di Milano è stato inaugurato a giugno del 2015 il primo teatro olografico in un aeroporto, realizzato da SEA in collaborazione con Tangram. Viene proposto un palinsesto di circa trenta minuti, spaziando dalla musica all'arte, a degli omaggi alla cultura e a "modus vivendi" di Milano contemporanea. Agli imbarchi, cinque piccole installazioni olografiche ripropongono il palinsesto.

Nel 2016, SEA intende confermare il proprio raggio d'azione in ambito culturale allestendo esposizioni artistiche in collaborazione con le principali istituzioni culturali milanesi. Continuerà la collaborazione con il Museo del Novecento per il centenario dalla scomparsa di Umberto Boccioni, e la Porta di Milano sarà illuminata da una installazione dell'artista Carlo Bernardini dal titolo "Dimensioni invisibili".

Anche nel 2016 continuano i concerti tenuti dai giovani musicisti dell'Istituto "G. Puccini" di Gallarate, ambientati quotidianamente al Satellite Nord di Malpensa Terminal 1.

Il proseguimento dell'intesa con il Ma*Ga di Gallarate ha consentito l'esposizione di pittura e fotografia "Views" dell'artista Marco Petrus e del fotografo Andrea Rovatti nelle VIP Lounges di Malpensa Terminal 1 che successivamente, nel corso del 2016, ospiteranno una mostra pittorica con le opere dell'eclettico Ugo La Pietra, e sul piano adiacente La Porta di Milano verrà proposta l'installazione pubblica "Interno/Esterno".

"Folla-Ombra" di/by Costantino Peroni



Art and culture at Malpensa and Linate airports

After the intense EXPO semester, for the 4th year Malpensa airport has undertaken a new journey through art and culture. All through 2015 SEA has underlined the focus of hosting art and culture in the dedicated space called "La Porta di Milano" which is adjacent to the railway station and on throughout the Terminal building up to departure gates.

Exhibits are of the highest calibre and span from sculptures, paintings, photographs, multimedia installations, concerts, theatrical representations to many other forms of art.

Following the 2015 exhibits which included artworks by Gio Ponti, Wang Gongxing and Giuseppe Pellizza da Volpedo with its masterpiece "Il Quarto Stato", at the end of Expo semester the exhibition "EVERLASTING", a tribute to Leonardo's "Ultima cena", by Helidon Xhixha took place.

In June 2015 SEA and Tangram joined forces and launched the first ever holographic representation to be screened within an airport. The 30 minutes scheduling shows music, art and snippets of the contemporary Milan life style and takes centre stage at "La Porta di Milano" but is also broadcasted within the boarding area on five smaller holographic screens.

For the year 2016 SEA plans to confirm its cultural role by presenting further exhibits. The extended collaboration with Museo del Novecento will commemorate the 100th anniversary of Umberto Boccioni's death with an installation by the artist Carlo Bernardini entitled "Dimensioni invisibili" which will light "La Porta di Milano".

The piano recitals held by young musicians of the G. Puccini Institute of Gallarate will also continue throughout 2016 with daily performances at the North Satellite at Malpensa Terminal 1.

The consolidated relationship between Ma*Ga (the modern art gallery located in nearby Gallarate) has permitted SEA to exhibit paintings "Views" by the artist Marco Petrus and photographs by Andrea Rovatti in the VIP Lounges at Malpensa Terminal 1.

During the course of 2016 there will be an exhibition of the eclectic artist Ugo La Pietra entitled "Interno/esterno" on the underground level next to "La Porta di Milano".

"Folla-Ombra" di/by Costantino Peroni



Arte e cultura negli aeroporti di Malpensa e Linate

Tale collaborazione ha portato anche all'installazione progettata da Luca Missoni e Angelo Jelmini, in contemporanea alla mostra "Missoni, l'arte, il colore" presentata al MA*GA. Due colonne di 15 metri di maglia leggera a righe multicolori sono visibili dal piano arrivi a quello partenze del Terminal 1.

Altri luoghi allestiti: l'isola del check-in 17 con l'installazione in acciaio di Helidon Xhixha "Lighted Runways", le "Sala Amica" con la mostra fotografica "La città umana" di Roberto Macagnino, i percorsi verso i Satelliti Nord e Centrale con il percorso scultoreo "Folla-Ombra" dell'artista novarese Costantino Peroni. Dal 1° maggio 2015, è presente presso l'area di riconsegna bagagli Non Schengen l'installazione di arte digitale di Luciano Bona e Silvia Artusi.

Due opere dell'artista Luciano Minguzzi – "Due figure in poltrona" e "Donna con gufo" – sono adesso visibili presso il salone imbarchi del Satellite Nord.

La mostra fotografica di Pietro Celesia "The J Line", che ripropone la suggestione del viaggio nella metropolitana aerea newyorkese "J Line", sarà presente nell'area adiacente la Porta di Milano ed una collaborazione con le Ferrovie Nord porterà all'esposizione dei reperti archeologici rinvenuti durante gli scavi del nuovo raccordo ferroviario tra il T1 ed il T2.

Un contest artistico interno ai dipendenti SEA verrà inaugurato, promuovendo ancora una volta l'espressione culturale ed artistica dell'Azienda.

"Everlasting" di/by Helidon Xhixha





Milano ■ Malpensa

2016

Inserto guida ai servizi per i passeggeri con mobilità ridotta.
Pull-out guide for passengers with reduced mobility.



L'Unione europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità, 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 con disabilità, a mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

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.



Sala Amica Malpensa Terminal 1

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.

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 Malpensa Terminal 1

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.



Airport Bus

I terminal di Milano Malpensa 1 e 2 sono collegati con navetta gratuita equipaggiata per la fruizione con carrozzina.



Contatti

Per maggiori informazioni sui servizi offerti ai passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta, può contattare il Call Centre al nostro numero:

(+39) 02.23.23.23 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica **prm@seamilano.eu**.

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".



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, dalla "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 Malpensa sono presenti cinque "Sala Amica" ubicate presso:

- Malpensa T1, piano check-in;
- Malpensa T1, area imbarchi (zona satelliti);
- Malpensa T2, area imbarchi.

What time should I report at the airport?

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



Airport Bus

Terminal 1 and 2 are connected by a free shuttle bus suitable for wheelchair users.



Contacts

Should you require additional information on the services offered you can speak to our Call Centre at:

(+39) 02 23.23.23

or write us at prm@seamilano.eu.

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".



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 five "Sala Amica" lounges at Malpensa:

- Malpensa Terminal 1, Departures level;
- Malpensa Terminal 1, Boarding area (inside each satellite);
- Malpensa Terminal 2, Boarding area.

P2 P5 Dove parcheggiare

In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono presenti spazi riservati per le persone con disabilità. Per collocazione e accessibilità, si consiglia di utilizzare il parcheggio P2 per Malpensa T1 e il parcheggio P5 per Malpensa T2, dove è anche possibile attivare il servizio gratuito di assistenza presente in aeroporto.

Qualunque sia la scelta, si avrà diritto alla sosta gratuita, registrandosi all'arrivo nel parcheggio presso la cassa manuale con l'apposita vetrofania per le persone con disabilità, il biglietto di accesso e il documento di identità della persona con disabilità.

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:

- Malpensa T1 piano partenze, porte n. 12, 15 e 19;
- Malpensa T1 piano arrivi, porte n. 4 e 7;
- Malpensa T1 parcheggio P2, al piano -1;
- Malpensa T1 presso la stazione ferroviaria;
- Malpensa T1 presso autonoleggi;
- Malpensa T2 piano partenze porta centrale;
- Malpensa T2 parcheggio P5.

P2 P5 Where to park?

All ViaMilano Parking car parks and areas have reserved spaces for disabled people. We recommend using P2 for Malpensa T1 and parking area P5 for Malpensa T2, where you can also activate free assistance.

Badge holders are only entitled to free parking if they exhibit their I.D. and travel docs to the cashier prior to leaving the carpark.

Directions for sight impaired + blind passengers

The terminals feature tactile paths, as well as inside buttons on telephones and 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

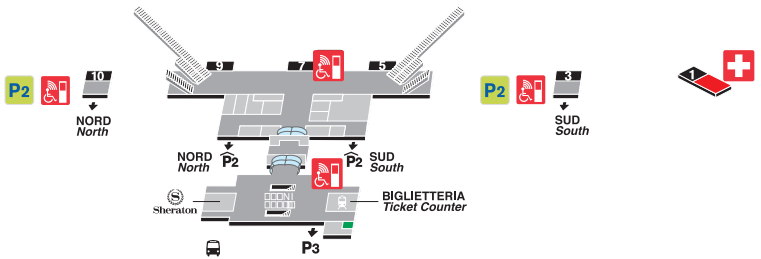
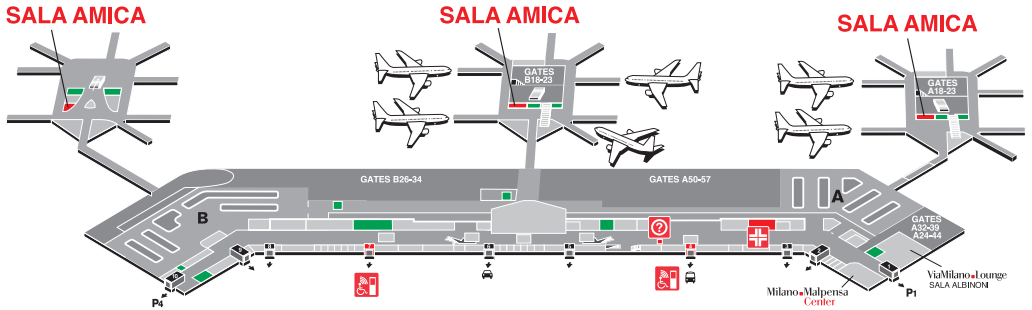
Assistance for disabled and/or reduced mobility passengers can be activated directly at the check-in and information desks or at any of the intercoms marked “Sala Amica Pick Up Point”, which are to be found at:

- Malpensa Terminal 1 Departures level, doors no. 12, 15 and 19;
- Malpensa Terminal 1 Arrivals level, doors no. 4 and 7;
- Malpensa Terminal 1 carpark area P2, on level -1;
- Malpensa Terminal 1 at the train station;
- Malpensa Terminal 1 at car rental offices;
- Malpensa Terminal 2 Departure level, central door;
- Malpensa Terminal 2 parking area P5.

Milano Malpensa

1

Piano terra · Ground floor



Farmacia · Chemist



Citofoni · Intercoms



Pronto soccorso · First Aid



Toilettes · Toilets

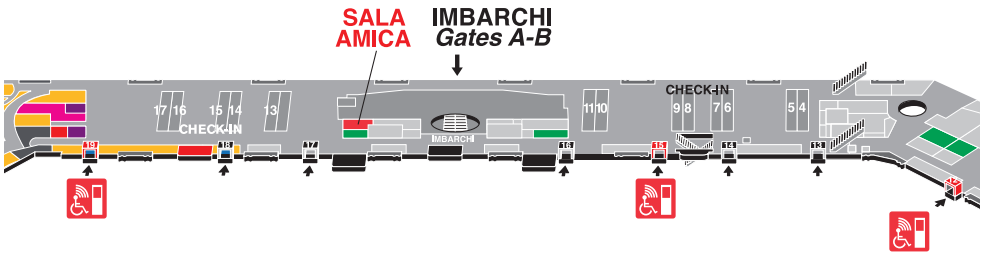


Informazioni · Information

Milano Malpensa

1

Secondo piano · Second floor



Milano Malpensa

2

Piano terra · Ground floor



Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

Fattore di qualità	Disponibilità di percorsi facilitati ✓
	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali ✓
	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	Availability of preferential paths and routes ✓
	Accessibility to all airport services ✓
	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 ✓



Club Car

Di seguito si presentano i risultati raggiunti a Malpensa Terminal 1 (T1) e Malpensa Terminal 2 (T2) nell'anno 2015 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2016.

Efficienza dei servizi di assistenza					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
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	20' 00"	20' 00"	20' 00"	20' 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	20' 00"	25' 00"	20' 00"	25' 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	8' 00"	10' 00"	8' 00"	10' 00"

The data presented in the following pages represents the results achieved in 2015 and the targets set for 2016

Efficiency of assistance					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Departing passengers pre-booked: waiting time from any official request point within the airport	Minutes waiting time in 90% of requests	20' 00"	20' 00"	20' 00"	20' 00"
Departing passengers not pre-booked: waiting time from any official request point within the airport		20' 00"	25' 00"	20' 00"	25' 00"
Arriving passengers pre-booked: waiting time onboard following descent of last passenger		8' 00"	10' 00"	8' 00"	10' 00"

Efficienza dei servizi di assistenza					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
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	10' 00"	15' 00"	10' 00"	15' 00"
Sicurezza per la persona (Safety)					
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/ attrezzature in dotazione	% soddisfatti	88,2%	90,0%	95,2%	90,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale		95,1%	90,0%	98,6%	90,0%
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%	100%	100%

Efficiency of assistance					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Arriving passengers not pre-booked: waiting time onboard following descent of last able bodied passenger	Minutes waiting time in 90% of requests	10' 00"	15' 00"	10' 00"	15' 00"
Safety					
Passenger perception of equipment condition and efficiency	% satisfied	88.2%	90.0%	95.2%	90.0%
Passenger perception of suitable staff training		95.1%	90.0%	98.6%	90.0%
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%	100%	100%

Informazioni in aeroporto					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% soddisfatti	93,9%	90,0%	97,7%	90,0%
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%	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze	0,005%	0,05%	0,010%	0,05%

Airport information					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered	% information/ instructions available relative to services offered	100%	100%	100%	100%
Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals	% satisfied	93.9%	90.0%	97.7%	90.0%
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%	100%	100%
Claims received	number of claims received / number of assistances	0.005%	0.05%	0.010%	0.05%

Comfort in aeroporto					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri	% soddisfatti	92,0%	90,0%	98,0%	90,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% soddisfatti	95,7%	90,0%	97,1%	90,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica")	% soddisfatti	89,1%	90,0%	98,5%	90,0%
Aspetti relazionali e comportamentali					
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% soddisfatti	97,4%	90,0%	98,0%	90,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri	% soddisfatti	95,1%	90,0%	98,6%	90,0%

Comfort inside Terminals					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Perception of efficiency of assistance delivered	% satisfied	92.0%	90.0%	98.0%	90.0%
Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system dedicated lounges, toilets etc	% satisfied	95.7%	90.0%	97.1%	90.0%
Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")		89.1%	90.0%	98.5%	90.0%
Courtesy and conduct					
Perception of staff courtesy (info point, security, dedicated staff)	% satisfied	97.4%	90.0%	98.0%	90.0%
Perception of professionalism of dedicated staff		95.1%	90.0%	98.6%	90.0%



**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

Art and culture at Malpensa and Linate airports

Two 15 metres long pillars, made of multi-coloured stripey fabric hang from the ceiling and can be seen both from the arrival and from the departure floors of Terminal 1. Conceived by Luca Missoni and Angelo Jelmini they are shown while at the same time is opened at MA*GA the exhibition "Missoni, l'arte, il colore".

Other places set up with artworks are to be found: at check-in area 17, with the steel installation by Helidon Xhixha "Lighted Runways"; in the Sala Amica (waiting rooms for passengers who need special assistance) "La città umana" a photographic exhibition by Roberto Macagnino; the sculpture path "Folla-Ombra" by Costantino Peroni on the way towards North and Central Satellites. From May 1st 2015 at the Non Schengen baggage claim area a digital art installation by Luciano Bona and Silvia Artusi.

Two works by Luciano Minguzzi "Due figure in poltrona" and "Donna con gufo" in the boarding hall in North Satellite.

A photo exhibition by Peter Celesia "The J line", which proposes the suggestion of a trip along the New York suspended subway J Line, will be showed in the area near to la Porta di Milano. Furthermore, thanks to the collaboration with the railway company Ferrovie Nord some archaeological finds unearthed during the excavations of the new rail link between T1 and T2 will be exhibit.

Another initiative that aims to promote SEA's commitment with art and culture is the internal artistic contest that will be opened to SEA employees.

"Lighted Runways" di/by Helidon Xhixha



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 con 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 la 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 con 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-R&gister

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 auditor 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 (CFI Group), 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 Qualità SEA, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.



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 competitive 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-Ragister

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 (CFI Group).

• 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.

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.

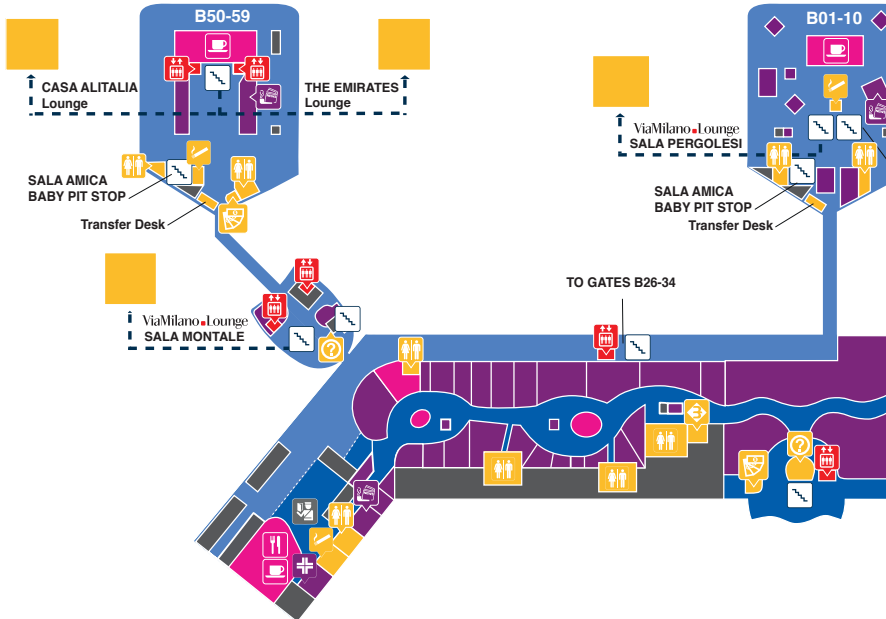
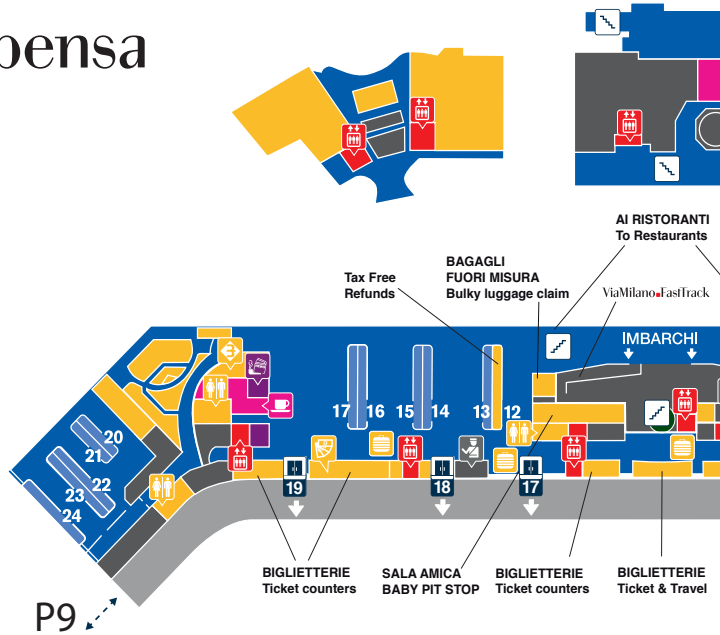
It's a clear commitment of SEA Group to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the Group is guided by the following principles:

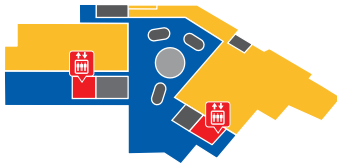
- high compliance with law provision;
- continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance;
- awareness and involvement of all stakeholders in the airport system to a responsible commitment oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment 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.

Milano Malpensa

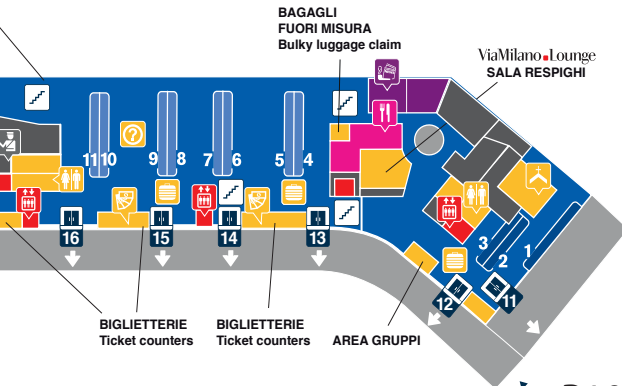
1





Piano 3 Third floor

-  Accesso libero
Free access
-  Servizi passeggeri
Passenger services
-  Negozi
Shops
-  Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants



Piano 2 Second floor

-  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















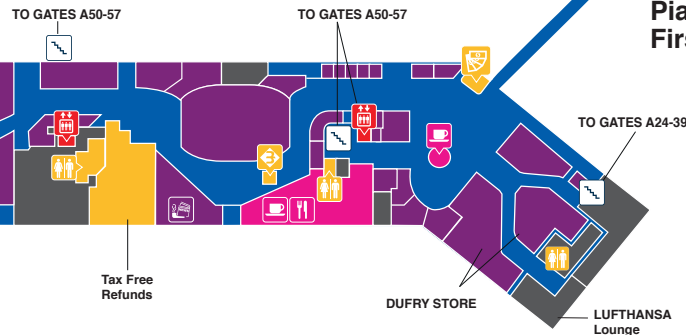
SALA MONTEVERDI
ViaMilano Lounge

P10



Piano 1 First floor

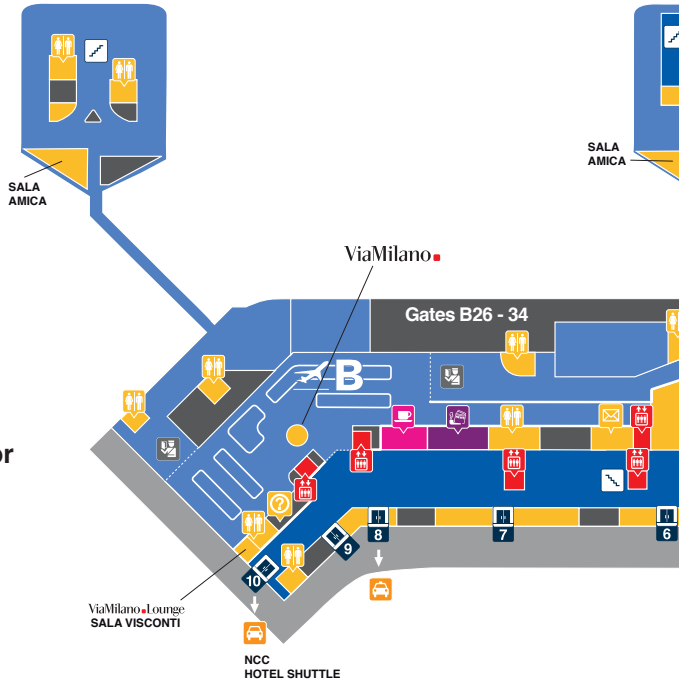
-  Sala fumatori
Smoking area
-  Pronto Soccorso
First Aid
-  Farmacia
Chemist
-  Edicola
Newsagent
-  Controllo passaporti
Passport control
-  Dogana
Customs
-  Polizia
Police
-  Carabinieri
-  Autonoleggio
Car hire
-  Bus
-  Taxi
-  Noleggio con conducente
Car hire with driver



Milano Malpensa

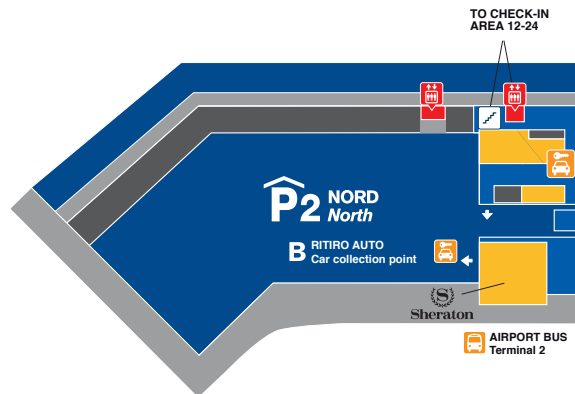
1

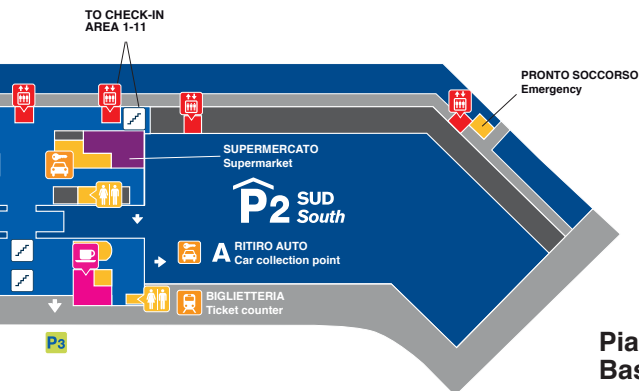
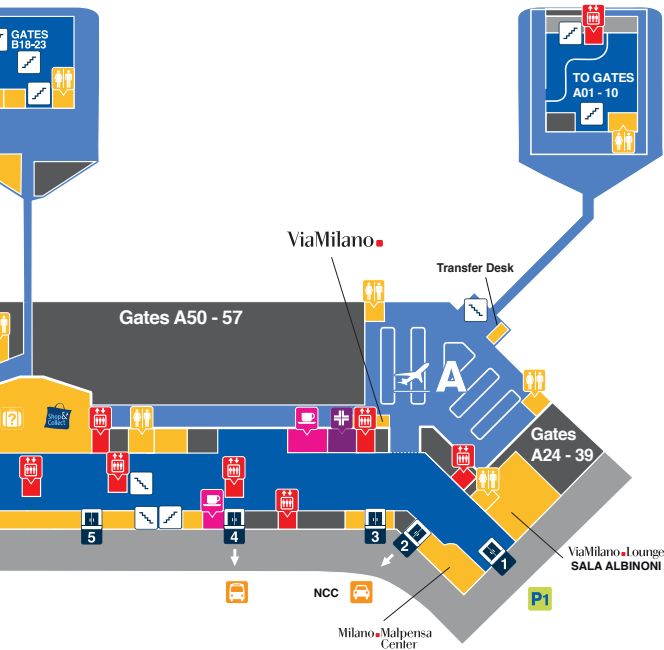
Piano 0
Ground floor






























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

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



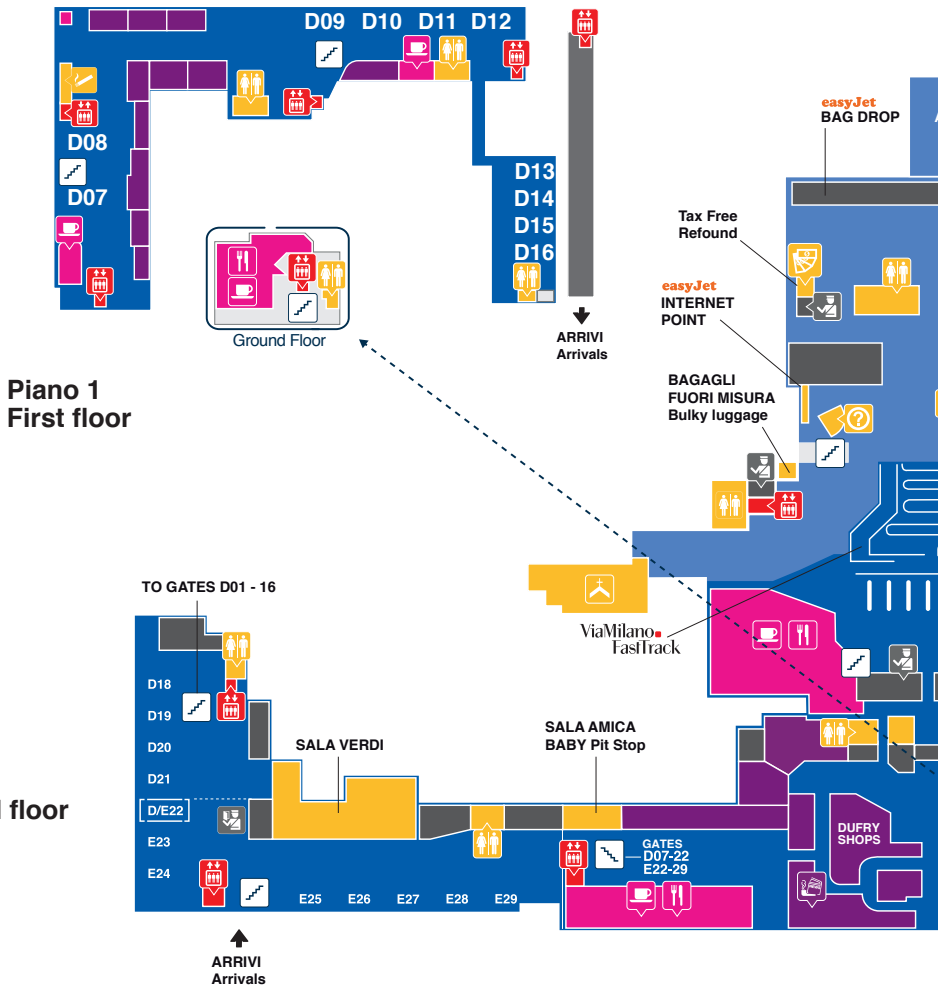


Piano -1 Basement

-  **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

Milano Malpensa

2





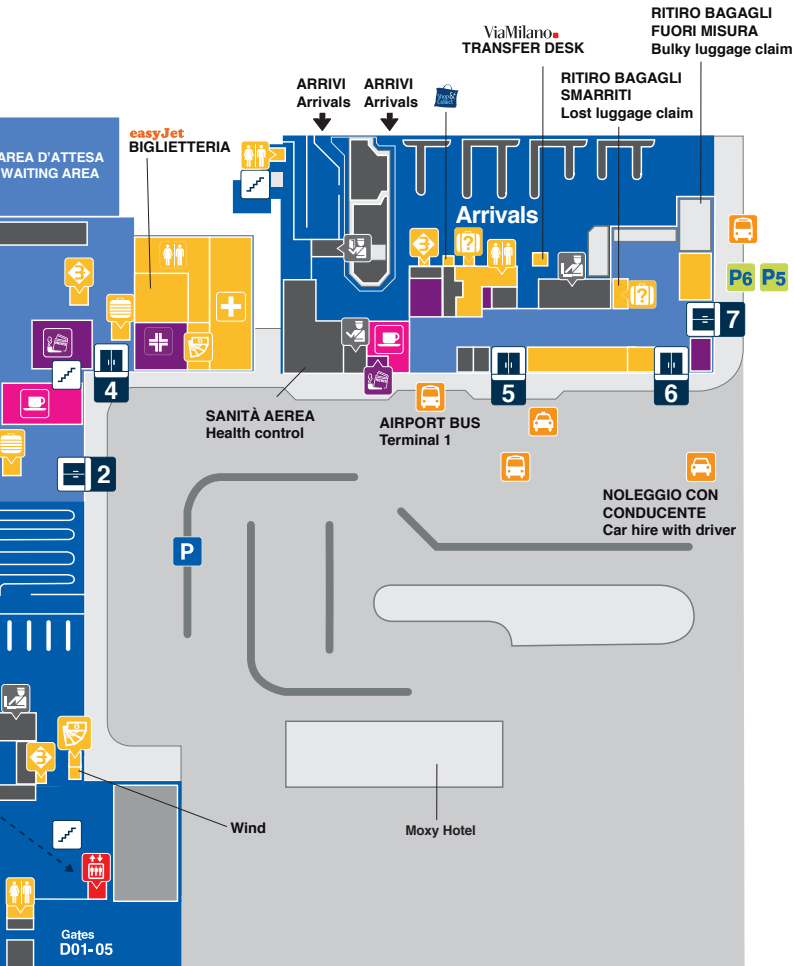
Fai acquisti in aeroporto
prima di partire
e ritiri tutto al tuo ritorno!
Chiedi subito nei negozi, è gratuito.

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

- 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



ARRIVI
Arrivals

Dati di Qualità

Di seguito si presentano i risultati raggiunti a Malpensa Terminal 1 (T1) e Malpensa Terminal 2 (T2) nell'anno 2015 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2016.

Sicurezza del viaggio					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	94,3%	94,0%	97,6%	94,0%
Sicurezza personale e patrimoniale					
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	96,6%	94,0%	98,7%	94,0%
Regolarità del servizio					
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	83,7%	80,0%	84,0%	80,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	2,1	3,0	0,47	2,0
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	23' 00"	23' 00"	23' 00"	26' 00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	36' 00"	36' 00"	27' 00"	37' 00"

Quality objectives

The data presented in the following pages represents the results achieved in 2015 and the targets set for 2016.

Airport Security					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	94.3%	94.0%	97.6%	94.0%
Airport Security					
Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	96.6%	94.0%	98.7%	94.0%
Service regularity					
Overall on-times	Overall on-time flights on all departing flights	83.7%	80.0%	84.0%	80.0%
Total misrouted departing baggage pieces	Number of non delivered pieces at destination/1,000 departing passengers	2.1	3.0	0.47	2.0
Waiting time for first baggage	Waiting time in 90% of cases	23' 00"	23' 00"	23' 00"	26' 00"
Waiting time for last baggage	Waiting time in 90% of cases	36' 00"	36' 00"	27' 00"	37' 00"

Regolarità del servizio					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo nel 90% dei casi	4' 00"	4' 00"	3' 00"	3' 00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,0%	95,0%	97,5%	95,0%
Pulizia e condizioni igieniche					
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	94,7%	91,0%	95,6%	85,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione		97,7%	95,0%	97,9%	95,0%
Comfort nella permanenza in aeroporto					
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	96,6%	91,0%	98,5%	91,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)		93,4%	92,8%	97,3%	92,0%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	97,4%	95,0%	95,8%	93,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,3%	97,0%	97,8%	93,0%

Service regularity					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Waiting time on board for first passenger disembarkation	Waiting time from arrival in 90% of cases	4'00"	4'00"	3'00"	3'00"
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	98.0%	95.0%	97.5%	95.0%
Comfort and Cleanliness					
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	94.7%	91.0%	95.6%	85.0%
Perception on terminal cleanliness		97.7%	95.0%	97.9%	95.0%
Comfort during your stay at the airport					
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	96.6%	91.0%	98.5%	91.0%
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)		93.4%	92.8%	97.3%	92.0%
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	97.4%	95.0%	95.8%	93.0%
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	98.3%	97.0%	97.8%	93.0%

Servizi aggiuntivi					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	84,6%	85,0%	84,0%	85,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		69,7%	70,0%	64,6%	70,0%
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%	100,0%	100,0%	100,0%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	76,4%	75,0%	69,3%	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole		96,1%	90,0%	94,2%	90,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	77,6%	78,0%	68,0%	70,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	94,5%	90,0%	97,5%	90,0%

Complementary services					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Perception on WiFi connection within the terminal	% satisfied passengers	84.6%	85.0%	84.0%	85.0%
Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas		69.7%	70.0%	64.6%	70.0%
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%	100.0%	100.0%	100.0%
Perception of available smoking areas	% satisfied passengers	76.4%	75.0%	69.3%	70.0%
Perception on availability/quality/convenience of shops and newspaper stands		96.1%	90.0%	94.2%	90.0%
Perception on availability/quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	77.6%	78.0%	68.0%	70.0%
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	94.5%	90.0%	97.5%	90.0%

Informazione alla clientela					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	89,2%	90,0%	91,8%	90,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		98,9%	95,0%	98,4%	95,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	97,1%	98,3%	98,3%	92,0%
	% passeggeri soddisfatti	96,4%	95,0%	97,6%	95,0%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% passeggeri soddisfatti	98,7%	93,0%	98,8%	93,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti				
Servizi sportello /varco					
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	100,0%	95,0%	100,0%	95,0%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	20' 53"	20' 00"	14' 46"	15' 00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	97,3%	93,0%	98,3%	93,0%

Quality objectives

Customer information service					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	89.2%	90.0%	91.8%	90.0%
Perception on efficiency of operating information points		98.9%	95.0%	98.4%	95.0%
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	97.1%	98.3%	98.3%	92.0%
Perception on professionalism of staff (infopoints and security checkpoints)	% satisfied passengers	96.4%	95.0%	97.6%	95.0%
Overall perception on efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals)	% satisfied passengers	98.7%	93.0%	98.8%	93.0%
Check-in and Security Services					
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	100.0%	95.0%	100.0%	95.0%
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	20' 53"	20' 00"	14' 46"	15' 00"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	97.3%	93.0%	98.3%	93.0%

Servizi sportello/varco					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2015	Target T1 2016	Risultato T2 2015	Target T2 2016
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6' 28"	7' 00"	7' 57"	8' 00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	98,5%	95,0%	100,0%	95,0%
Integrazione modale					
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	96,4%	93,0%	98,4%	93,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	96,2%	93,0%	96,0%	93,0%

Check-in and Security Services					
Quality indicator	Unit measure	Result T1 2015	Target T1 2016	Result T2 2015	Target T2 2016
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	6' 28"	7' 00"	7'57"	8' 00"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	98.5%	95.0%	100.0%	95.0%
Intermodal Integration					
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	96.4%	93.0%	98.4%	93.0%
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	96.2%	93.0%	96.0%	93.0%

Dati di traffico 2015.

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Milano Malpensa nel 2015.

2015 Traffic data.

The table below expresses total traffic data (arrivals and departures) at Milan Malpensa Airport for 2015.

Malpensa	2015	Var.% 2015/2014	
Movimenti aeromobili	156.642	-3,9%	Aircraft movements
Tonnellaggio aeromobili	16.586.032	+3,9%	Aircraft tonnes
Passeggeri	18.572.382	-1,4%	Passengers
Bagagli gestiti	12.963.053	+0,1%	Luggage
Merce (t)	500.054	+8,8%	Freight tonnes

Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	50.534	Daily average number of departing and landing passengers
Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	70.741 (16 agosto 2015)	Maximum daily number of departing and landing passengers
Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti	7.244 (12 settembre 2015 h. 10)	Maximum number of departing and landing passengers by the hour

Malpensa T1 Malpensa T2

N. totale di toilettes	546	147	Total number of toilets
Toilettes disabili	57	13	Toilets for disabled passengers
Servizio di vigilanza interno	24h	24h	Airport surveillance service
Spazio disponibile (m ²)	146.500	30.000	Total public surface area (m ²)
Carrelli portabagagli	2.000	600	Luggage trolleys
Posti a sedere nelle aree di attesa	5.249	874	Seats in the waiting areas
Punti di ristorazione	26	14	Bars and restaurants
Capienza del deposito bagagli (m ²)	130	-	Baggage deposit capacity (m ²)
Telefoni pubblici, postazioni internet	129	29	Public telephones, internet corners
Banchi informazione	14	4	Information desks
N. blocchi monitor informativi	205	62	Information screens
Posti auto nei parcheggi	6.400	3.000	Total No. spaces in car parks
Cassa parcheggi	33	7	Carpark cashiers
Parcheggi dedicati per le persone con disabilità	156	55	Car parks dedicated for the disabled

	Malpensa T1	Malpensa T2	
Informazioni sui voli	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23	Flights information
Parcheggi	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23	Parkings
Deposito bagagli	(+39) 02 58.58.02.98	Not available	Baggage deposit
Poste e telecomunicazioni	(+39) 02 58.58.66.11	(+39) 02 58.58.66.11	Post office
Farmacia	(+39) 02 58.58.02.87	(+39) 02 58.58.30.13	Chemist
Pronto soccorso	Accettazione: (+39) 02 74.86.24.08 Emergenza: (+39) 02 74.86.44.44	Reception: (+39) 02 74.86.24.08 Emergency: (+39) 02 74.86.44.44	First Aid
Oggetti smarriti	Solo Fax (+39) 02 74.86.30.18	Only Fax (+39) 02 74.86.30.18	Lost property

Gli Enti	Malpensa T1	Malpensa T2	Airport authorities
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile)	(+39) 02 74.86.77.02	(+39) 02 74.86.77.02	ENAC (National Civil Aviation Authority)
Polizia di frontiera	(+39) 02 58.58.45.11	(+39) 02 58.58.45.11	Immigration/border police
Carabinieri	(+39) 02 74.86.76.41	(+39) 02 74.86.76.41	Carabinieri
Dogana	(+39) 02 58.58.63.84	(+39) 02 58.58.63.84	Customs
Guardia di finanza	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.01.15 (+39) 0331 23.05.22	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.01.15 (+39) 0331 23.05.22	Customs officer
Vigili del fuoco	(+39) 0331 79.34.31	(+39) 0331 79.34.31	Fire brigade
Polizia municipale	(+39) 0331 66.98.89	(+39) 0331 95.11	City police
Posto di ispezione frontaliero Ufficio veterinario	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94	Border inspection Checkpoint veterinary office
Ufficio sanità marittima e Aeroportuale	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 06 59.94.47.93 Fax (+39) 02 58.58.34.61	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 06 59.94.47.93 Fax (+39) 02 58.58.34.61	Airport and Marine health office

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	Ig	www.airitaly.it
AIR MALTA	199 259103	KM	www.airmalta.com
AIR MOLDOVA	02 89786129	gU	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.mea.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	WY	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	WW	www.wowair.com

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 (CRUC).

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.

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

SEMPRE
UN VANTAGGIO
AVANTI

ViaMilano
Program

0499 9021 32000

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

SEA



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 complains ts 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

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

NOTE/NOTES

NOTE/NOTES

ViaMilano Program

SEMPRE
UN VANTAGGIO
AVANTI



Con **ViaMilano Program**,
al tuo primo acquisto avrai
subito **2 Fast Track** omaggio.



