



# Milano Malpensa

2017 | Carta dei Servizi - *Service Charter*





## *Gentile passeggero,*

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

La Carta dei Servizi è disponibile in aeroporto presso gli *Info Points*, Sala Amica e consultabile sul nostro sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), menu "Guida per il passeggero".

## *Dear passenger,*

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

*The online version is on our website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) under the heading "Passenger Guide". Printed copies are also available at Info Points and in the Sala Amica areas throughout our airports.*



## Sommario

## Summary

Chi è SEA	6	<i>Who is SEA</i>
Chinese Friendly Airport	8	<i>Chinese Friendly Airport</i>
Contingency Plan	10	<i>Contingency Plan</i>
Gli Airport Helper	12	<i>Airport Helpers</i>
Sala Conferenze "Malpensa Center"	14	<i>Conference Centre "Malpensa Center"</i>
Collegamenti da e per Malpensa	20	<i>Connections to and from Malpensa</i>
FAQ	24	<i>FAQ</i>
Info Point	30	<i>Info Point</i>
Viaggia sicuro, controlla i tuoi bagagli	33	<i>Check your luggage for safe travel</i>
SEA e il digitale	34	<i>SEA goes digital</i>
SEArt	36	<i>SEArt</i>
Politica per la Qualità di SEA	42	<i>SEA Quality Policy</i>
Politica ambientale ed energetica di SEA	44	<i>SEA environmental and energy policy</i>
Mappa aeroporto Milano Malpensa Terminal 1	46	<i>Airport map Malpensa Airport Terminal 1</i>
Mappa aeroporto Milano Malpensa Terminal 2	50	<i>Airport map Malpensa Airport Terminal 2</i>
Dati di Qualità	52	<i>Quality objectives</i>
Milano Malpensa in cifre	62	<i>Malpensa Airport in numbers</i>
Numeri utili	63	<i>Useful phone numbers</i>
Compagnie Aeree - Numeri utili	64	<i>Useful phone numbers - Airlines</i>
Sempre in ascolto delle vostre esigenze	66	<i>Always listening to your needs</i>
Inserto guida ai servizi per i passeggeri con mobilità ridotta	I-XX	<i>Pull-out guide for passengers with reduced mobility</i>



## Chi è SEA

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

### Milano Malpensa

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

### Milano Malpensa Cargo

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

### Milano Linate

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

### Milano Linate Prime

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

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

## Who is SEA

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

### *Milano Malpensa*

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

### *Milano Malpensa Cargo*

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

### *Milano Linate*

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

### *Milano Linate Prime*

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

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

## Chinese Friendly Airport

### Progetto

Per prepararsi all'incremento dei flussi di passeggeri cinesi, SEA ha istituito il Progetto "Chinese Friendly Airport" con lo scopo di sviluppare attività e strumenti, continuativi nel tempo, volti a migliorare la fruibilità degli aeroporti di Milano e l'attrattiva 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";
- in conformità con i parametri definiti dal QSC Program (*China Outbound Tourism Quality Service Certification*), nel 2016 SEA Aeroporti Milano ha ricevuto il "Quality Service Certification", per i servizi offerti ai viaggiatori provenienti dalla Cina.

### 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 airports 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

#### 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"*;
- *in 2016 SEA Airports Milan was awarded the "Quality Service Certification" for full compliance of the parameters defined by the QSC Programme (China Outbound Tourism Quality Service Certification).*

## 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)

“优质服务”金项奖

根据QSC计划(中国出境旅游质量服务认证)的评估参数，米兰SEA机场于2016年已经收到QSC证书(质量服务认证)。



## Contingency Plan

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

Un gruppo di volontari, presenti negli scali di Milano Malpensa T1, T2 e Linate, riconoscibili grazie a un *gilet* dedicato, saranno a disposizione dei passeggeri,

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

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

## Contingency Plan

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

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

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

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





## Gli Airport Helpers

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

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

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

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

## *Airport Helpers*

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

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

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

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



13<sup>th</sup> November  
World Kindness Day

**KINDNESS  
BLOOMS  
AT THE AIRPORT.**



## Sala Conferenze "Malpensa Center"

Gli spazi dedicati a riunioni e convegni degli Aeroporti di Milano - "Malpensa Center" a Malpensa e "Linate Center" a Linate sono a disposizione di professionisti, imprenditori, Aziende, Enti di formazione e Associazioni culturali per realizzare *meeting, convention e incentive*.

Il "Malpensa Center" si trova presso il Terminal 1 di Milano Malpensa, piano arrivi, in un'area facilmente raggiungibile ed accessibile a tutti. È possibile prenotare la sala ad ore, mezza giornata oppure a giornata intera dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (eventuali modifiche di orari su richiesta).

In elenco i servizi disponibili presso la sala.

### Attrezzature/servizi compresi nell'affitto della sala riunioni:

- tavolo relatori di 6 postazioni con microfono, monitor dedicato con attacco pc portatile;
- 1 podio con monitor dedicato e attacco pc;
- 2 monitor al plasma 85";
- impianto audio con 8 microfoni da tavolo e 2 radio microfoni;
- sala regia audio-video con 2 pc dedicati;
- collegamento pc;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica;
- spazio per allestimento *catering*;
- lavagna a fogli mobili.

### Attrezzature/servizi disponibili su richiesta:

- servizio guardaroba, hostess;
- servizio *catering*;
- connessione WiFi;
- teleconferenza e videoconferenza;
- parcheggio riservato coperto.

### Sale e allestimenti disponibili:

- a platea 100 posti;
- a ferro di cavallo da 15 a 20 posti;
- tavolo unico da 20 a 25 posti.

Per informazioni e prenotazioni scrivere a [meetingmalpensa@seamilano.eu](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)



## Conference Centre "Malpensa Center"

*This space was devised to host company meetings and events but it may also be hired by external companies requiring space for similar functions.*

*The Malpensa Centre is on the arrivals floor at Terminal 1 and is easily reached. It can be booked by the hour, half day or whole day from 9am until 6pm (other times may be requested).*

### Services included in the fee:

- a raised platform with 6 screens and 6 microphones;
- a PC jack for presentations, internet connection and power socket;
- 2 85" flat screens;

- sound system with 8 fixed and 2 mobile microphones;
- a sound/video booth with 2 purpose PCS;
- PC connection;
- a reception desk with landline;
- a buffet area;
- a flipboard.

### Additional services available at extra cost:

- hostess and wardrobe service;
- catering;
- WiFi;
- video conference;
- reserved parking (covered).

### Layout and seating capacity:

- theatre style 100 seats;
- U-shape between 15 and 20 seats;
- boardroom between 20 and 25 seats.

For further information and bookings please write to [meetingmalpensa@seamilano.eu](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)







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

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



**PROMO TUTTO L'ANNO**

**LE CHIAVI SEMPRE CON TE**



**SEI GIÀ IN AEROPORTO**

**CONVENZIONI E SCONTI**



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

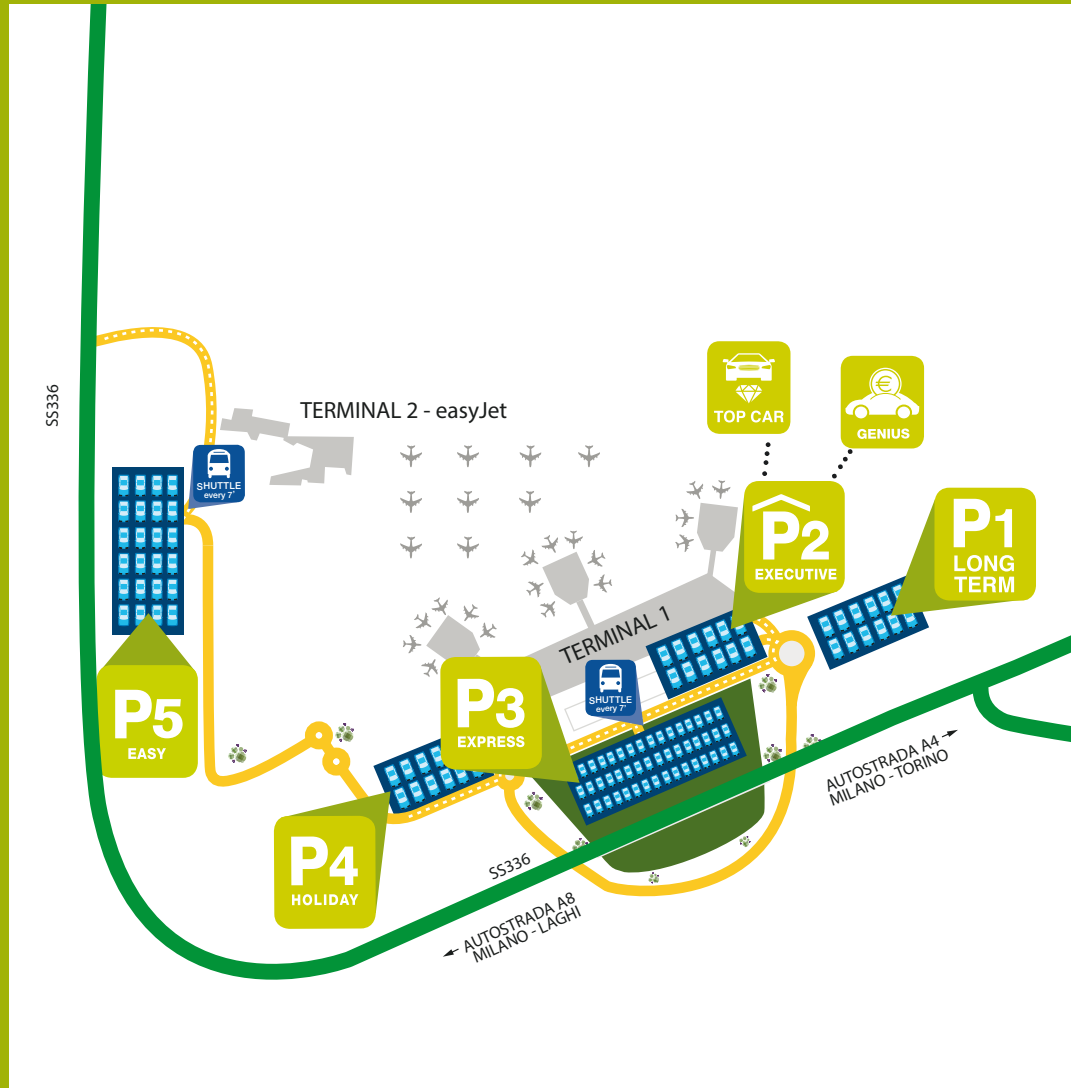
**SEMPRE APERTI**



**ACQUISTA ONLINE**

ViaMilano Parking è  
**Linate**  
**Malpensa**  
**Orio al Serio**

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



## 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

### 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

### 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

### 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

### 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, Strada statale 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) · <a href="http://www.autostrade.it">www.autostrade.it</a>

### In treno

Trenord	<a href="http://www.trenord.it">www.trenord.it</a> · 800 50.00.05
Malpensa Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'aeroporto di Malpensa
Trenitalia	<a href="http://www.trenitalia.com">www.trenitalia.com</a> · 89.20.21

### In bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411 Autostradale <a href="http://www.autostradale.it">www.autostradale.it</a> · (+39) 02 30 08 90 00 Alivision/Terravision · <a href="http://www.terravision.eu">www.terravision.eu</a>
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · <a href="http://www.sadem.it">www.sadem.it</a> · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Roma » Malpensa	Flixbus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a> · (+39) 02 947 59 208
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · <a href="http://www.stnnet.it">www.stnnet.it</a> · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · <a href="http://www.comazzibus.com">www.comazzibus.com</a> · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · <a href="http://www.volpibus.com">www.volpibus.com</a> · (+39) 010 56 16 61
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Giosy Tours SA · <a href="http://www.malpensa-express.com">www.malpensa-express.com</a> · 0041 91 85 82 326 Garbellini · <a href="http://www.jetbus.ch">www.jetbus.ch</a> · 0041 91 64 93 781 Morandi Tour · <a href="http://www.luganoservices.ch">www.luganoservices.ch</a> · 0041 91 92 26 703
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.airpullman.it">www.airpullman.it</a> · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · <a href="http://www.autostradale.it">www.autostradale.it</a> · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Lago Maggiore » Malpensa	S.A.F. · <a href="http://www.safduemila.com">www.safduemila.com</a> · (+39) 0322.863117

### Taxi bianchi

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

### NCC

Malpensa T1 » Arrivi B	European Limousine · <a href="http://www.europeanlimousine.it">www.europeanlimousine.it</a> · (+39) 346 9719841
Malpensa T1 » Arrivi A	C.T.M. · <a href="http://www.taximalpensa.it">www.taximalpensa.it</a> · (+39) 0331 231313
Linate » Arrivi	Fly Car Service · <a href="http://www.linateflycarservice.com">www.linateflycarservice.com</a>

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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
Informazioni	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in Italian) (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) · <a href="http://www.autostrade.it">www.autostrade.it</a>

### By train

Trenord	<a href="http://www.trenord.it">www.trenord.it</a> · 800 50.00.05
Malpensa Express	Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa airport
Trenitalia	<a href="http://www.trenitalia.com">www.trenitalia.com</a> · 89.20.21

### By bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411 Autostradale <a href="http://www.autostradale.it">www.autostradale.it</a> · (+39) 02 30 08 90 00 Alivision/Terravision · <a href="http://www.terravision.eu">www.terravision.eu</a>
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · <a href="http://www.sadem.it">www.sadem.it</a> · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Roma » Malpensa	Flixbus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a> · (+39) 02 947 59 208
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · <a href="http://www.stnnet.it">www.stnnet.it</a> · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · <a href="http://www.comazzibus.com">www.comazzibus.com</a> · (+39) 0324 24.03.33 · Ticket on board
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · <a href="http://www.volpibus.com">www.volpibus.com</a> · (+39) 010 56 16 61
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Giosy Tours SA · <a href="http://www.malpensa-express.com">www.malpensa-express.com</a> · 0041 91 85 82 326 Garbellini · <a href="http://www.jetbus.ch">www.jetbus.ch</a> · 0041 91 64 93 781 Morandi Tour · <a href="http://www.luganoservices.ch">www.luganoservices.ch</a> · 0041 91 92 26 703
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · <a href="http://www.airpullman.it">www.airpullman.it</a> · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · <a href="http://www.autostradale.it">www.autostradale.it</a> · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Lago Maggiore » Malpensa	S.A.F. · <a href="http://www.safduemila.com">www.safduemila.com</a> · (+39) 0322.863117

### White Cabs

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

### NCC

Malpensa T1 » Arrivals B	European Limousine · <a href="http://www.europeanlimousine.it">www.europeanlimousine.it</a> · 346 9719841
Malpensa T1 » Arrivals A	C.T.M. · <a href="http://www.taximalpensa.it">www.taximalpensa.it</a> · (+39) 0331 231313
Linate » Arrivals	Fly Car Service · <a href="http://www.linateflycarservice.com">www.linateflycarservice.com</a>

For further information consult the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://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.**



## FAQ Bagagli



**Come posso proteggere il mio bagaglio durante il viaggio?**

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

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

L'acquisto può essere anche fatto on-line dal sito di e-commerce [www.viamilanoeshop.eu](http://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.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), menu "Assistenza Clienti" e poi alla voce "Oggetti Smarriti";
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), menu "Assistenza Clienti" e poi alla voce "Oggetti Smarriti".

Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18

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



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

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

## FAQ Luggage



**How can I protect my luggage during my flight?**

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

- Linate: 1<sup>st</sup> floor – departures;
- Malpensa Terminal 1: 2<sup>nd</sup> floor – departures;
- Malpensa Terminal 2: ground floor – departures.

*You can also purchase this service online by the e-commerce site: [www.viamilanoeshop.eu](http://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.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), menu "Help Centre" submenu "Lost Property";
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.enac.gov.it)*

## FAQ Servizi in aeroporto



### Come posso evitare la coda ai controlli di sicurezza?

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



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

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



### Dove posso ricaricare la batteria del mio dispositivo?

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



### È possibile acquistare un accesso alle sale VIP?

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



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

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



### Come posso richiedere il rimborso IVA?

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

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

Per ulteriori info, consultare il sito [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)

## FAQ Service at the Airport



### How can I avoid queueing at security checks?

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



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

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



### How can I obtain VAT refund?

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

For further information go to [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)



## FAQ Informazioni Generali



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

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

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

- Linate [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), menu "Guida per il Passeggero" e poi alla voce "Sanità Aerea";
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), menu "Guida per il Passeggero" e poi alla voce "Sanità Aerea".



### Ho un animale al seguito. Che cosa devo fare?

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



### È ammesso il trasporto di armi e munizioni?

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



### I minori possono viaggiare da soli?

Il minore che viaggia solo (tra i 4 e i 14 anni, 12 per alcune compagnie) deve essere segnalato all'atto della prenotazione. Automaticamente sarà attivata una procedura di assistenza fino all'imbarco, quando passerà sotto la tutela della compagnia aerea.

Il genitore/tutore dovrà rimanere in aeroporto fino a decollo avvenuto. Analoga assistenza sarà erogata all'arrivo; il minore sarà accompagnato fino al ricongiungimento con la persona indicata in fase di prenotazione. È indispensabile informarsi sui limiti d'età consentiti per ricevere questo servizio, poiché le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra.

## FAQ General Information



### Where can I get information about medical and health requirements?

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

- Linate [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), menu "Passenger Guide" submenu "Airport Clinic";
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), menu "Passenger Guide" submenu "Airport Clinic".



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

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



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

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



### Can minors travel alone?

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

## Info Point

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

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

**Gli altri canali SEA di informazione ai passeggeri:**

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

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

*A video assistance info point, multilingual and equipped with speakerphone*

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

**Other SEA's channels of information:**

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

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

# Milano ■ Malpensa Milano ■ Linate



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

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

  
**Live Info Point**

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

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

**SEMPRE UN VANTAGGIO AVANTI**

ViaMilano Program  
0499 9021 32000

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



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



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



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



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



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



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



## Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



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



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



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



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



## Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



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



**Farmaci e cibi speciali**  
**Medicines, baby and special food**



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

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

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



## SEA e il digitale

### App Milan Airports

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



### ViaMilano WiFi

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

Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze:

#### WiFi Free

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

#### WiFi Plus Free

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

#### WiFi Roaming

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

## SEA goes digital

### Milan Airports App

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



### VIAMILANO WiFi

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

*Choose the option that best suits your needs:*

#### WiFi Free

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

#### WiFi Plus Free

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

#### WiFi Roaming

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

## SEArt

## Arte e cultura negli aeroporti di Malpensa e Linate

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

Durante il 2016, confermando la centralità de "La Porta di Milano", SEA ha individuato altre zone del Terminal 1 come luoghi dove ambientare arte e cultura, unendoli in un *fil rouge* culturale, che dalla stazione ferroviaria, accompagna i passeggeri fino all'imbarco, mantenendo, nelle sue eterogenee proposte, un alto valore culturale: scultura e pittura, esposizioni fotografiche, installazioni multimediali, concerti, pubblicazione di cataloghi artistici.

Il 2016 si è concluso presso "La Porta di Milano" con l'inaugurazione della suggestiva e fotografatissima mostra dello scultore Matteo Pugliese "Spiriti Ostinati"; le sue imponenti sculture ci hanno accompagnato fino a marzo di quest'anno.

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

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



Spiriti Ostinati di/by Matteo Pugliese

## SEArt

## Art and culture at Malpensa and Linate airports

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

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

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

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

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



Cube di/by Forte di Bard





LUIGI URBANO / URBAN GOING

Luigi Urbano / Urban Going  
A black and white photograph capturing a street scene in Milan, featuring a tram and the architecture of the city.



RAFFAELLA VILLA / MILANO

Raffaella Villa / Milano  
A black and white photograph of a modern building facade in Milan.



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



Il Bosco di Domani di/by Manuela Carrano

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

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

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

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

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



Milano Fly Zone di/by Alessandro Busci

## Politica per la Qualità di SEA

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

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

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



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



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO  
Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri 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-Rägister



### Controllo Qualità

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

## SEA Quality Policy

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

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

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

This evolution has gained SEA the following recognition:



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



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



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



### Quality Control

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

## Politica ambientale ed energetica di SEA

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

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

- elevata osservanza del dettato normativo;
- continuità nell'impegno di miglioramento delle *performance* ambientali ed energetiche;
- sensibilizzazione e coinvolgimento di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo;
- priorità di scelta per l'acquisto di prodotti e servizi che adottino analoghi criteri di sostenibilità ambientale con particolare attenzione per quanto riguarda il risparmio energetico, la riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche e il consumo di acqua;
- individuazione delle fonti e controllo delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, attraverso il coinvolgimento degli *stakeholder*, nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra fissati dal protocollo di Kyoto;

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

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

## SEA environmental and energy policy

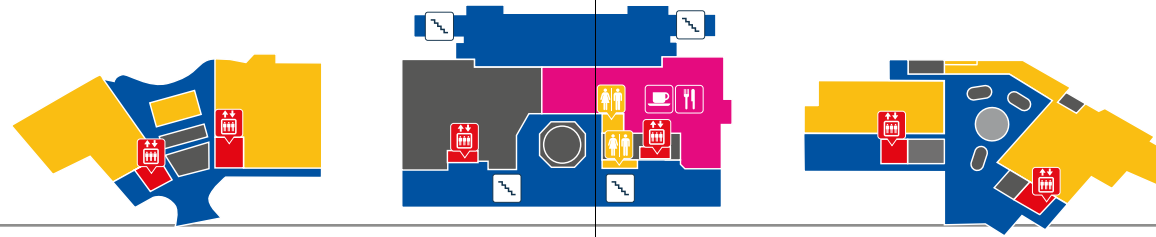
*It's a clear commitment of SEA Group to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the Group is guided by the following principles:*

- *high compliance with law provision;*
- *continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance;*
- *awareness and involvement of all stakeholders in the airport system to a responsible commitment oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate;*
- *priority of choice for the purchase of products and services that adopt similar environmental sustainability criteria with particular attention in regard to energy saving, air emissions reduction, noise and water consumption;*
- *identification of sources and control of produced CO<sub>2</sub> 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.*

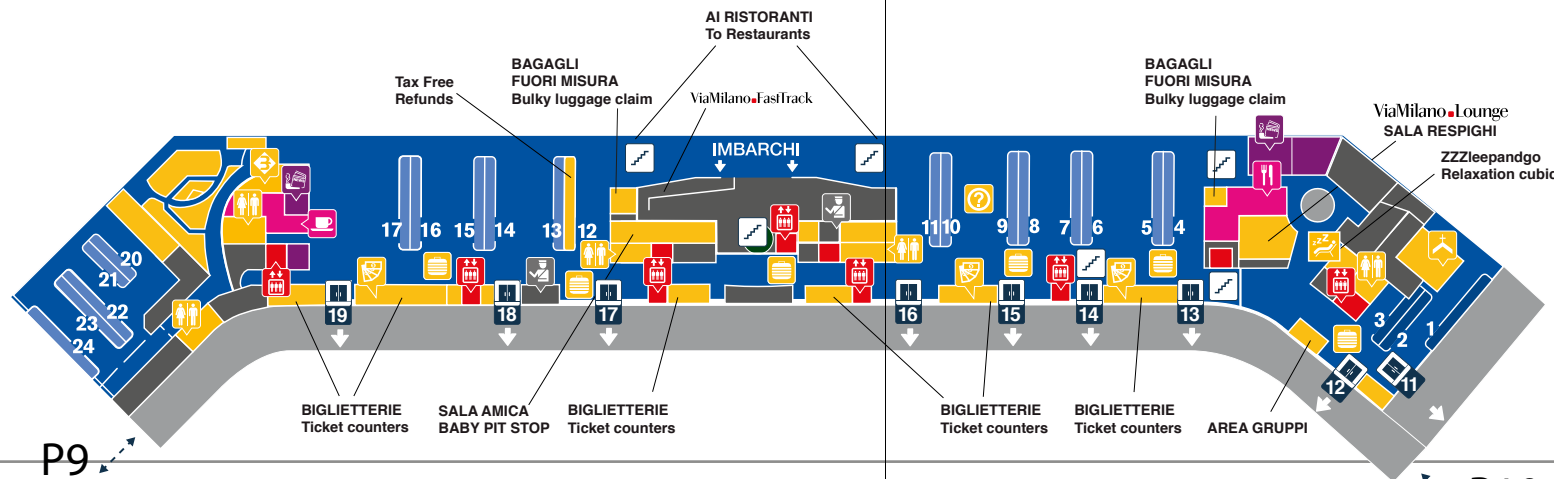
*The Environmental Management System and Energy Management System are subject to periodic internal and external audits. They maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of a detailed reporting processes inherent environmental and energy of the Milan airports. This is done in the logic 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.*

Piano 3



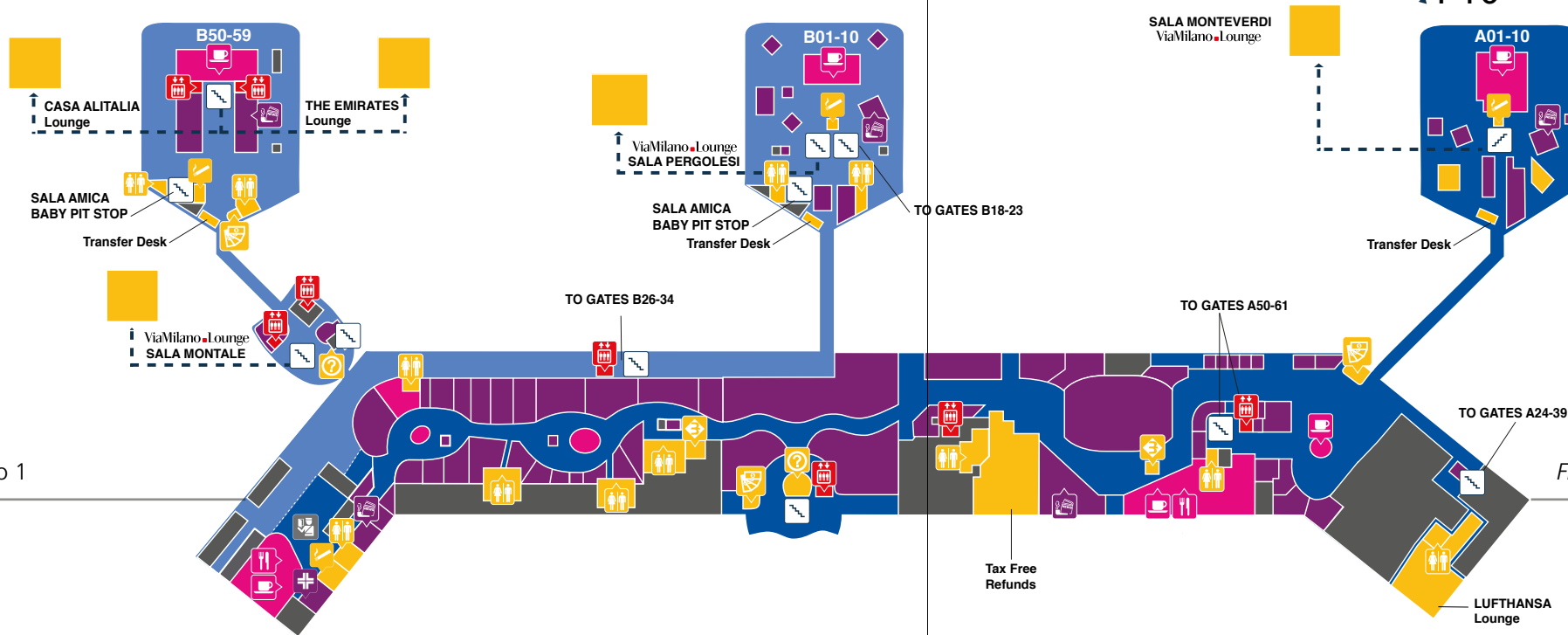
Third floor

Piano 2



Second floor

Piano 1



First floor

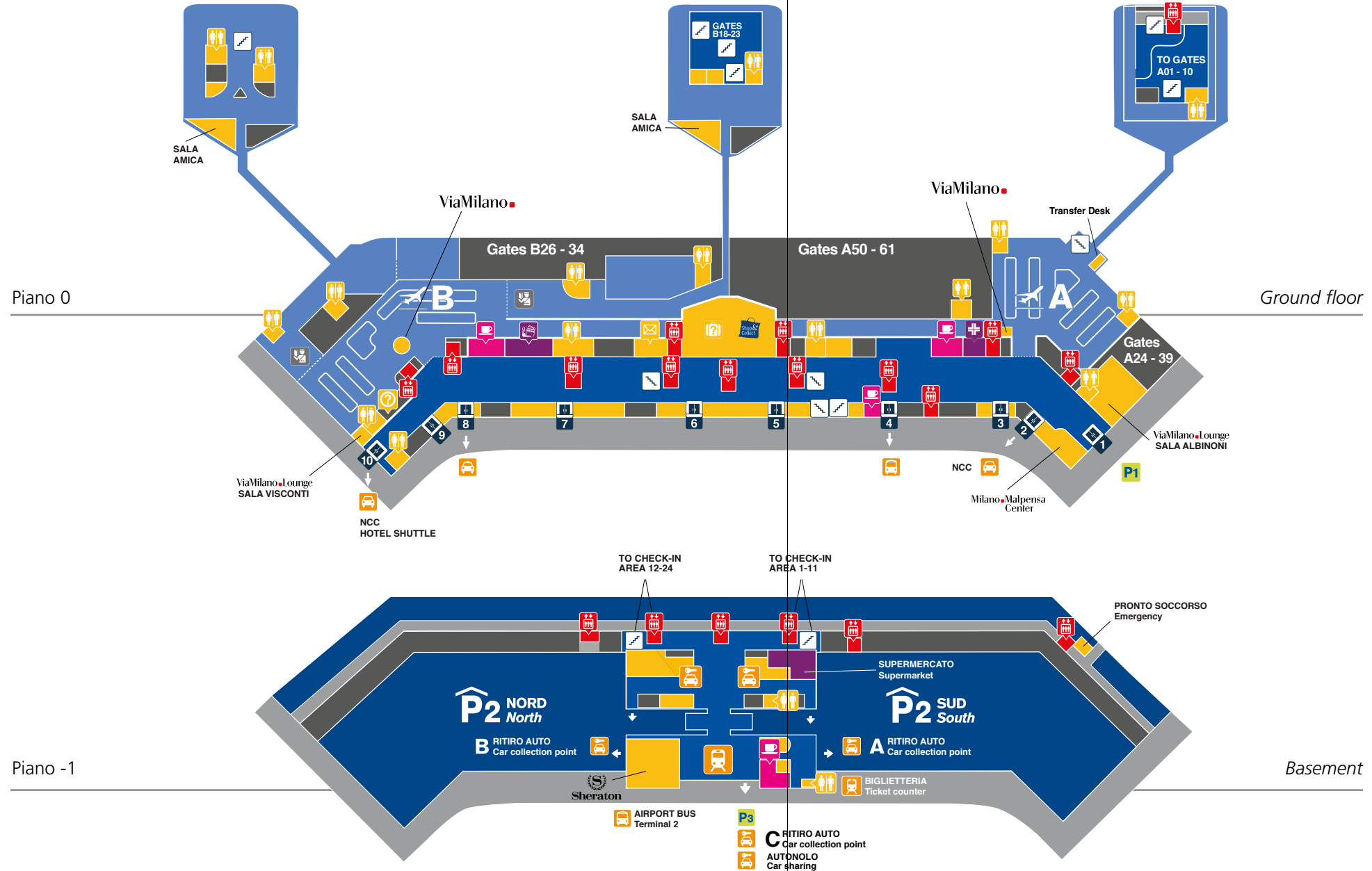
- Accesso libero  
Free access
- Servizi passeggeri  
Passenger services
- Negozi  
Shops
- Bar, Ristoranti  
Bar, Restaurants

- 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
- Cabina relax  
Relaxation cubicle
- 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



- 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
- Treni  
Trains

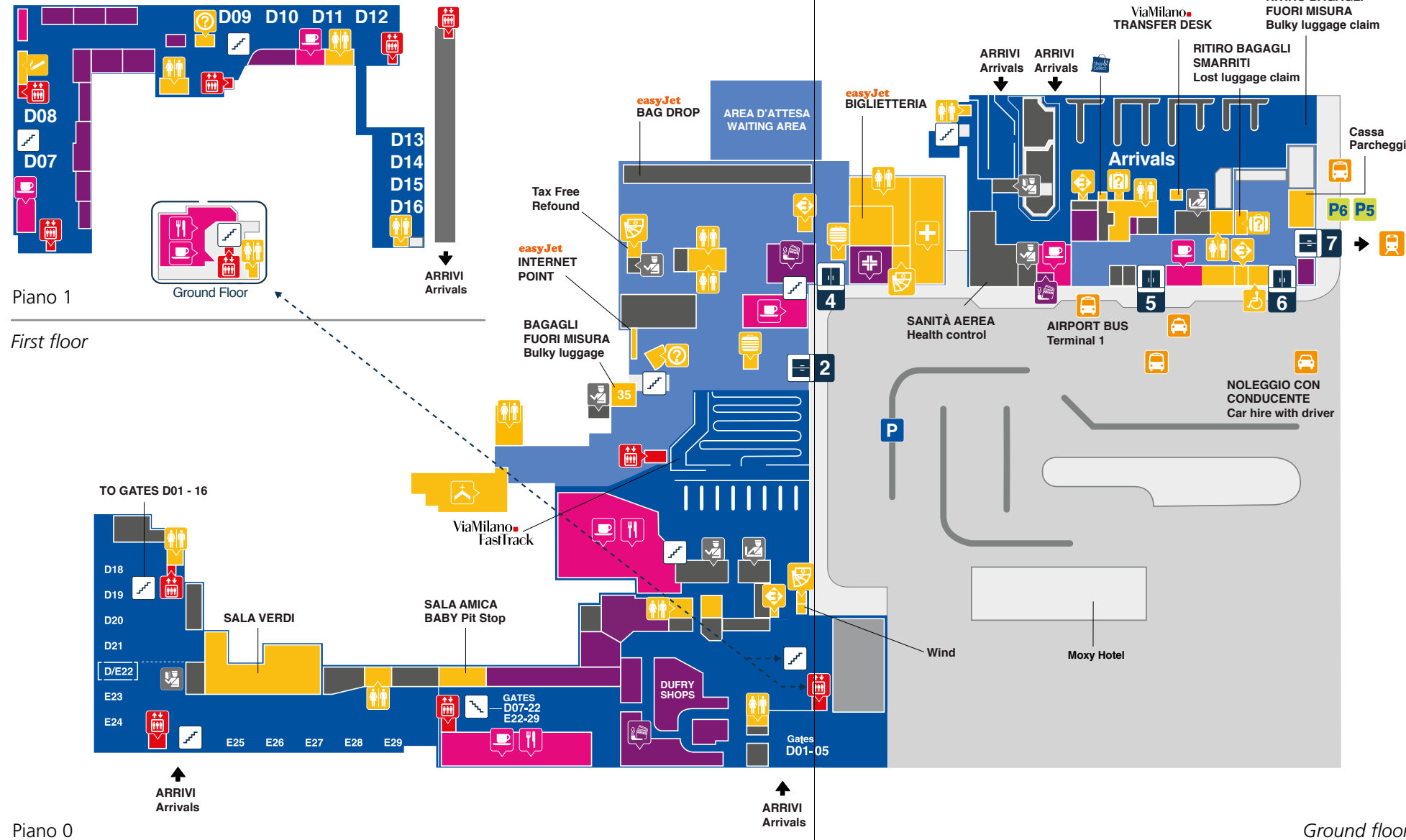


Fai acquisti in aeroporto prima di partire e ritiri tutto al tuo ritorno! Chiedi subito nei negozi, è gratuito.

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

# Milano Malpensa

2



- 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
- Treni  
Trains



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

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

## Dati di Qualità

Di seguito si presentano i risultati raggiunti a Malpensa Terminal 1 (T1) e Malpensa Terminal 2 (T2) nell'anno 2016 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2017.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
-----------------------	-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

### Sicurezza del viaggio

Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	95,5%	94,0%	93,2%	94,0%
--	--------------------------	-------	-------	-------	-------

### Sicurezza personale e patrimoniale

Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97,3%	94,0%	94,6%	94,0%
---	--------------------------	-------	-------	-------	-------

### Regolarità del servizio

Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	82,3%	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	2,29	3,0	0,48	2,0
--	---	------	-----	------	-----

Tempi di riconsegna del primo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	20' 50"	22' 50"	22' 15"	26' 00"
--	------------------------	---------	---------	---------	---------

Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	32' 50"	35' 50"	26' 05"	37' 00"
--	------------------------	---------	---------	---------	---------

## Quality objectives

The data presented in the following pages represents the results achieved in 2016 and the targets set for 2017.

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
-------------------	--------------	----------------	----------------	----------------	----------------

### Airport Security

Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	95.5%	94.0%	93.2%	94.0%
---	------------------------	-------	-------	-------	-------

### Airport Security

Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	97.3%	94.0%	94.6%	94.0%
---	------------------------	-------	-------	-------	-------

### Service regularity

Overall on-times	% Overall on-time flights on all departing flights	82.3%	80.0%	84.0%	80.0%
------------------	--	-------	-------	-------	-------

Total misrouted departing baggage pieces	Number of non delivered pieces at destination/ 1,000 departing passengers	2.29	3.0	0.48	2.0
--	---	------	-----	------	-----

Waiting time for first baggage	Waiting time in 90% of cases	20' 50"	22' 50"	22' 15"	26' 00"
--------------------------------	------------------------------	---------	---------	---------	---------

Waiting time for last baggage	Waiting time in 90% of cases	32' 50"	35' 50"	26' 05"	37' 00"
-------------------------------	------------------------------	---------	---------	---------	---------

## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
<b>Regolarità del servizio</b>					
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo nel 90% dei casi	4' 00"	4' 00"	4' 00"	3' 00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,7%	95,0%	97,3%	95,0%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>					
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle <i>toilettes</i>	% passeggeri soddisfatti	94,7%	91,2%	90,3%	86,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,4%	95,0%	96,4%	95,0%
<b>Comfort della permanenza in aeroporto</b>					
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	98,1%	92,0%	99,4%	92,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.)	% passeggeri soddisfatti	94,3%	93,0%	97,2%	93,0%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	97,5%	95,0%	94,6%	93,0%
Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	99,2%	97,3%	97,6%	93,0%

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
<b>Service regularity</b>					
Waiting time on board for first passenger disembarkation	Waiting time from arrival in 90% of cases	4' 00"	4' 00"	4' 00"	3' 00"
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	98.7%	95.0%	97.3%	95.0%
<b>Comfort and Cleanliness</b>					
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	94.7%	91.2%	90.3%	86.0%
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	98.4%	95.0%	96.4%	95.0%
<b>Comfort during your stay at the airport</b>					
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	98.1%	92.0%	99.4%	92.0%
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	94.3%	93.0%	97.2%	93.0%
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	97.5%	95.0%	94.6%	93.0%
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	99.2%	97.3%	97.6%	93.0%



## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
<b>Servizi aggiuntivi</b>					
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	82,3%	85,0%	87,6%	85,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	74,2%	70,0%	75,4%	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	100%	100%	100%	100%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	61,6%	75,0%	55,6%	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	96,8%	91,0%	95,5%	91,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	79,1%	78,0%	67,4%	70,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	90,2%	90,0%	94,0%	90,0%

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
<b>Complementary services</b>					
Perception on WiFi connection within the terminal	% satisfied passengers	82.3%	85.0%	87.6%	85.0%
Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% satisfied passengers	74.2%	70.0%	75.4%	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	100%	100%	100%	100%
Perception of available smoking areas	% satisfied passengers	61.6%	75.0%	55.6%	70.0%
Perception on availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	96.8%	91.0%	95.5%	91.0%
Perception on availability/quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	79.1%	78.0%	67.4%	70.0%
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	90.2%	90.0%	94.0%	90.0%

## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
<b>Informazioni alla clientela</b>					
Sito web aggiornato e di facile consultazione	% passeggeri soddisfatti	97,4%	90,0%	92,5%	90,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	98,2%	95,0%	97,7%	95,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	97,8%	98,3%	96,9%	92,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, security)	% passeggeri soddisfatti	97,1%	95,0%	95,2%	95,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	99,3%	98,5%	98,1%	93,0%

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
<b>Customer information service</b>					
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	97.4%	90.0%	92.5%	90.0%
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	98.2%	95.0%	97.7%	95.0%
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	97.8%	98.3%	96.9%	92.0%
Perception on professionalism of staff (Info Points and security checkpoints)	% satisfied passengers	97.1%	95.0%	95.2%	95.0%
Overall perception on efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals)	% satisfied passengers	99.3%	98.5%	98.1%	93.0%

## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
<b>Servizi sportelli/varco</b>					
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	97,9%	95,0%	100%	95,0%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15' 13"	20' 00"	17' 06"	15' 00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	97,5%	93,0%	95,6%	93,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6' 44"	7' 00"	5' 54"	8' 00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	98,5%	95,0%	98,9%	95,0%
<b>Integrazione modale</b>					
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	96,4%	93,0%	96,2%	93,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	96,2%	93,0%	97,9%	93,0%

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
<b>Check-in and Security Services</b>					
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	97.9%	95.0%	100%	95.0%
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	15' 13"	20' 00"	17' 06"	15' 00"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	97.5%	93.0%	95.6%	93.0%
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	6' 44"	7' 00"	5' 54"	8' 00"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	98.5%	95.0%	98.9%	95.0%
<b>Intermodal Integration</b>					
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	96.4%	93.0%	96.2%	93.0%
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	96.2%	93.0%	97.9%	93.0%



## Milano Malpensa in cifre

### Dati di traffico 2016

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

Malpensa	2016	Var. % 2016/2015	
Movimenti aeromobili	162.683	+3,9%	Aircraft movements
Tonnellaggio aeromobili	17.509.986	+5,6%	Aircraft tonnes
Passeggeri	19.411.709	+4,5%	Passengers
Bagagli gestiti	13.036.993	+0,6%	Luggage
Merce (t)	536.862	+7,4%	Freight tonnes

Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	52.764	Daily average number of departing and landing passengers
Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	79.535 (29 maggio 2016)	Maximum daily number of departing and landing passengers
Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti	7.769 (28 maggio 2016 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 per disabili	57	13	Toilets for disabled passengers
Spazio disponibile (m <sup>2</sup> )	146.500	30.000	Total public surface area (m <sup>2</sup> )
Carrelli portabagagli (prezzo)	2€	2€	Luggage trolleys (price)
Posti a sedere nelle aree di attesa	5.249	874	Seats in the waiting areas
Punti di ristorazione	26	15	Bars and restaurants
Capienza del deposito bagagli (m <sup>2</sup> )	130	-	Baggage deposit capacity (m <sup>2</sup> )
Banchi informazione	14	4	Information desks
N. blocchi monitor informativi	210	66	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 Airport in numbers

### 2016 Traffic data

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

## Numeri utili

## Useful phone numbers

	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	Accettazione (+39) 02 74.86.24.08	First Aid
	Emergenza (+39) 02 74.86.44.44	Emergenza (+39) 02 74.86.44.44	
Oggetti smarriti	Solo Fax (+39) 02 74.86.30.18	Only Fax (+39) 02 74.86.30.18	Lost property

### Gli Enti

### 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 79.63.94	Customs officer
	(+39) 0331 23.01.15	(+39) 0331 23.01.15	
	(+39) 0331 23.05.22	(+39) 0331 23.05.22	
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	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94	Border inspection
Ufficio veterinario	(+39) 06 59.94.47.93	(+39) 06 59.94.47.93	Checkpoint veterinary office
Ufficio sanità marittima e Aeroportuale	(+39) 02 58.58.34.11	(+39) 02 58.58.34.11	Airport and Marine health office
	Fax (+39) 02 58.58.34.61	Fax (+39) 02 58.58.34.61	

## Compagnie Aeree - Numeri utili

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

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

## Useful phone - Numbers Airlines

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

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

## Sempre in ascolto delle vostre esigenze

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

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

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

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

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

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

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

## Always listening to your needs

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

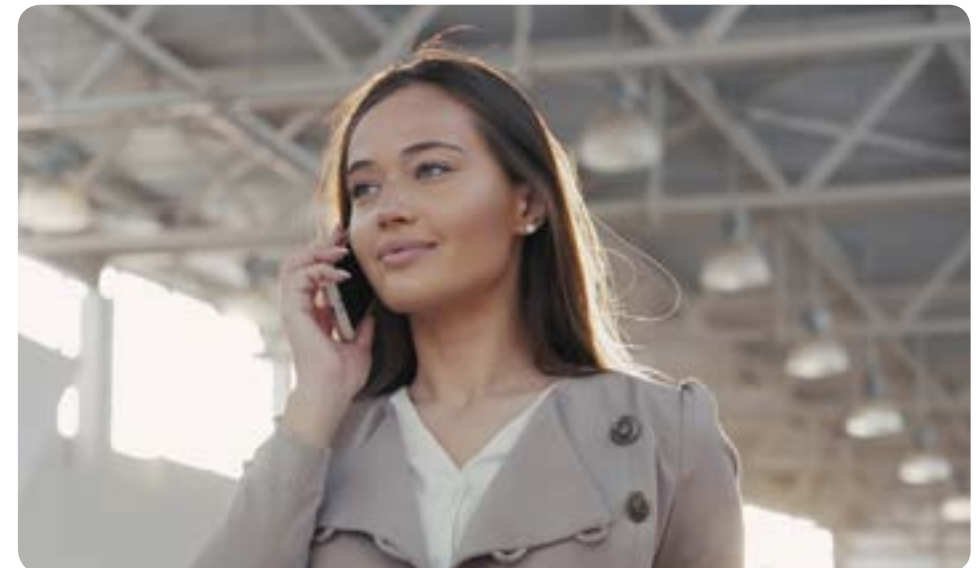
*Passengers can express their suggestions or complaints by:*

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

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

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

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





# ViaMilano Program



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



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

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

Lettera di Reclamo/Complaint

Suggerimento/Suggestion

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

Nome/Name \_\_\_\_\_

Cognome/Surname \_\_\_\_\_

Indirizzo/Address \_\_\_\_\_

Città/City Cap/Post-Code \_\_\_\_\_

Nazione/Country \_\_\_\_\_

Telefono/Phone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Data/Date \_\_\_\_\_

Aeroporto/Airport

Milano Linate

Milano Malpensa 1

Milano Malpensa 2

**Tema del reclamo o suggerimento/Area of complaint or suggestion**

Comfort in aerostazione/

*Comfort inside the terminal*

Bagagli/Baggage

Operatività aeroporto/Airport efficiency

Collegamenti con l'aeroporto/

*Connections to and from the airport*

Controlli di sicurezza/Security checks

Ristorazione/Bars and restaurants

Servizi di check-in e imbarco/

*Check-in and boarding operations*

Servizi commerciali/Commercial activities

ViaMilano Parking

Negozi/Retailers

Fly ViaMilano

ViaMilano Program (fidelity program)

Club SEA

ViaMilano Lounge

PRM e assistenze speciali/PRM and special needs

Lost&Found

ViaMilano Fast Track

Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers

WiFi

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









# Milano Malpensa

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

[www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

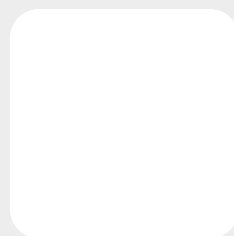


Scarica l'App disponibile  
per Apple e Android

SEA

# Milano ■ Malpensa

**2017** | Guida ai servizi per i passeggeri con mobilità ridotta  
*Guide for passengers with reduced mobility*





ASSAEROPORTI  
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

# AUTISMO

## IN VIAGGIO ATTRAVERSO L'AEROPORTO

## Premessa

L'Unione europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i passeggeri 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.

### Progetto Autismo

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

## Introductory note

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

*All services provided by "Sala Amica", which are lounges dedicated to the assistance to passengers with reduced mobility or elderly people, are free of charge.*

### Autism awareness in airports

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

## Prima della partenza

Per usufruire al meglio dei servizi, è necessario:

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

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

Sala Amica Malpensa Terminal 1



## Before departure

To benefit from these services please:

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

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

Sala Amica Malpensa Terminal 1





## Arrivati in aeroporto

### A che ora devo presentarmi in aeroporto?

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



#### Airport Bus

I terminal 1 e 2 di Milano Malpensa 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 nostro *Call Centre* al numero (+39) 02.23.23.23;
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica [prm@seamilano.eu](mailto:prm@seamilano.eu);
- consultare la nostra nuova App "Milan Airports", dove potrà trovare i servizi a lei dedicati.

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

#### Sala Amica



#### Che cos'è la "Sala Amica"?

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

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

#### Dov'è la "Sala Amica"?

A Malpensa sono presenti cinque "Sala Amica" ubicate presso:

- Malpensa Terminal 1, piano *check-in*;
- Malpensa Terminal 1, area imbarchi (zona satelliti);
- Malpensa Terminal 2, area imbarchi.

## At the airport

### What time should I report at the airport?

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



#### 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 contact:

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

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

#### Sala Amica



#### What is "Sala Amica"?

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

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

#### Where is "Sala Amica"?

There are five "Sala Amica" lounges at Malpensa:

- Malpensa Terminal 1, departures level;
- Malpensa Terminal 1, Boarding area (inside each Satellite);
- Malpensa Terminal 2, Boarding area.

## Arrivati in aeroporto

### 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 i seguenti documenti:

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



#### Indicazioni per ipo e non vedenti

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

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



#### Punti di attivazione del servizio

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

- 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.

## At the airport

### P2 | P5

#### Where to park?

All *ViaMilano Parking* areas have reserved spaces for disabled passengers. 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 to the cashier the following documents:

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



#### Directions for sight impaired + blind passengers

The terminals feature tactile paths, as well as 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:

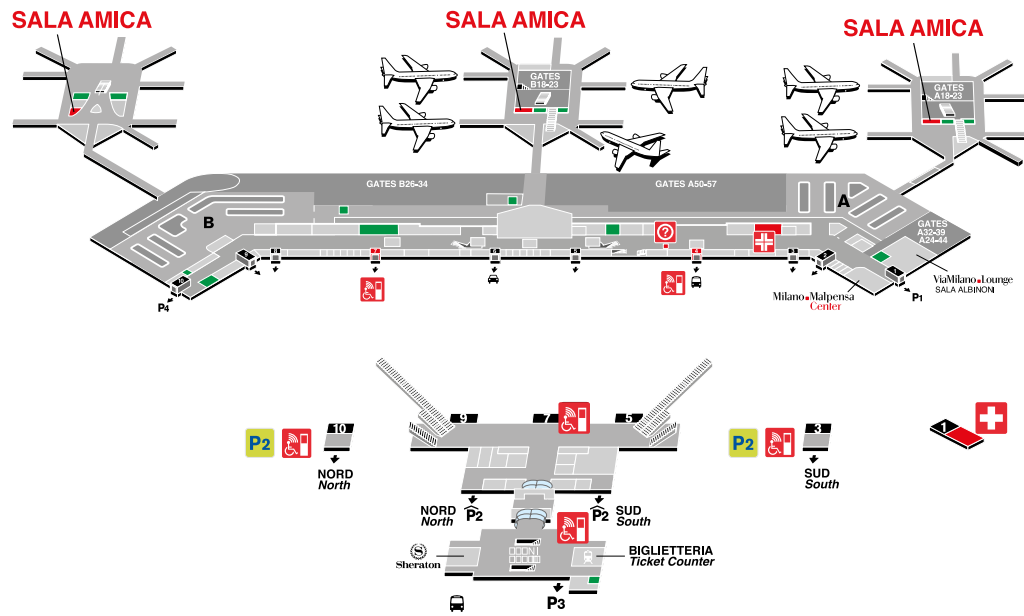
- Malpensa Terminal 1 departures level, doors no. 12, 15 and 19;
- Malpensa Terminal 1 arrivals level, doors no. 4 and 7;
- Malpensa Terminal 1 carpark area P2, on level -1;
- Malpensa Terminal 1 at the train station;
- Malpensa Terminal 1 at car rental offices;
- Malpensa Terminal 2 departure level,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

# Sala Amica

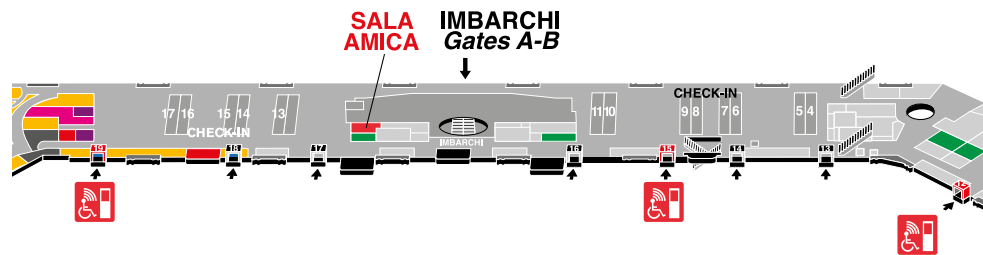
Milano Malpensa

1

Piano terra Ground floor



Secondo Piano Second floor




# Sala Amica

Milano Malpensa

2

Piano terra Ground floor



-  Ciofoni *Intercoms*
-  Farmacia *Chemist*
-  Pronto soccorso *First Aid*
-  Informazioni *Information*
-  Toilettes *Toilets*

## Servizi per passeggeri con mobilità ridotta

### Fattore di qualità

Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali

Disponibilità di percorsi facilitati

Disponibilità di personale dedicato su richiesta

Disponibilità di spazi dedicati

Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio

Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal

Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

Sala Amica Pick Up Point



## Services for passengers with reduced mobility

### Quality Factor

Accessibility to all airport services

Availability of preferential paths and routes

Availability of dedicated personnel on demand

Availability of dedicated areas

Availability of interphone system at parking areas

Availability of interphone system in the terminal

Availability of appropriate information and communication

Club Car





## Dati di Qualità

Di seguito si presentano i risultati raggiunti a Malpensa Terminal 1 (T1) e Malpensa Terminal 2 (T2) nell'anno 2016 e i rispettivi obiettivi per l'anno 2017.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato	Obiettivo	Risultato	Obiettivo
		T1 2016	T1 2017	T2 2016	T2 2017

### Efficienza dei servizi di assistenza

Per passeggeri in partenza con prenotazione:	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	27' 00"	20' 00"	24' 00"	20' 00"
tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione					

Per passeggeri in partenza senza prenotazione:	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	28' 00"	25' 00"	25' 00"	25' 00"
tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza					

Per passeggeri in arrivo con prenotazione:	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5' 00"	10' 00"	5' 00"	10' 00"
tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero					

Per passeggeri in arrivo senza prenotazione:	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7' 00"	15' 00"	7' 00"	15' 00"
tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero					

## Quality objectives

The data presented in the following pages represents the results achieved in 2016 and the targets set for 2017.

Quality indicator	Unit measure	Result	Target	Result	Target
		T1 2016	T1 2017	T2 2016	T2 2017

### Efficiency of assistance

Departing passengers pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	27' 00"	20' 00"	24' 00"	20' 00"
waiting time from any official request point within the airport					

Departing passengers not pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	28' 00"	25' 00"	25' 00"	25' 00"
waiting time from any official request point within the airport					

Arriving passengers pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	5' 00"	10' 00"	5' 00"	10' 00"
waiting time onboard following descent of last passenger					

Arriving passengers not pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	7' 00"	15' 00"	7' 00"	15' 00"
waiting time onboard following descent of last able bodied passenger					

## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
-----------------------	-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

**Sicurezza per la persona**

Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% passeggeri soddisfatti	95,4%	90,0%	97,7%	90,0%
---	--------------------------	-------	-------	-------	-------

Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri soddisfatti	100%	91,0%	100%	91,0%
--	--------------------------	------	-------	------	-------

**Informazioni in aeroporto**

Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%	100%	100%
--	---	------	------	------	------

Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni	100%	100%	100%	100%
--	---	------	------	------	------

Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri soddisfatti	97,9%	90,0%	94,9%	90,0%
---	--------------------------	-------	-------	-------	-------

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
-------------------	--------------	----------------	----------------	----------------	----------------

**Safety**

Passenger perception of equipment condition and efficiency	% satisfied passengers	95.4%	90.0%	97.7%	90.0%
--	------------------------	-------	-------	-------	-------

Passenger perception of suitable staff training	% satisfied passengers	100%	91.0%	100%	91.0%
---	------------------------	------	-------	------	-------

**Airport Information**

Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility in percentage to overall essential information	% of essential information in relation to overall information	100%	100%	100%	100%
---	---	------	------	------	------

Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered	% information and 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 passengers	97.9%	90.0%	94.9%	90.0%
---	------------------------	-------	-------	-------	-------

## Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2016	Obiettivo T1 2017	Risultato T2 2016	Obiettivo T2 2017
-----------------------	-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

**Comunicazione con i passeggeri**

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze	0,004%	0,05%	0,013%	0,05%

**Comfort in aeroporto**

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	96,3%	90,5%	96,8%	90,5%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% passeggeri soddisfatti	92,4%	90,0%	97,0%	90,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica")	% passeggeri soddisfatti	95,8%	90,0%	91,9%	90,0%

**Aspetti relazionali e comportamentali**

Percezione sulla cortesia del personale ( <i>Info Point</i> , <i>security</i> , personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri soddisfatti	94,4%	90,0%	98,1%	90,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	94,3%	90,0%	99,0%	90,0%

## Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2016	Target T1 2017	Result T2 2016	Target T2 2017
-------------------	--------------	----------------	----------------	----------------	----------------

**Communication with passengers**

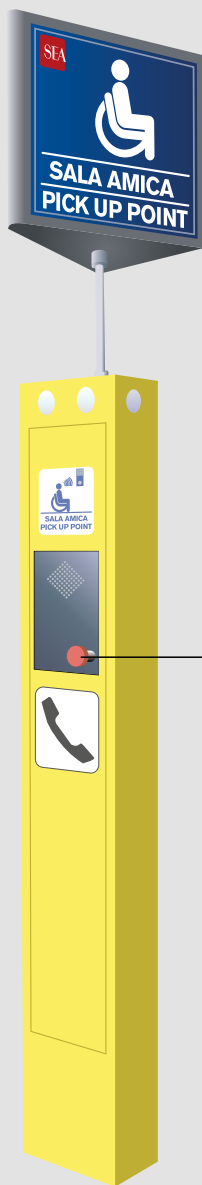
Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information	% replies respecting established time-frame	100%	100%	100%	100%
Claims received	% number of claims received / number of assistances	0.004%	0.05%	0.013%	0.05%

**Comfort inside Terminals**

Perception of efficiency of assistance delivered	% satisfied passengers	96.3%	90.5%	96.8%	90.5%
Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system dedicated lounges, toilets etc	% satisfied passengers	92.4%	90.0%	97.0%	90.0%
Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% satisfied passengers	95.8%	90.0%	91.9%	90.0%

**Courtesy and conduct**


Perception of staff courtesy ( <i>Info Point</i> , <i>security</i> , dedicated staff)	% satisfied passengers	94.4%	90.0%	98.1%	90.0%
Perception of professionalism of dedicated staff	% satisfied passengers	94.3%	90.0%	99.0%	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](http://www.milanomalpensa-airport.com)



Scarica l'App disponibile  
per Apple e Android