

A photograph of a woman and a young girl standing by a large window in an airport terminal. The woman has long blonde hair and is wearing a light pink top and pants. The girl has two braids and is wearing a light blue shirt and green pants. They are both looking out the window. The window has a grid pattern on the right side.

Milano Malpensa

2018 | Carta dei Servizi - *Service Charter*

All'interno guida
ai servizi per passeggeri
a mobilità ridotta

*Pull-out guide
for passengers with
reduced mobility*

SEA

Gentile passeggero,

SEA è lieta di condividere con Lei l'edizione 2018 della Carta dei Servizi. Anche quest'anno, il documento, aggiornato in tutti gli aspetti trattati, prevede una sezione dedicata ai servizi per i passeggeri a mobilità ridotta, interamente rinnovata nella grafica, nei contenuti e nel formato.

Il 2017 è stato un anno molto positivo per Malpensa il numero dei passeggeri è aumentato del 14,2% rispetto al 2016. Dentro a questi positivi risultati, "l'eccellenza nel quotidiano" continua a essere un obiettivo di SEA per assicurare un aeroporto moderno, funzionale, adeguato al ruolo e all'immagine che la città di Milano sta conquistandosi nel mondo.

Tra le principali novità offerte nel 2018 ai nostri passeggeri, da quest'anno saranno disponibili nei nostri aeroporti i nuovi e-gates, postazioni ad alta automazione per l'esecuzione delle procedure di controllo del passaporto, che consentiranno di ridurre i tempi di attesa e aumentare i livelli di sicurezza.

La Carta dei Servizi è consultabile in formato elettronico sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com sezione "Guida al Passeggero" e in formato cartaceo presso gli "Info Point" e le "Sala Amica" presenti nei Terminal.

Dear passenger,

welcome to the 2018 edition of the SEA Service Charter. As always this edition contains a specific pamphlet dedicated to Reduced Mobility Passengers which this year has a renewed design.

Last year Malpensa saw a very significant increase in passengers (+14.2% more than in 2016) yet service standards remain throughout daily operations, capable of guaranteeing a functional, modern airport to match the iconic reputation Milan has conquered worldwide.

One of the principle novelties for 2018 are the automated e-passport gates which will greatly reduce queuing time at passport control.

This Charter is also available on our website www.milanomalpensa-airport.com under "Passenger Guide".

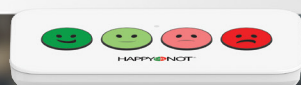
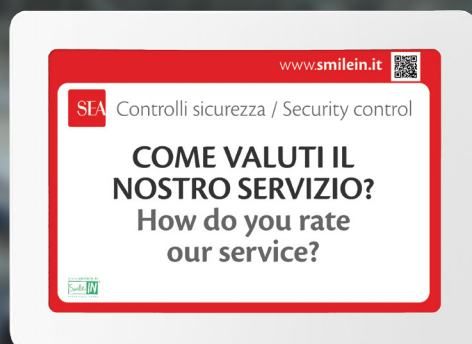
Printed copies are distributed at the Info Points and in each Sala Amica PRM lounge.

Grazie per
i 2.000.000 di
click del 2017!

Il tuo contributo
è prezioso per
migliorare il servizio.

We thank you all
for the 2 million
clicks you gave
us in 2017!

Your precious
feedback helps us
improve our services.



Geronimo Stilton



© 2018 Alamyca S.p.A. All Rights Reserved
© 2018 Mondadori Libri S.p.A.

**LA VACANZA INIZIA QUI
PER TUTTA LA FAMIGLIA!**

THE HOLIDAY STARTS RIGHT HERE FOR THE WHOLE FAMILY!

SEA

Sommario

Summary

Il Gruppo SEA	6	<i>The SEA Group</i>
Chinese Friendly Airport	8	<i>Chinese Friendly Airport</i>
Contingency Plan	10	<i>Contingency Plan</i>
Gli Airport Helpers	11	<i>Airport Helpers</i>
Sala Conferenze "Malpensa Centre"	12	<i>Conference Centre "Malpensa Centre"</i>
Collegamenti da e per Malpensa	18	<i>Connections to and from Malpensa</i>
Servizi Aeroportuali	22	<i>Airport Services</i>
Canali di informazione SEA	28	<i>SEA Info choices</i>
SEA e il digitale	29	<i>SEA goes digital</i>
SEArt	30	<i>SEArt</i>
Politica per la Qualità di SEA	34	<i>SEA Quality Policy</i>
Politica ambientale ed energetica di SEA	36	<i>SEA environmental and energy policy</i>
Dati di qualità	38	<i>Quality objectives</i>
Dati di qualità passeggeri a mobilità ridotta	50	<i>Quality objectives passengers with reduced mobility</i>
Milano Malpensa in cifre	56	<i>Malpensa Airport in numbers</i>
Numeri utili	57	<i>Useful phone numbers</i>
Carta dei diritti del passeggero	58	<i>Passenger's Rights</i>
Viaggia sicuro, controlla i tuoi bagagli	59	<i>Check your luggage for safe travel</i>
Sempre in ascolto delle vostre esigenze	60	<i>Ever attentive to your needs</i>

Mappa aeroporto Milano Malpensa
Terminal 1 e Terminal 2

*Malpensa Airport Map
Terminal 1 and 2*

Guida ai servizi per
i passeggeri a mobilità ridotta

*Pull-out guide for passengers
with reduced mobility*

Il Gruppo SEA

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

Milano Malpensa

l'aeroporto intercontinentale di Milano, è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del *restyling* dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata di negozi, ristorazione e servizi finalizzata a rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto.

Il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni. A seguito dell'estensione della rete ferroviaria, che già collegava Milano con il Terminal 1, il Terminal 2 è ora raggiungibile con il treno.

Milano Malpensa Cargo

è il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Il trasporto Cargo a Malpensa vanta un portafoglio di 19 compagnie all-cargo.

Milano Linate

è l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela *frequent flyer* su rotte nazionali e internazionali intra UE. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio *city airport*, con strutture e aree dedicate al *business* e allo *shopping*. Nel 2017 sono iniziati i lavori di *restyling* e l'aeroporto verrà completamente rinnovato.

Milano Linate Prime

aeroporto gestito da SEA Prime S.p.A., società controllata da SEA S.p.A. Dedicato all'aviazione generale, offre servizi e *facilities* ad alto valore aggiunto.

Infine, attraverso la società SEA Energia (controllata al 100% da SEA S.p.A.), il Gruppo è proprietario di due centrali di cogenerazione dedicate prevalentemente a soddisfare i fabbisogni energetici di Linate e Malpensa, attraverso la produzione combinata di energia elettrica, calore e teleraffrescamento.

The SEA Group

The SEA Group manages the Malpensa and Linate airports under a 40-year agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001. The Milan airport system consists of the following airports:

Milano Malpensa

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

Terminal 2 is easyJet's main base of operations in Europe, serving a broad network of destinations. Following the extension of the rail network, which already connected Milan with Terminal 1, Terminal 2 can now also be reached by train.

Milano Malpensa Cargo

is the nerve centre of inbound and outbound cargo distribution in Italy. Nineteen all-cargo airlines operate out of Malpensa Cargo.

Milano Linate

primarily serves frequent-flyers travelling to destinations in Italy and the EU. Just 8 km from Milan city centre, Linate is truly a city airport, with structures and areas dedicated to business and shopping. Ground was broken in 2017 on the restyling project, which is to involve thorough renovation of the entire airport.

Milano Linate Prime

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

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

Chinese Friendly Airport

Progetto

Con l'incremento dei flussi di passeggeri cinesi, SEA ha istituito il Progetto "Chinese Friendly Airport" che ha lo scopo di sviluppare attività e strumenti, continuativi nel tempo, volti a migliorare la fruibilità degli aeroporti di Milano e l'attrattività degli stessi nei confronti delle compagnie aeree cinesi e dei loro passeggeri.

Le iniziative messe in atto sono:

- servizio di *Shopping Helper*;
- sito web di Malpensa in cinese;
- accettazione della carta *Union Pay*;
- segnaletica aeroportuale dedicata;
- notiziario CCTV trasmesso in lingua cinese;
- sale VIP SEA, *corner* cibo cinese;
- FASCINATION card;
- personale *frontline*;
- il processo di *VAT refund* semplificato è già operativo.

Awards

SEA ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

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

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.

In caso di eventi di forza maggiore o altri avvenimenti di natura non prevedibile, un gruppo di volontari presenti nei nostri scali di Linate e Malpensa, 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. Inoltre, all'occorrenza, verranno predisposte aree dove pernottare per qualche ora in aeroporto.

Contingency Plan

SEA has an established procedure which it activates in the event of extreme weather conditions or major interruptions should they impact on passenger comfort and aircraft punctuality to/from our airports.

When necessary, dedicated teams distribute vouchers, baby-kit essentials, distractions for young children and accompany passengers to specifically designated areas where they can sleep in reasonable comfort.

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) per supportare il passeggero durante la sua permanenza in aeroporto.

L'*Airport Helper* è un operatore aeroportuale, riconoscibile grazie al distintivo "Happy to Help" 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.

Airport Helpers

In 2015 SEA joined the Airport Helper Project which includes other European Airports like: Lyons, Munich, Paris, Toulouse, Pristina, Montpellier, Brussels and other Domestic airports.

This team consists of dedicated staff who volunteer to offer additional support during daily aspects involved in air travel.

Our Airport Helpers can be identified by their "Happy to Help" badge.



Sala Conferenze "Malpensa Centre"

Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 100 posti. Prenotabili ad ore, mezza giornata o giornata intera dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (ulteriori orari su richiesta).

Le tariffe comprendono:

- tavolo rialzato con 6 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 2 monitor al plasma 90";
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi;
- lavagna a fogli mobili.

Configurazioni del tavolo:

- platea, ferro di cavallo e tavolo riunioni unico.

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



Conference Centre "Malpensa Centre"

A space devised to host Internal Company meetings and events, it is also available for hire by external companies and seats max 100. Book by the hour, half day or whole day from 9am to 6pm (other times on request).

Rates include:

- a podium with 6 positions with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- internet connection and power sockets separate individual;
- separate individual podium with mic and monitor;
- 2 x 90" flat screens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi;
- a flipboard.

Layouts:

- auditorium, U-shape and boardroom.

For further information and bookings contact meetingmalpensa@seamilano.eu

VIVI
L'AEROPORTO CON
+ SODDISFAZIONE

ViaMilano ■ Program

Scegli il vantaggio che fa per te!



OTTIENI ORA LA
TUA CARD DIGITALE





Il parcheggio
che conviene è dentro
l'aeroporto.

Scegli il parcheggio ufficiale.

Scopri tutti i vantaggi di parcheggiare in aeroporto.



PROMO TUTTO L'ANNO

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

LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

Maggior tranquillità portando con te le chiavi dopo aver parcheggiato.



SEI GIÀ IN AEROPORTO

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

CONVENZIONI E SCONTI

Contatta il tuo consulente viaggi per conoscere convenzioni, sconti e abbonamenti su misura per te.



ASSISTENZA 24H SU 24, 365 GIORNI L'ANNO

Il nostro personale specializzato è a disposizione per assisterti in qualunque momento.

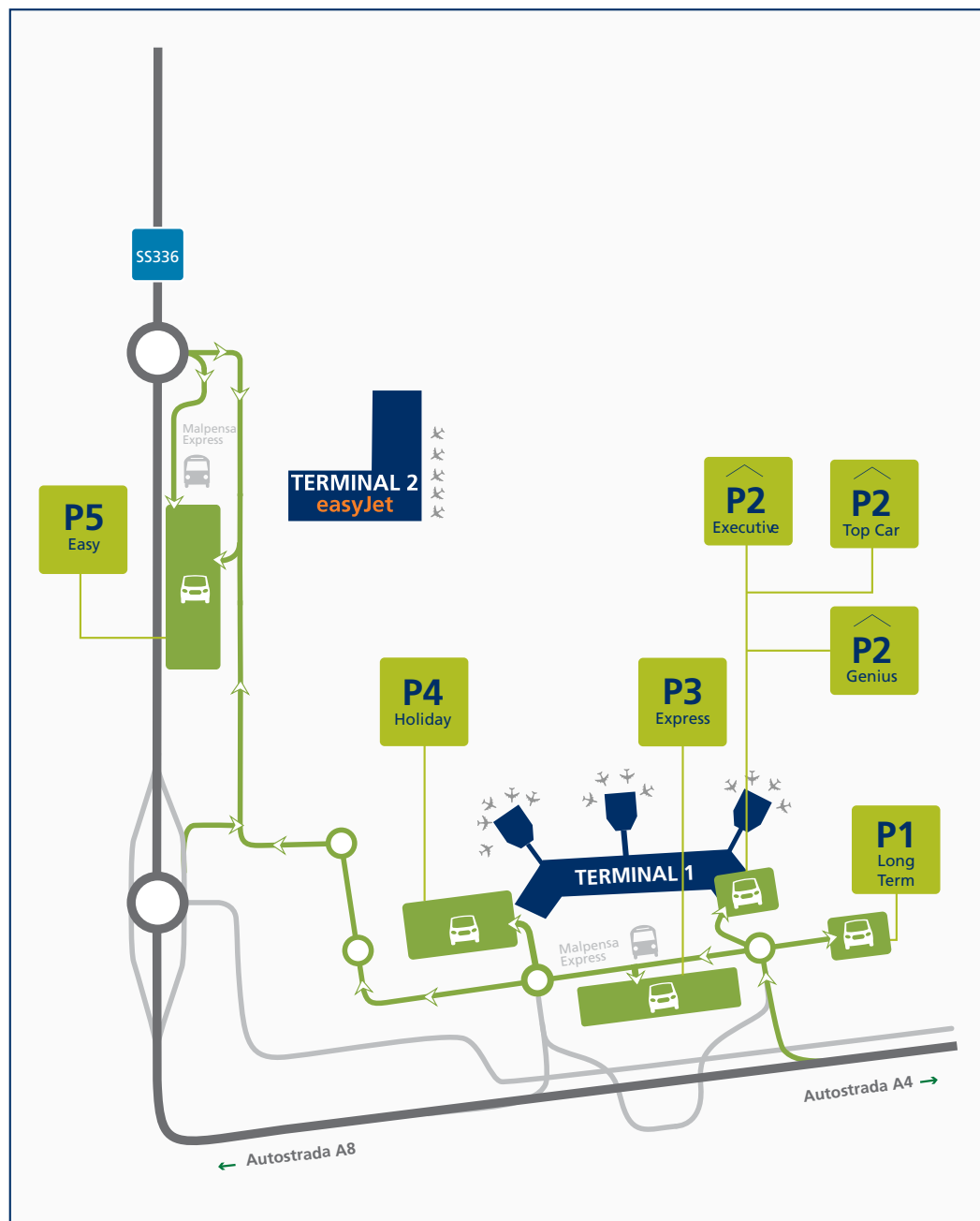
SEMPRE APERTI

24 ore su 24, 7 giorni su 7.



MALPENSA

L'aeroporto di Malpensa offre oltre **10.000 posti auto** in 5 tipologie di parcheggio e un servizio shuttle bus tra Terminal 1 e Terminal 2.



Malpensa T1

P1 - Long Term

Situato al T1, con oltre 1.200 posti scoperti, è economico per chi sosta oltre i 7 giorni.

 **4 MINUTI**
a piedi dal Terminal 1

P2 - Executive

Con i suoi 2.700 posti coperti è il parcheggio più esclusivo e comodo.

 **IMMEDIATO ACCESSO**
all'area check-in

P2 - Genius

Con 500 posti coperti è situato al piano - 4 e offre convenienza e comodità.

 **2 MINUTI**
a piedi dall'area check-in

P2 - Top Car

Veloce e conveniente grazie ai 130 posti coperti collegati direttamente all'area check-in.

 **IMMEDIATO ACCESSO**
all'area check-in

P3 - Express

Il parcheggio scoperto, adiacente al T1, che offre più di 1.600 posti auto.

 **3 MINUTI**
a piedi dal Terminal 1

P4 - Holiday

Con 1.200 posti scoperti è la combinazione perfetta tra comodità e costi.

 **4 MINUTI**
a piedi dal Terminal 1

Malpensa T2

P5 - Easy

Il parcheggio è collegato 24h su 24 al T1 grazie al servizio navetta gratuito. Offre più di 3.000 posti auto scoperti.

 **2 MINUTI**
a piedi dal Terminal 2

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) · www.autostrade.it

In treno

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

In bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411 Autostradale www.autostradale.it · (+39) 02 30 08 90 00 Alivision/Terravision · www.terravision.eu
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Roma » Malpensa	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 010 56 16 61
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Giosy Tours SA · www.malpensa-express.com · 0041 91 85 82 326 Garbellini · www.jetbus.ch · 0041 91 64 93 781 Morandi Tour · www.luganoservices.ch · 0041 91 92 26 703
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · www.autostradale.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Lago Maggiore » Malpensa	S.A.F. · www.safduemila.com · (+39) 0322.863117
Malpensa » Principali città del Nord Italia	BUSITALIA FAST · www.fsbusitaliafast.it/portale · +39.0983.520315

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 · www.europeanlimousine.it · (+39) 346 9719841
Malpensa T1 » Arrivi A	C.T.M. · www.taximalpensa.it · (+39) 0331 231313
Malpensa T2 » Arrivi	Worldwidgroup · www.worldwidgroup.it · (+39) 800.605.606

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "ARRIVARE E PARCHEGGIARE"

Connections to and from Malpensa

By car

Milano	A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensa
Torino	A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensa
Genova-Alessandria	A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa
Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in Italian) (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) · www.autostrade.it

By train

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

By bus

Malpensa » Linate » Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411
Malpensa » Milano Stazione Centrale » Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411 Autostradale www.autostradale.it · (+39) 02 30 08 90 00 Alivision/Terravision · www.terravision.eu
Malpensa » Torino » Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa » Roma » Malpensa	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Malpensa » Novara » Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa » Domodossola » Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com (+39) 0324 24.03.33 · Ticket on board
Malpensa » Gallarate-Castelnovate » Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa » Genova » Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 010 56 16 61
Malpensa » Lugano-Chiasso » Malpensa	Giosy Tours SA · www.malpensa-express.com · 0041 91 85 82 326 Garbellini · www.jetbus.ch · 0041 91 64 93 781 Morandi Tour · www.luganoservices.ch · 0041 91 92 26 703
Malpensa » Orio al Serio » Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Autostradale · www.autostradale.it · (+39) 0331 51.90.00
Malpensa » Lago Maggiore » Malpensa	S.A.F. · www.safduemila.com · (+39) 0322.863117
Malpensa » Principali città del Nord Italia	BUSITALIA FAST · www.fsbusitaliafast.it/portale · +39.0983.52031

White Taxis

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

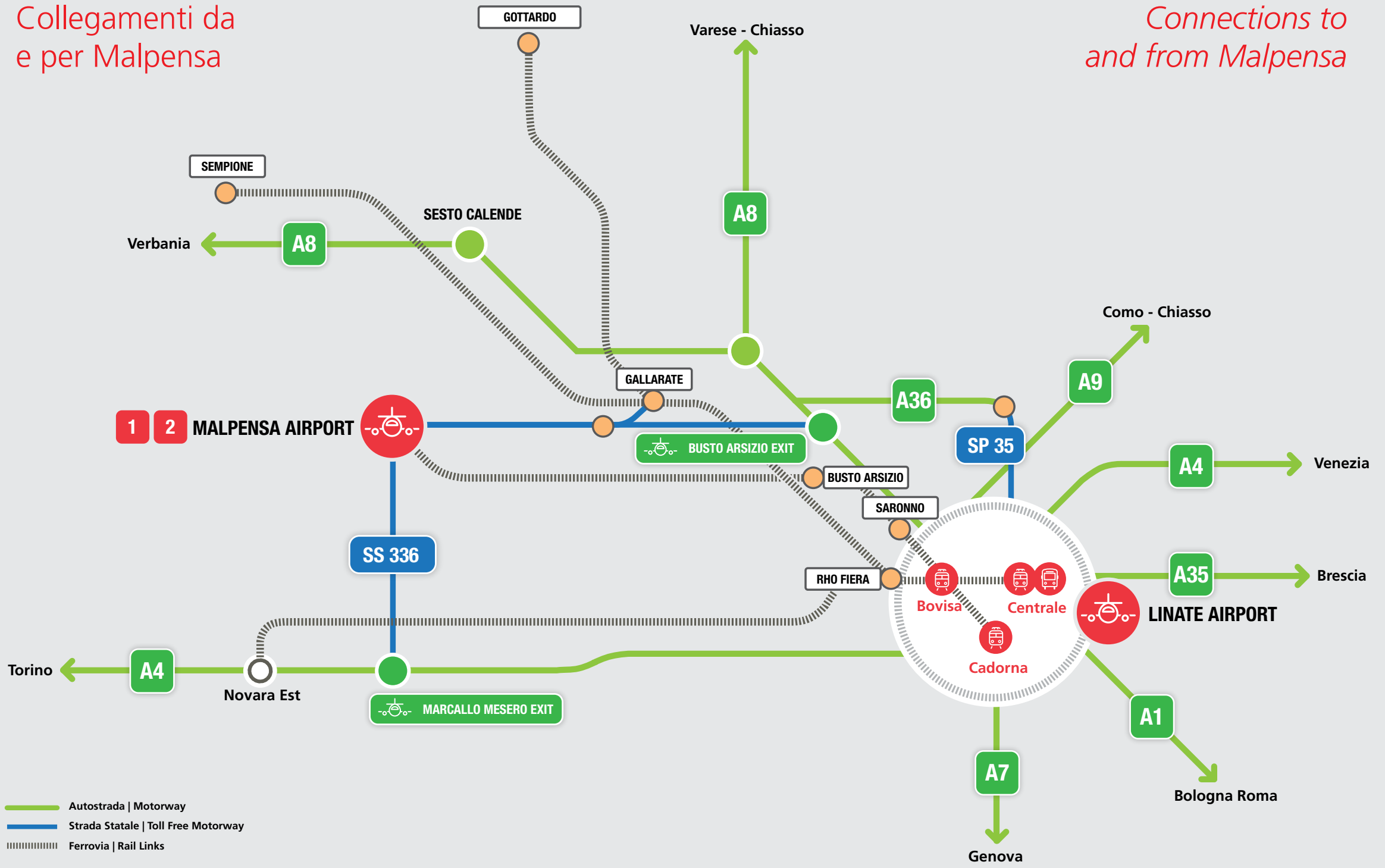
Chauffeur Driven Cars

Malpensa T1 » Arrivals B	European Limousine · www.europeanlimousine.it · 346 9719841
Malpensa T1 » Arrivals A	C.T.M. · www.taximalpensa.it · (+39) 0331 231313
Malpensa T2 » Arrivals	Worldwidgroup · www.worldwidgroup.it · (+39) 800.605.606

For public transport timetables go to www.milanomalpensa-airport.com, under "DIRECTIONS AND PARKING"

Collegamenti da e per Malpensa

Connections to and from Malpensa



- Autostrada | Motorway
- Strada Statale | Toll Free Motorway
- - - - - Ferrovia | Rail Links

Servizi aeroportuali Bagagli



Protezione bagaglio

È possibile proteggere il proprio bagaglio con una pellicola nei seguenti punti:

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

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



Bagaglio ingombrante

È necessario rivolgersi alla propria compagnia aerea per richiedere le specifiche modalità di imballaggio. Dopo aver registrato il bagaglio al *check-in*, lo stesso deve essere consegnato presso le postazioni presidiate che si trovano al piano partenze, in prossimità dell'accesso ai controlli di sicurezza.



Deposito bagagli

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



Oggetti smarriti

SEA gestisce tutti gli oggetti rinvenuti in ambito aeroportuale.

In caso di smarrimento di oggetti personali, bisogna effettuare la segnalazione compilando un apposito modulo disponibile per:

- **Linate** www.milanolate-airport.com;
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com.

In entrambi i siti di Linate e di Malpensa: sezione "Assistenza Clienti - Oggetti Smarriti". Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18.

Per maggiori informazioni, contattare il Call Centre (+39) 02 23.23.23.

Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, bisogna contattare direttamente la compagnia aerea.



Lost & Found

Rivolgersi all'ufficio Lost & Found della compagnia aerea di riferimento, **PRIMA** di lasciare l'area doganale della zona di riconsegna bagagli.

Sarà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report) che riporterà il numero telefonico a cui fare riferimento per seguire la propria pratica. Se dopo 5 giorni il bagaglio non è stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea.

Per informazioni consultare la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito www.enac.gov.it

Airport Services Luggage



Luggage protection

30 seconds is all it takes to wrap your suitcase:

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

This service can be purchased online at www.viamilanoeshop.eu



Bulky bags

Ask your airline directly because restrictions may vary.

Once labelled at check-in take it to the bulky bags collection point adjacent to security controls.



Luggage deposit

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

Returning passengers may also leave any prohibited items here.



Lost property

SEA staff manages all personal objects found on the airport grounds.

To register the loss of any personal items you can either send a fax with a full description together with your personal info to (+39) 02 74.86.30.18 .

Or fill-in the form on the relevant airport site under "Customer care" then "Lost Property"

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

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

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



Lost & Found

If your luggage is damaged or did not arrive contact the relative Lost & Found counter

BEFORE leaving the luggage collection area. You will be issued with a Property Irregularity Report (PIR) indicating which phone number to call regarding your luggage.

If your luggage is still missing after 5 days you must contact your airline directly.

There are further details in the Passenger's Charter available in the airport or at www.enac.gov.it website.

Servizi aeroportuali Informazioni generali



Fast Track al Controllo di sicurezza

È prevista una corsia preferenziale presso i Controlli di Sicurezza. Il servizio è acquistabile online dal sito www.viamilanoeshop.eu o in loco presso le macchine automatiche poste accanto alla suddetta corsia.



Zona fumatori

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



Ricarica batteria dispositivi

Presso le aree imbarchi dei nostri terminal, sono disponibili le ricariche delle batterie per i dispositivi.



Sale Vip

All'interno di Malpensa Terminal 1 e Linate, SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, per un momento di relax prima della partenza. L'accesso è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu o direttamente in sala.



Aree gioco per bambini

Presso le aree imbarchi dei nostri terminal, sono presenti degli spazi dedicati.



Rimborso IVA

In aeroporto puoi richiedere il rimborso dell'IVA ai Tax Refund disponibili presso:

- **Linate:**
 - Piano Partenze (*Check-in*);
- **Malpensa Terminal 1:**
 - 1° piano – Partenze (imbarchi A – Area *Tax Free*) solo con bagaglio a mano;
 - 2° piano - Partenze (*Check-in*, isola 12);
- **Malpensa Terminal 2:**
 - Piano Terra – Partenze (*Check-in*);
 - 1° piano - Partenze (Imbarchi).

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

Airport Services General informations



Fast track at security check

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



Smoking areas

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



Electric chargers

These are scattered throughout the Boarding Areas of each Terminal.



Vip lounge

Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges at Linate and Malpensa Terminal 1. Purchase access inside Lounges or online www.viamilanoeshop.eu



Playing Areas

These are present Boarding Areas of each Terminal.



VAT refund

For fast and simple refund

- **Linate:**
 - 1st floor Check-in Area
- **Malpensa Terminal 1:**
 - 1st floor Boarding Area A – hand luggage only;
 - 2nd floor Check-in Area 12.
- **Malpensa Terminal 2:**
 - Check-in Area;
 - inside Boarding Area.

*For further information
www.agenziadoganemonopoli.gov.it*

Servizi aeroportuali Informazioni generali



Indicazioni sanitarie

Per conoscere a quali vaccinazioni sottoporsi e la profilassi medica da seguire per la destinazione scelta, bisogna informarsi presso gli uffici ASL.

I passeggeri:

- affetti da patologie certificate (come il diabete);
- con stimolatore cardiaco (pace-maker);
- donne in stato di gravidanza dopo il sesto mese;

devono avere un certificato medico che conferma l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza.

Negli scali di Linate e Malpensa Terminal 2 sono attivi ambulatori di Sanità Aerea che offrono, ai passeggeri e cittadini, utili servizi.

Per maggiori informazioni, consultare i siti:

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

In entrambi i siti di Linate e Malpensa: sezione "Guida per il Passeggero - Sanità Aerea".



Trasporto animali

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



Trasporto armi e munizioni

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

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



Minori non accompagnati

Il minore che viaggia solo (tra i 4 e i 14 anni) deve essere segnalato all'atto della prenotazione.

Partenza

Sarà attivata l'assistenza del minore fino all'imbarco, dove passerà sotto la tutela della compagnia aerea. Il genitore/tutore dovrà rimanere in aeroporto fino a decollo avvenuto.

Arrivo

Analogamente 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 perché le disposizioni possono variare da una compagnia aerea all'altra.

Airport Services General information



Medical and health requirements

Prior to travel passengers should refer to their local Health office for up to date information regarding obligatory vaccinations for their destination.

The following situations require a medical certificate authorizing travel:

- pace-makers that need manual security screening;
- pregnancies beyond sixth month;
- serious medical condition and diabetes (to carry vital medication in hand luggage).

Furthermore the Airport Clinics at Malpensa Terminal 2 and Linate offer a wide range of useful services for passengers and members of the public.

For details check our websites under "Passenger Guide" under "Airport Clinic:

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com



Travelling with animals

When travelling with animals please enquire directly with your airline as procedures and/or restrictions in the transportation of live animals vary according to the carrier.



Travelling with weapons and/or ammunition

Check-in staff issue passengers with a form which must be filled in by Airport Police. Authorized weapons will be dispatched following specific security procedures. Contact your airline prior to departure for updated regulations.



Unaccompanied Minors

Unaccompanied minors (generally between 4-14) must be notified at time of booking.

On departure

Ground staff assist minors from check-in to boarding whilst airline staff assist during flight. Adults accompanying departing minors must remain inside the terminal building until take-off.

On arrival

Our staff meet minors at the aircraft and accompany them to the person indicated on the booking instructions.

Please check with your airline as the age for unaccompanied minors may vary.

Canali di informazione SEA

Contatti

- Il *Call Centre* dell'aeroporto (+39) 02 23.23.23, aperto dalle ore 06.00 alle 23.00.
- Gli Info Points negli aeroporti.
- I siti ufficiali:
www.milanomalpensa-airport.com
www.milanolate-airport.com
dove potersi registrare per usufruire del servizio *flight messaging* che aggiorna in tempo reale, via mail, sui voli sia in arrivo che in partenza.
- Twitter, all'indirizzo @MiAirports dalle ore 08.00 alle ore 22.00.

SEA Info choices

Contacts

- Our *Call Centre* at (+39) 02 23.23.23, daily from 6am to 11pm.
- Various *info points* inside our airports;
- The official sites:
www.milanomalpensa-airport.com
www.milanolate-airport.com
Register to track flights via mail and/or telephone texts.
- Twitter address @MiAirports between 8am and 10pm.



SEA e il digitale

App Milan Airports

I principali contenuti sono:
e-commerce in modalità *paperless*, *chat* in tempo reale con il *customer care*, servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, informazioni sui voli in partenza o in arrivo aggiornate in tempo reale, elenco completo dei negozi e dei ristoranti, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto e aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità.

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 ViaMilano

Navigazione totalmente gratuita e senza limiti di tempo alla velocità di 2Mbps. Per accedere basterà compilare un velocissimo form di registrazione (entro 10 minuti dall'accesso).

WiFi Roaming

Se sei già in possesso di un account BOINGO, B-TEL o I-PASS, puoi selezionarlo direttamente dal menu a tendina, accedere e navigare subito senza alcun costo aggiuntivo.

SEA goes digital

App Milan Airports

Main contents include:
paperless e-commerce, *live chat* with *Customer Care*, *Reduced Mobility Info*. *Up-to-date information* on departing and arriving flights, a complete list of stores and restaurants, transport connections to and from the airport, real-time traffic info on main routes.

Viamilano WiFi

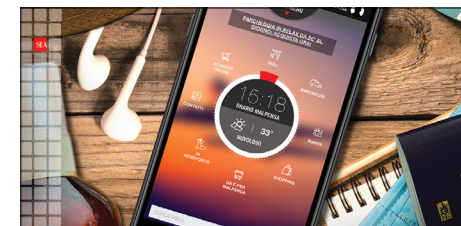
The new ViaMilano WiFi is designed for clients who need permanent internet access. Choose the solution that best suits your needs and surf the web at high speed in Linate and Malpensa airports:

WiFi ViaMilano

Register your data within the first 10 minutes then surf the web at 2 Mbps with time restriction or cost.

WiFi Roaming

BOINGO, B-TEL or I-PASS account holders simply select from the menu and insert your credentials for free surfing.



Usa l'App Milan Airports e viaggia al meglio.

**PRIMA
DI VOLARE
È MEGLIO
NAVIGARE**

SEArt

SEA offre ai passeggeri arte e cultura

Anche per tutto il 2018, SEA persegue il suo progetto nell'arricchire i propri aeroporti di eterogenee proposte artistico-culturali di alto valore, per accompagnare i passeggeri nel loro viaggio.



Surreitalia

PHOTO
SQUARE

LE PROPOSTE FOTOGRAFICHE PRESSO L'ATRIO DELLA STAZIONE FERROVIARIA DI MALPENSA T1

- **SURREALITALIA** di Jacopo Scarabelli, da marzo a maggio 2018.
- **UNDERSTANDING** di Francesco Cesari, da maggio ad agosto 2018.
- **CINTA E CEMENTO** di Fabio Dibello, da settembre a dicembre 2018.



Carlo Ramous

PORTA DI
MILANO

LE GRANDI MOSTRE

- **CARLO RAMOUS – SHAPING THE SPACE**, da febbraio a giugno 2018. Inserita nel ricco programma culturale "Novecento italiano" del Comune di Milano, la mostra, curata da Chiara Gatti, propone una nuova visione delle sculture dell'artista nello spazio della Porta di Milano.
- **7 SAVI – BACK FROM THE FUTURE**, da luglio 2018 a gennaio 2019. I Sette Savi di Fausto Melotti tornano alla Porta di Milano da dove era iniziato il loro viaggio nel 2013, sotto una nuova veste, curata da Flavio Arensi.



Ciò che rimane

OFFICINA
SEART

LE PROPOSTE ARTISTICHE DEI DIPENDENTI SEA, PRESSO LA ZONA ARRIVI A DI MALPENSA T1

- **CIÒ CHE RIMANE** di Claudia Maggio da aprile a luglio 2018. Fotografie delle rovine della città di Poggioreale (TP), distrutta dal terremoto del 1968.
- **KOSMOS** di Claudio Stefanoni, da luglio ad ottobre 2018. Fotografie come ricerca della bellezza nel caos.
- **NY UP & DOWN** di Francesca Conti, da ottobre 2018 a gennaio 2019. New York fotografata ai suoi estremi punti di vista.



Paolo Masi

VIP
LOUNGES

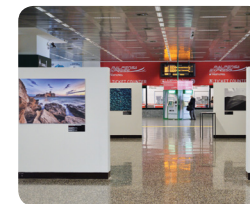
L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA

- **Paolo Masi** con **MAGA**, da aprile 2018, pittura informale ed analitica presso le Sale VIP di Malpensa Terminal 1.
- **RIFLESSI DI LUNA** dello scultore Helidon Xhixha, da aprile 2018, sculture nella Sala Leonardo di Linate.

SEArt

SEA offers passengers art and culture

2018 was no exception in SEA's consistent mission to provide passengers with stimulating, cultural events and both airports offer differing ranges of artwork.

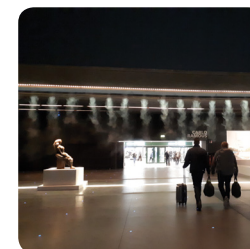


Surreitalia

PHOTO
SQUARE

PHOTOGRAPHIC EXHIBITION IN THE RAILWAY STATION FOYER MALPENSA T1

- **SURREALITALIA** by Jacopo Scarabelli, from March to May 2018.
- **UNDERSTANDING** by Francesco Cesari, from May to August 2018.
- **CINTA E CEMENTO** by Fabio Dibello, from September to December 2018.

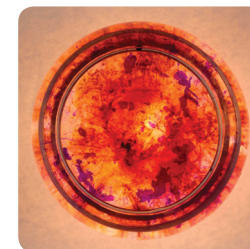


Carlo Ramous

PORTA DI
MILANO

MAJOR EXHIBITS

- **CARLO RAMOUS – SHAPING THE SPACE**, from February to June 2018: Porta di Milano Area. Part of the "Novecento Italiano" programme offered by the Comune di Milano, this exhibit illustrates a new side to the sculptor. Curator: Chiara Gatti.
- **7 SAVI – BACK FROM THE FUTURE**, from July 2018 to January 2019: Porta di Milano Area. The return of Fausto Melotti's Sette Savi which first appeared here in 2013. Curator: Flavio Arensi.

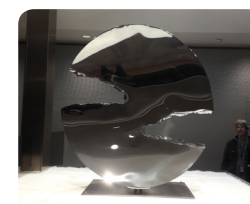


Kosmos

OFFICINA
SEART

ARTWORK CONTRIBUTED BY SEA STAFF IN THE ARRIVALS AREA MALPENSA T1

- **CIÒ CHE RIMANE** by Claudia Maggio from April to July 2018. Pictures of what remains of Poggioreale (TP), destroyed by an earthquake in 1968.
- **KOSMOS** by Claudio Stefanoni, from July to October 2018. Beauty emerging from Chaos.
- **NY UP & DOWN** by Francesca Conti, from October 2018 to January 2019. Extreme images of New York.

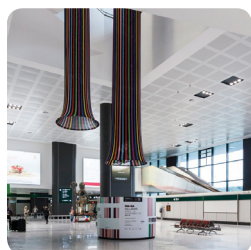


Paolo Masi

VIP
LOUNGES

L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA

- The analytical paintings of **Paolo Masi**, are on view in the Lounges at Malpensa Terminal 1, in collaboration with Museo MAGA di Gallarate
- **RIFLESSI DI LUNA** by sculptor Helidon Xhixha, from April 2018 is on view in the Sala Leonardo Lounge, Linate.

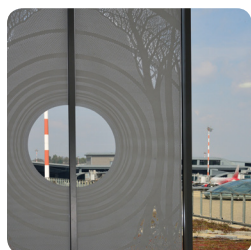


Cube

ARRIVI
CHECK-IN

LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI

- **#TRALERIGHE** con Maga e Missoni, due colonne di 15 metri di maglia multicolore. Arrivi A.
- **CUBE** con Forte di Bard, visioni fotografiche d'autore della Valle d'Aosta. Arrivi A.
- **TRIENNALE DESIGN MUSEUM**, allestimento con Fondazione La Triennale di Milano. Arrivi A.
- **ICARUS, o del Sogno dell'uomo** di Tom Porta, con Galleria HQ HeadQuarter di Milano. Una serie di tele dedicata agli eroi del volo. Da aprile a luglio 2018, MXP T1, piano -1.
- **ILBIANCOILNERO** di Marcello Morandini, sculture, a cura del Museo MAGA di Gallarate. Arrivi B.
- **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Piano -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** e **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, sculture nel salone Check in n.17 di Malpensa Terminal 1.

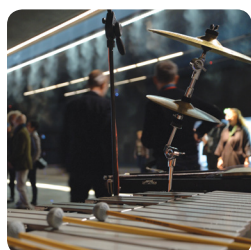


Ulysse

EXTRA
SCHENGEN

L'ARTE PRIMA DEL VOLO

- **ULYSSE** a cura di Maurizia Bonvini, da marzo a giugno 2018. Collettiva di artisti da varie Accademie. Area extra Schengen, corridoio satellite B.
- **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi, da giugno a settembre 2018. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate. Area extra Schengen, corridoio satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA** e **DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture area imbarchi del Satellite C.



Music Week

MUSICA

GLI APPUNTAMENTI MUSICALI DI SEA A MALPENSA T1

- **FAZIOLI IN CONCERTO**, presso la Food Court di Malpensa, Terminal 1. Pianisti selezionati eseguono concerti ogni venerdì della durata di un'ora circa.
- **NOTE IN VOLO**, con l'Istituto Giacomo Puccini di Gallarate, appuntamento quotidiano con gli studenti nell'area imbarchi del Satellite C.
- **PIANO CITY**, 19 e 20 maggio 2018. Evento musicale insieme al Comune di Milano che promuove giovani musicisti.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21 giugno 2018 con il concerto di Paolo Jannacci.
- **MILANO MUSIC WEEK**, dal 19 al 25 novembre 2018, serie di concerti legati alla settimana della musica della città di Milano.
- **PRIMA DIFFUSA**, evento legato alla Prima de La Scala del 7 dicembre. Performance e arie d'opera vengono riproposte presso il Terminal 1 di Malpensa.

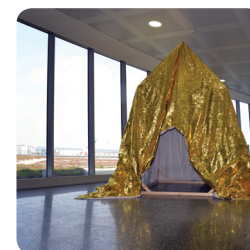


Marcello Morandini

ARRIVI
CHECK-IN

RESIDENT FIXTURES

- **#TRALERIGHE** in collaboration with Maga and Missoni, two 15m shafts of stripey coloured fabric in Arrivals A.
- **CUBE** con Forte di Bard, photographic images of the Valle d'Aosta. Arrivals A.
- **TRIENNALE DESIGN MUSEUM**, in collaboration with Fondazione La Triennale di Milano. Arrivals A.
- **ICARUS, Man's dream**, by Tom Porta, in collaboration with Galleria HQ-HeadQuarter Milano. Several canvasses dedicated to airborne heroes. From April to July 2018, MXP T1 on floor -1.
- **ILBIANCOILNERO** by sculptor Marcello Morandini. Curator: MAGA Museum in Gallarate. Arrivals B.
- **INTERNO/ESTERNO** by Ugo La Pietra, Curator: MAGA Museum in Gallarate. MXP T1 on floor -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** and **EVERLASTING** by sculptor Helidon Xhixha, at Check-in n.17 Malpensa T1.



Ulysse

EXTRA
SCHENGEN

BEFORE BOARDING

- **ULYSSE**, from March to June 2018. Collection from various art Academies. Extra Schengen satellite B. Curator: Maurizia Bonvini.
- **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi, from June to September 2018. Portraits created with coloured straws. Extra Schengen satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA** e **DONNA CON GUFO** by sculptor Luciano Minguzzi. Boarding Area del Satellite C.



Puccini

MUSICA

THE MUSICAL NOTES OF TERMINAL 1

- **FAZIOLI IN CONCERT**, hosted in the Malpensa Food Court. Selected pianists play for a magical hour every Friday.
- **NOTE IN VOLO** students from the Giacomo Puccini Institute of Gallarate, play daily in the Satellite C boarding area.
- **PIANO CITY**, 19th and 20th May 2018. In collaboration with Comune di Milano this event promotes emerging pianists.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21st June 2018. Paolo Jannacci in concert.
- **MILANO MUSIC WEEK**, from 19th to 25th November 2018, a series of concerts linked to the City of Milan Music week.
- **PRIMA DIFFUSA**, linked to the opening night of La Scala season, on 7th December Lyrical Opera fills the air.

Politica per la Qualità di SEA

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

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli utenti e della collettività interessati dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendono serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai passeggeri a mobilità ridotta;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

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



UNI EN ISO 9001
Sistemi di gestione per la qualità
Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia



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



Dasa-Rägister
D-4001:2008
1A-0316-01

D-4001:2008
Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie.
Certificato 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.

SEA Quality Policy

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

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

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



UNI EN ISO 9001
For Quality management system issued by TÜV Italia



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



Dasa-Rägister
D-4001:2008
1A-0316-01

D-4001:2008
For Site accessibility for PRM 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 that operational procedures have been respected.
- **Customer Satisfaction**
An established number of face to face interviews, with departing and incoming passengers, are carried out at each terminal by a renowned survey company (DOXA).
- **Measuring Quality**
The activity of collecting and measuring data is managed directly by SEA in full compliance with the UNI EN ISO 9001 requirements.

Politica ambientale ed energetica di SEA

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

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

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

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

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

SEA environmental and energy policy

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

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

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

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

Dati di qualità

I risultati ottenuti nel 2017 fotografano uno scenario dei servizi dei nostri aeroporti molto positivo, in linea con i target dichiarati e con aspetti di eccellenza.

SEA conferma l'impegno per migliorare i servizi offerti, con particolare attenzione ai servizi che non rispondono ancora alle attese della nostra clientela, come "Charging station", "Wi-fi" e "Smoking areas". Infatti, sono previsti interventi per aumentare le postazioni di ricarica dei cellulari e laptop nell'area imbarchi e per facilitare la navigazione gratuita nei terminal, mentre per le Sale fumatori, è stato intensificato il programma di pulizia e manutenzione.

I servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, confermano un elevato gradimento da parte degli utenti di Sala Amica. Nonostante questi risultati, il contesto di traffico, la significativa crescita di richieste di assistenza, associato a un rilevante numero di mancate prenotazioni del servizio, non determinano le condizioni minime per rendere più sfidanti gli obiettivi. Rafforziamo l'impegno e l'ambizione di tendere verso l'eccellenza, con la priorità comunque di stabilizzare la regolarità degli attuali ottimi livelli di servizio.

Il piano di miglioramento è stato costruito in coerenza con i seguenti principi assunti dall'ente regolatore ENAC:

- **Il concetto di miglioramento continuo;** i percorsi di miglioramento dei livelli di servizio sono da prevedere ove esiste un margine di recupero perseguibile con impegni di risorse economicamente sostenibili tanto per SEA quanto, soprattutto per gli Operatori Aeroportuali. Di conseguenza, al raggiungimento di livelli di eccellenza, il miglioramento continuo è da intendersi nella capacità di stabilizzare le performance. Qualità=Regolarità/Stabilità
- **Indicatori di customer satisfaction;** per gli Indicatori di qualità che rilevano la soddisfazione dei passeggeri, il 95% rappresenta il livello di eccellenza.

Risultati 2017 e obiettivi 2018, sono stati condivisi e stabiliti, nell'ambito del processo di approvazione della presente Carta dei Servizi che ha visto coinvolti come parti interessate l'ente regolatore ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - e Comitato Utenti in rappresentanza delle compagnie aeree e degli operatori aeroportuale.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2017 e gli obiettivi per il 2018.

Quality data information

The highly positive results of 2017 illustrate how successfully our services have achieved and maintained the established targets.

Yet in response to our passengers' evolving demands SEA has committed to improving existing services i.e. shortly free surfing will be simplified throughout the terminals and there will soon be additional charging stations for phones and laptops at the Gates whilst the smoking areas will undergo more frequent cleaning and upkeep.

Despite the fact that the overall feedback of our dedicated services to reduced mobility passengers is very positive the significant increase in traffic combined with a consistently large number of go-shows (unnotified assistances) limits our intention to offer consistently high standards of service to these passengers.

The improvement plan has been designed around the following ENAC principles:

- **Concept of continuous improvement:** improved service levels ought to be implemented when both SEA and other Airport Operators can manage the financial burden. Exceptional levels of service signifies consistently high performance standards. Quality=Consistency/Stability
- **Customer satisfaction indicators:** 95% and above = excellent

The following indicators illustrate the results for 2017 and the targets set for 2018; agreed and established by both ENAC and the User's Committee during the approval phases of this Service Charter.



Dati di qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
-----------------------	-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Sicurezza del viaggio

Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97,2%	94,0%	96,7%	94,0%
--	--------------------------	-------	-------	-------	-------

Sicurezza personale e patrimoniale

Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,2%	94,0%	97,8%	94,0%
---	--------------------------	-------	-------	-------	-------

Regolarità del servizio

Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	81,8%	80,0%	82,6%	80,0%
---------------------------------	---	-------	-------	-------	-------

Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	2,19	3,0	0,33	2,0
--	---	------	-----	------	-----

Tempi di riconsegna del primo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	19' 55"	22' 40"	23' 20"	26' 00"
--	------------------------	---------	---------	---------	---------

Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	32' 55"	35' 40"	27' 00"	35' 00"
--	------------------------	---------	---------	---------	---------

Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
-------------------	--------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Airport Security

Perception on overall security levels on passengers and hand baggage checks	% satisfied passengers	97.2%	94.0%	96.7%	94.0%
---	------------------------	-------	-------	-------	-------

Airport Security

Perception on overall personal and property security level at the airport	% satisfied passengers	98.2%	94.0%	97.8%	94.0%
---	------------------------	-------	-------	-------	-------

Service regularity

Overall on-times	% Overall on-time flights on all departing flights	81.8%	80.0%	82.6%	80.0%
------------------	--	-------	-------	-------	-------

Total misrouted departing baggage pieces	Number of non delivered pieces at destination/ 1,000 departing passengers	2.19	3.0	0.33	2.0
--	---	------	-----	------	-----

Waiting time for first baggage	Waiting time in 90% of cases	19' 55"	22' 40"	23' 20"	26' 00"
--------------------------------	------------------------------	---------	---------	---------	---------

Waiting time for last baggage	Waiting time in 90% of cases	32' 55"	35' 40"	27' 00"	35' 00"
-------------------------------	------------------------------	---------	---------	---------	---------

Dati di qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Regolarità del servizio					
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo nel 90% dei casi	5' 00"	4' 00"	3' 00"	3' 00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	99,4%	95,0%	98,4%	95,0%
Pulizia e condizioni igieniche					
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle <i>toilettes</i>	% passeggeri soddisfatti	90,3%	91,4%	86,6%	86,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	97,5%	95,0%	95,4%	95,0%
Comfort della permanenza in aeroporto					
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	96,2%	92,0%	99,4%	92,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, <i>people mover</i> , ecc.)	% passeggeri soddisfatti	96,2%	93,0%	95,2%	93,0%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	96,7%	95,0%	95,0%	93,0%
Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,7%	95,0%	96,5%	93,0%

Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Service regularity					
Waiting time on board for first passenger disembarkation	Waiting time from arrival in 90% of cases	5' 00"	4' 00"	3' 00"	3' 00"
Overall perception on airport services regularity and punctuality	% satisfied passengers	99.4%	95.0%	98.4%	95.0%
Comfort and Cleanliness					
Perception on toilets cleanliness and efficiency	% satisfied passengers	90.3%	91.4%	86.6%	86.0%
Perception on terminal cleanliness	% satisfied passengers	97.5%	95.0%	95.4%	95.0%
Comfort during your stay at the airport					
Perception on baggage trolleys availability	% satisfied passengers	96.2%	92.0%	99.4%	92.0%
Perception on passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% satisfied passengers	96.2%	93.0%	95.2%	93.0%
Perception on air conditioning efficiency	% satisfied passengers	96.7%	95.0%	95.0%	93.0%
Overall perception on comfort level	% satisfied passengers	98.7%	95.0%	96.5%	93.0%

Dati di qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Servizi aggiuntivi					
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	75,6%	85,0%	77,0%	85,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	81,2%	85,0%	71,1%	75,0%
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%	99%	100%
Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	63,7%	75,0%	50,2%	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	96,7%	91,0%	93,9%	91,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	91,8%	78,0%	90,0%	70,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	94,6%	90,0%	100,0%	90,0%

Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Complementary services					
Perception on WiFi connection within the terminal	% satisfied passengers	75.6%	85.0%	77.0%	85.0%
Perception on availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% satisfied passengers	81.2%	85.0%	71.1%	75.0%
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%	99%	100%
Perception of available smoking areas	% satisfied passengers	63.7%	75.0%	50.2%	70.0%
Perception on availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% satisfied passengers	96.7%	91.0%	93.9%	91.0%
Perception on availability/quality/convenience of bars and restaurants	% satisfied passengers	91.8%	78.0%	90.0%	70.0%
Perception on availability of drinks/coffee vending machines supplied	% satisfied passengers	94.6%	90.0%	100.0%	90.0%

Dati di qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Informazioni alla clientela					
Sito web aggiornato e di facile consultazione	% passeggeri soddisfatti	93,2%	90,0%	97,4%	90,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	96,6%	95,0%	97,8%	95,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	97,9%	95,0%	96,6%	92,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, security)	% passeggeri soddisfatti	98,1%	95,0%	97,6%	95,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	99,0%	95,0%	98,4%	93,0%

Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Customer information service					
Easy-to-browse and updated website	% satisfied passengers	93.2%	90.0%	97.4%	90.0%
Perception on efficiency of operating information points	% satisfied passengers	96.6%	95.0%	97.8%	95.0%
Perception on clarity and efficiency of indoor signs	% satisfied passengers	97.9%	95.0%	96.6%	92.0%
Perception on professionalism of staff (Info Points and security checkpoints)	% satisfied passengers	98.1%	95.0%	97.6%	95.0%
Overall perception on efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals)	% satisfied passengers	99.0%	95.0%	98.4%	93.0%

Dati di qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Servizi sportelli/varco					
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	93,4%	95,0%	93,9%	95,0%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15' 43"	20' 00"	15' 51"	15' 00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	96,5%	93,0%	95,9%	93,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8' 19"	8' 00"	6' 05"	7' 00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	97,3%	95,0%	98,0%	95,0%
Integrazione modale					
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	97,5%	93,0%	96,8%	93,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97,3%	93,0%	97,3%	93,0%

Quality objectives

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Check-in and Security Services					
Perception on ticket counter service	% satisfied passengers	93.4%	95.0%	93.9%	95.0%
Queuing time at check-in	Waiting time in 90% of cases	15' 43"	20' 00"	15' 51"	15' 00"
Perception on queuing time at check-in	% satisfied passengers	96.5%	93.0%	95.9%	93.0%
Waiting time at security checks	Waiting time in 90% of cases	8' 19"	8' 00"	6' 05"	7' 00"
Perception on queuing time at passport control	% satisfied passengers	97.3%	95.0%	98.0%	95.0%
Intermodal Integration					
Perception on availability of clear and comprehensible road signage	% satisfied passengers	97.5%	93.0%	96.8%	93.0%
Perception on the suitability of city/airport connections	% satisfied passengers	97.3%	93.0%	97.3%	93.0%

Dati di qualità passengeri a mobilità ridotta

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Efficienza dei servizi di assistenza					
Per passeggeri in partenza con prenotazione:	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	21' 40"	20' 00"	18' 15"	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	23' 10"	25' 00"	19' 15"	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	8' 00"	10' 00"	8' 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 passengers with reduced mobility

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Efficiency of assistance					
Departing passengers pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	21' 40"	20' 00"	18' 15"	20' 00"
waiting time from any official request point within the airport					
Departing passengers not pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	23' 10"	25' 00"	19' 15"	25' 00"
waiting time from any official request point within the airport					
Arriving passengers pre-booked:	Minutes waiting time in 90% of requests	8' 00"	10' 00"	8' 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 passeggeri a mobilità ridotta

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
Sicurezza per la persona					
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% passeggeri soddisfatti	96,2%	90,0%	91,4%	90,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri soddisfatti	96,5%	91,0%	96,5%	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	96,8%	90,0%	92,9%	90,0%

Quality objectives passengers with reduced mobility

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
Safety					
Passenger perception of equipment condition and efficiency	% satisfied passengers	96.2%	90.0%	91.4%	90.0%
Passenger perception of suitable staff training	% satisfied passengers	96.5%	91.0%	96.5%	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	96.8%	90.0%	92.9%	90.0%

Dati di qualità passeggeri a mobilità ridotta

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato T1 2017	Obiettivo T1 2018	Risultato T2 2017	Obiettivo T2 2018
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	0,003%	0,05%	0,014%	0,05%
Comfort in aeroporto					
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	95,8%	91,0%	95,5%	91,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% passeggeri soddisfatti	95,9%	90,0%	90,9%	90,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica")	% passeggeri soddisfatti	94,4%	90,0%	87,2%	90,0%
Aspetti relazionali e comportamentali					
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri soddisfatti	95,9%	90,0%	98,6%	90,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	96,4%	90,0%	98,1%	90,0%

Quality objectives passengers with reduced mobility

Quality indicator	Unit measure	Result T1 2017	Target T1 2018	Result T2 2017	Target T2 2018
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	0.003%	0.05%	0.014%	0.05%
Comfort inside Terminals					
Perception of efficiency of assistance delivered	% satisfied passengers	95.8%	91.0%	95.5%	91.0%
Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system dedicated lounges, toilets etc	% satisfied passengers	95.9%	90.0%	90.9%	90.0%
Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% satisfied passengers	94.4%	90.0%	87.2%	90.0%
Courtesy and conduct					
Perception of staff courtesy (Info Point, security, dedicated staff)	% satisfied passengers	95.9%	90.0%	98.6%	90.0%
Perception of professionalism of dedicated staff	% satisfied passengers	96.4%	90.0%	98.1%	90.0%

Milano Malpensa in cifre

Dati di traffico 2017

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Milano Malpensa nel 2017.

Malpensa	2017	Var. % 2017/2016	
Movimenti aeromobili	174.754	+7,4%	<i>Aircraft movements</i>
Tonnellaggio aeromobili	18.487.289	+5,6%	<i>Aircraft tonnes</i>
Passeggeri	22.160.090	+14,2%	<i>Passengers</i>
Bagagli gestiti	14.397.985	+10,4%	<i>Luggage</i>
Merce (kg)	576.538.675	+7,4%	<i>Freight tonnes</i>

Total number of toilets

Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	60.376		<i>Daily average number of departing and landing passengers</i>
Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti	83.383 (16 luglio 2017)		<i>Maximum daily number of departing and landing passengers</i>
Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti	7.570 (26 agosto 2017 h.11)		<i>Maximum number of departing and landing passengers by the hour</i>

	Malpensa T1	Malpensa T2	
Orario di apertura terminal	h24	h24	<i>Terminal opening hours</i>
N. totale di toilettes	543	151	<i>Total number of toilets</i>
Toilettes per disabili	47	14	<i>Toilets for disabled passengers</i>
Spazio disponibile (m ²)	146.500	30.000	<i>Total public surface area (m²)</i>
Carrelli portabagagli (prezzo)	2€	2€	<i>Luggage trolleys (price)</i>
Posti a sedere nelle aree di attesa	5.249	874	<i>Seats in the waiting areas</i>
Punti di ristorazione	28	15	<i>Bars and restaurants</i>
Capienza del deposito bagagli (m ²)	130	-	<i>Baggage deposit capacity (m²)</i>
Banchi informazione	14	3	<i>Information desks</i>
N. blocchi monitor informativi	210	67	<i>Information screens</i>
Posti auto nei parcheggi	6.400	3.000	<i>Total No. spaces in car parks</i>
Cassa parcheggi	33	7	<i>Carpark cashiers</i>
Parcheggi dedicati per le persone con disabilità	156	55	<i>Car parks dedicated for the disabled</i>

Malpensa Airport in numbers

2017 Traffic data

The table below expresses total traffic data (arrivals and departures) at Milan Malpensa Airport for 2017.

Numeri utili

Useful phone numbers

	Malpensa T1	Malpensa T2	
Informazioni sui voli	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23	<i>Flight information</i>
Parcheggi	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23	<i>Parking</i>
Deposito bagagli	(+39) 02 58.58.02.98	Not available	<i>Baggage deposit</i>
Poste e telecomunicazioni	(+39) 02 58.58.66.31	Not available	<i>Post office</i>
Farmacia	(+39) 02 58.58.02.87	(+39) 02 58.58.30.13	<i>Chemist</i>
Pronto Soccorso	Accettazione (+39) 02 74.86.24.08	Accettazione (+39) 02 74.86.24.08	<i>First Aid</i>
	Emergenza (+39) 02 74.86.22.22	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	<i>Lost property</i>

Gli Enti

Airport authorities

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile)	(+39) 02 74.86.77.02	(+39) 02 74.86.77.02	<i>ENAC (National Civil Aviation Authority)</i>
Polizia di frontiera	(+39) 02 58.58.45.11	(+39) 02 58.58.45.11	<i>Immigration/border police</i>
Carabinieri	(+39) 02 74.86.76.41	(+39) 02 74.86.76.41	<i>Carabinieri</i>
Dogana	(+39) 02 58.58.63.84	(+39) 02 58.58.63.84	<i>Customs</i>
Guardia di Finanza	(+39) 0331 79.63.94	(+39) 0331 79.63.94	<i>Customs officer</i>
	(+39) 0331 23.01.15	(+39) 0331 23.01.15	
	(+39) 0331 23.05.22	(+39) 0331 23.05.22	
Vigili del Fuoco	112	112	<i>Fire brigade</i>
Polizia municipale	(+39) 0331 66.98.89	(+39) 0331 95.11	<i>City police</i>
Posto di ispezione frontaliero	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94	<i>Border inspection</i>
Ufficio sanità marittima e Aeroportuale	(+39) 02 58.58.34.11	(+39) 02 58.58.34.11	<i>Airport and Marine health office</i>
	(+39) 06 59.94.47.93	(+39) 06 59.94.47.93	
	Fax (+39) 02 58.58.34.61	Fax (+39) 02 58.58.34.61	

Carta dei diritti del passeggero

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

I principali casi di disservizio



Negato imbarco

Il passeggero non viene imbarcato a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni.



Cancellazione del volo

Si verifica quando l'aeromobile non parte.



Ritardo prolungato del volo

Si verifica quando la partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto.

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

Passenger's Rights

EEC Regulation 261/2004, is applicable to all flights, whether scheduled or not for the following reasons: denied boarding (including overbooking), cancellations or prolonged delays. Airlines are expressly requested to inform passengers of their rights.

Compensation of any kind does not affect passengers' statutory rights as defined in the national transport bill.

Principle motives:



Denied Boarding

Overbooking: passenger is denied boarding due to an excessive number of reservations for flight capacity.



Cancellation

Flight no-longer departs.



Prolonged Delay

Flight takes off much later than scheduled.

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

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 stinging sprays



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



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



Oggetti permessi - Bagaglio a mano

Permitted items - Hand Baggage



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



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



Farmaci e cibi speciali
Medicines, baby and special food

Nota: è consentito il trasporto di liquidi in contenitori individuali (max 100 ml), con capacità totale non eccedente 1 litro. Per maggiori informazioni consultare il sito www.enac.gov.it – sezione "La Normativa" (Regolamento UE n.1998/2015)

NB: liquids may be transported in individual containers (max 100ml) but must not exceed a total of 1 litre. For further details check the www.enac.gov.it website – under "EEC Regulation 1998/2015"

Sempre in ascolto delle vostre esigenze

SEA, per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e migliorare la qualità dei servizi offerti, mantiene e favorisce un dialogo diretto e costruttivo con i clienti (*Customer experience*).

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

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

SEA, in conformità alla legge 196/2003 sulla tutela della privacy e nel rispetto della norma UNI 10600, si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo e segnalazione sarà attentamente preso in esame per dare una risposta coerente ed esaustiva a tutte le richieste.

SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi all'interno dei propri aeroporti 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). A questo tavolo potranno accedere quanti si ritengono insoddisfatti dalla risposta di SEA al loro reclamo ed inoltre, verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno, di natura patrimoniale, subiti durante la fruizione delle infrastrutture o dei servizi aeroportuali di SEA.

Ever attentive 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:

- form at www.seamilano.eu under "Contacts";
- fax (+39) 02 74.85.20.47;
- 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, to evaluate which incidents are entitled to compensation for material damage, whether caused by airport services or infrastructures.



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

ViaMilano Parking

Negozi/Retailers

Bagagli/Baggage

Fly ViaMilano

Operatività aeroporto/Airport efficiency

ViaMilano Program (*fidelity program*)

Collegamenti con l'aeroporto/

Connections to and from the airport

Club SEA

ViaMilano Lounge

Controlli di sicurezza/Security checks

PRM e assistenze speciali/PRM and special needs

Ristorazione/Bars and restaurants

Lost&Found

Servizi di check-in e imbarco/

Check-in and boarding operations

ViaMilano Fast Track

Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers

Servizi commerciali/Commercial activities

WiFi

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

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

Milano Malpensa

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android

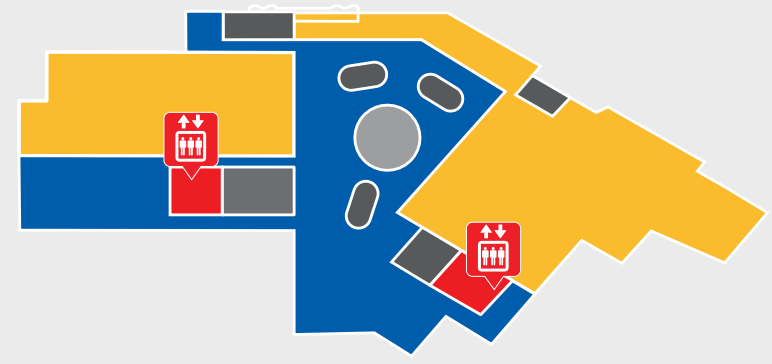
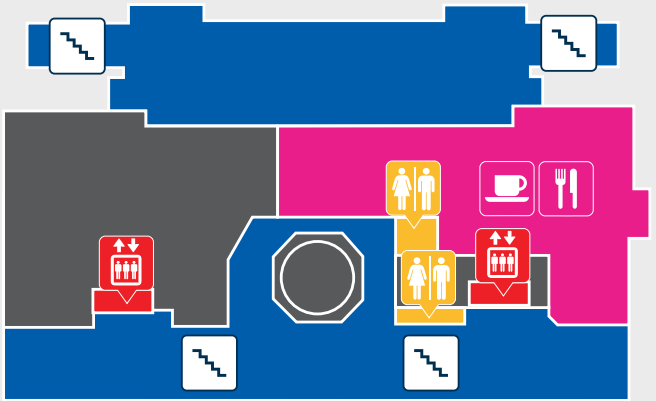
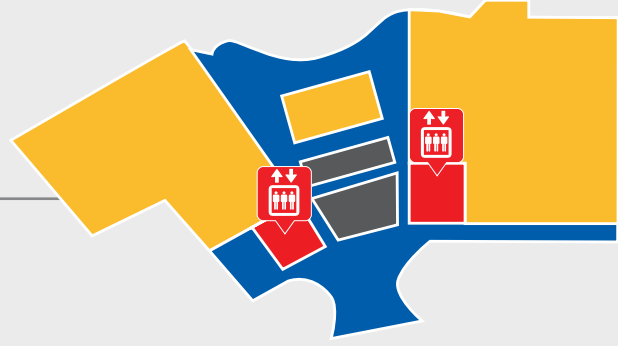
The SEA logo, consisting of the letters "SEA" in white on a red square background.

Milano Malpensa

1

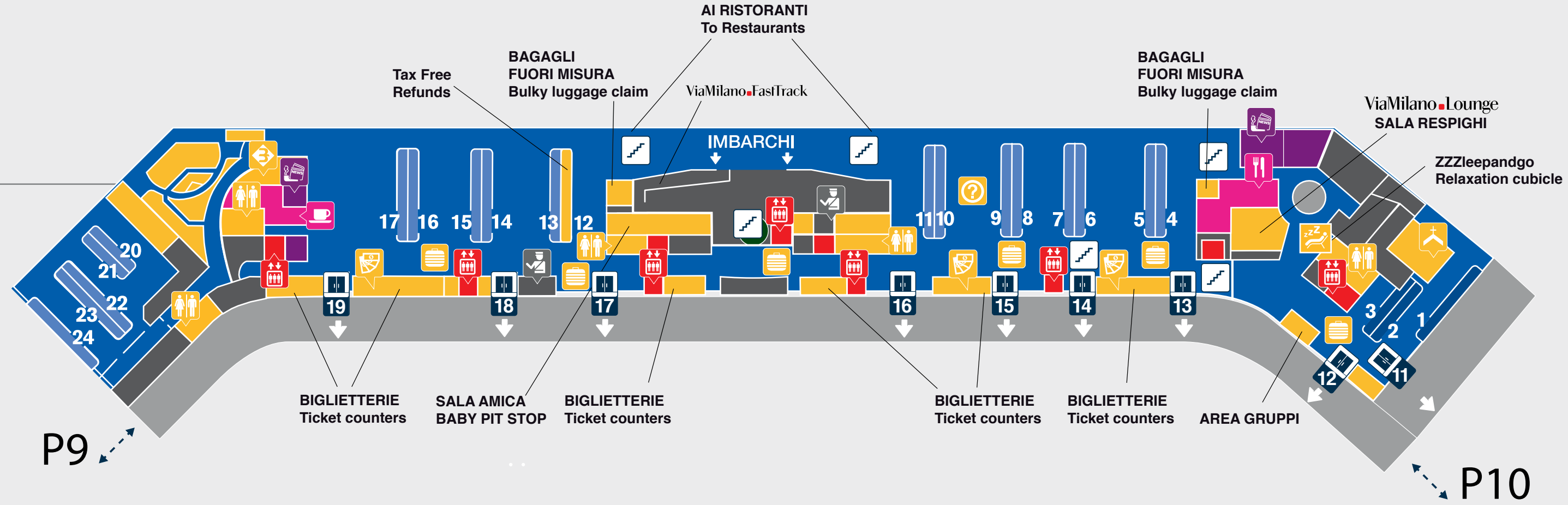
Piano 3

Third Floor



Piano 2

Second Floor



P9

P10

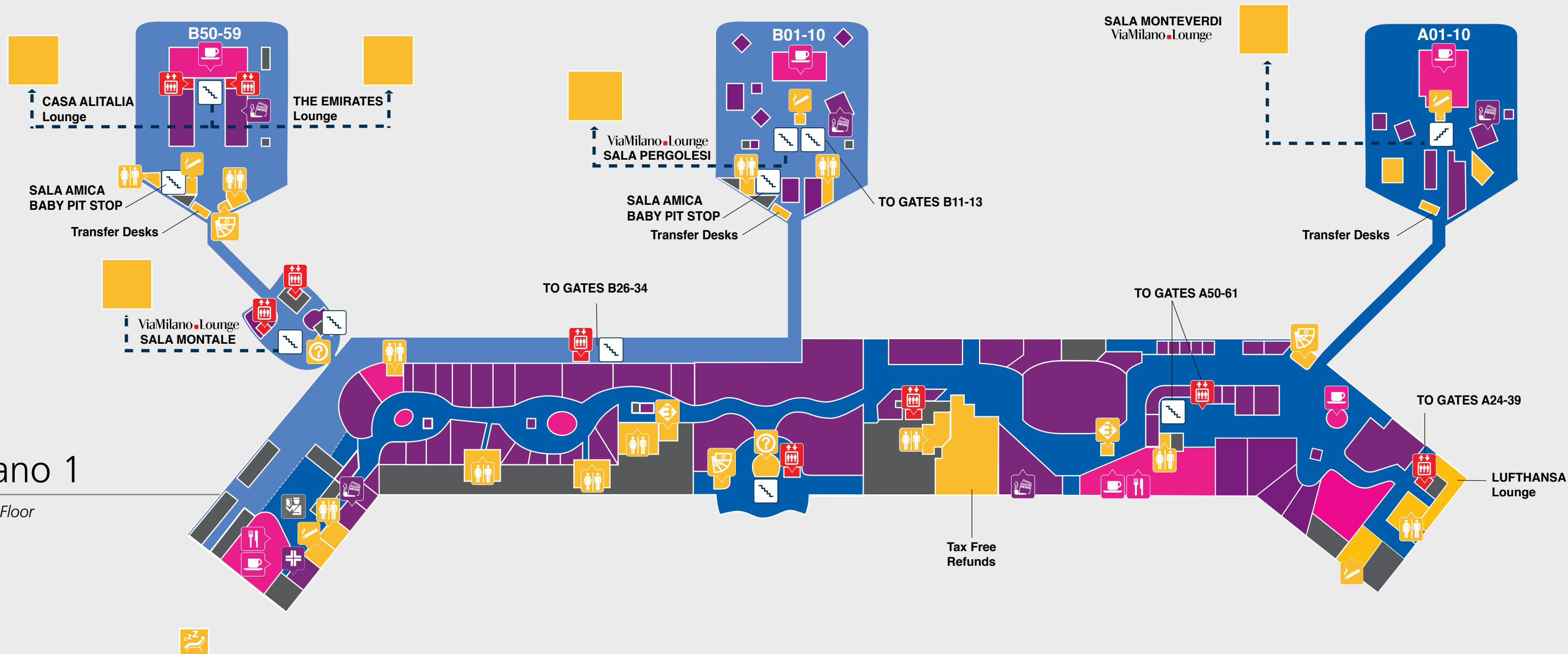
- Accesso libero
Free access
- Servizi passeggeri
Passenger services
- Negozi
Shops
- Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants
- Shop & Collect
- Ascensore
Lift
- Informazioni
Information
- Toilettes
Toilets
- Deposito bagagli
Left luggage
- Informazioni bagagli
Lost & found
- Avvolgimento bagagli
Bag wrapping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

Milano Malpensa

1

Piano 1

First Floor

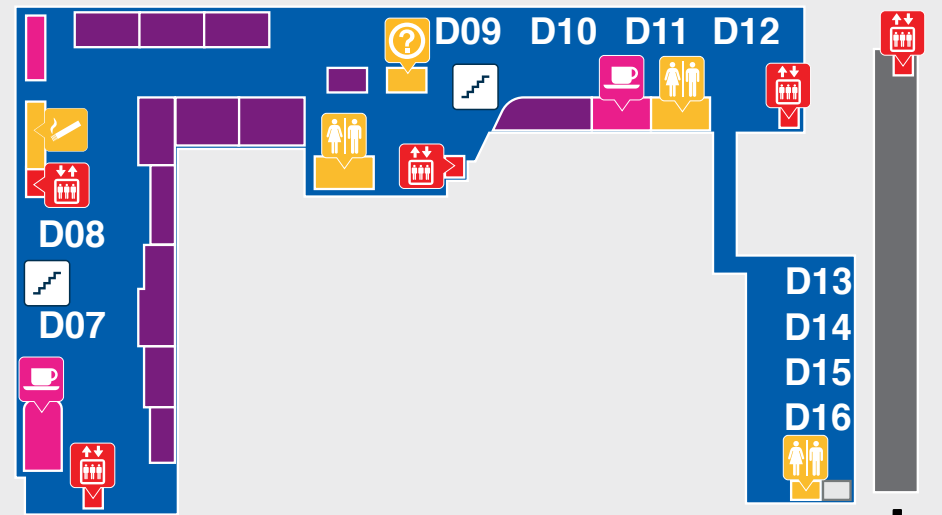


- Accesso libero
Free access
- Servizi passeggeri
Passenger services
- Negozi
Shops
- Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants

- 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
- ZZZleepandgo
Relaxation cubicle
- Farmacia
Chemist
- Edicola
Newsagent
- Controllo passaporti
Passport control
- Dogana
Customs
- Polizia
Police
- Carabinieri
- Autonoleggio
Car Rental
- Car Sharing
- Bus
- Taxi
- Noleggio con conducente
Car hire with driver
- Treni
Trains

Milano Malpensa

2

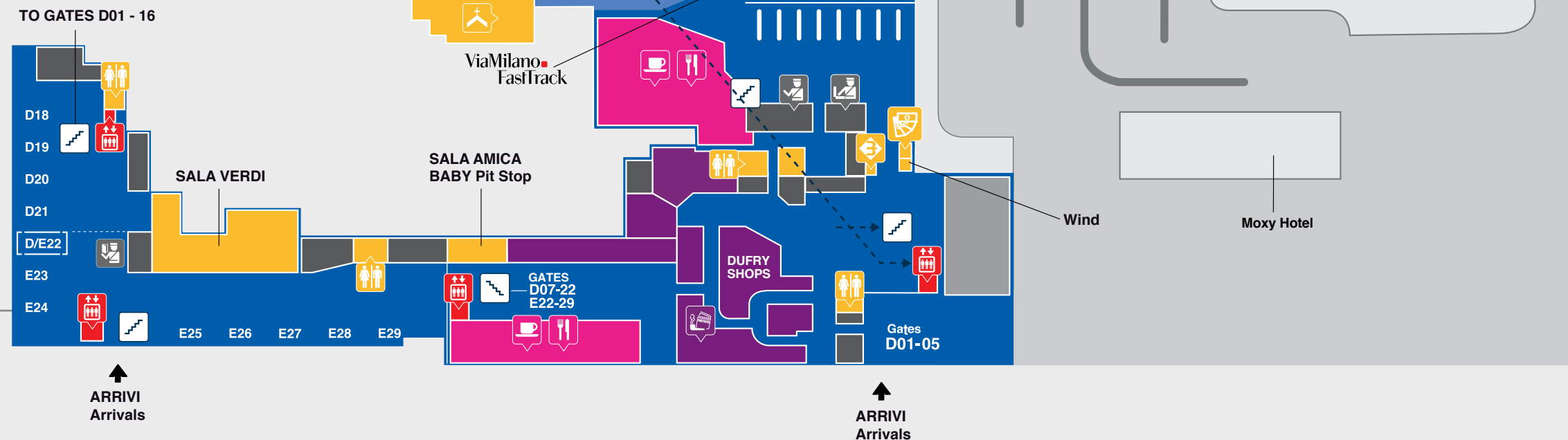


Piano 1

First Floor

Piano 0

Ground Floor



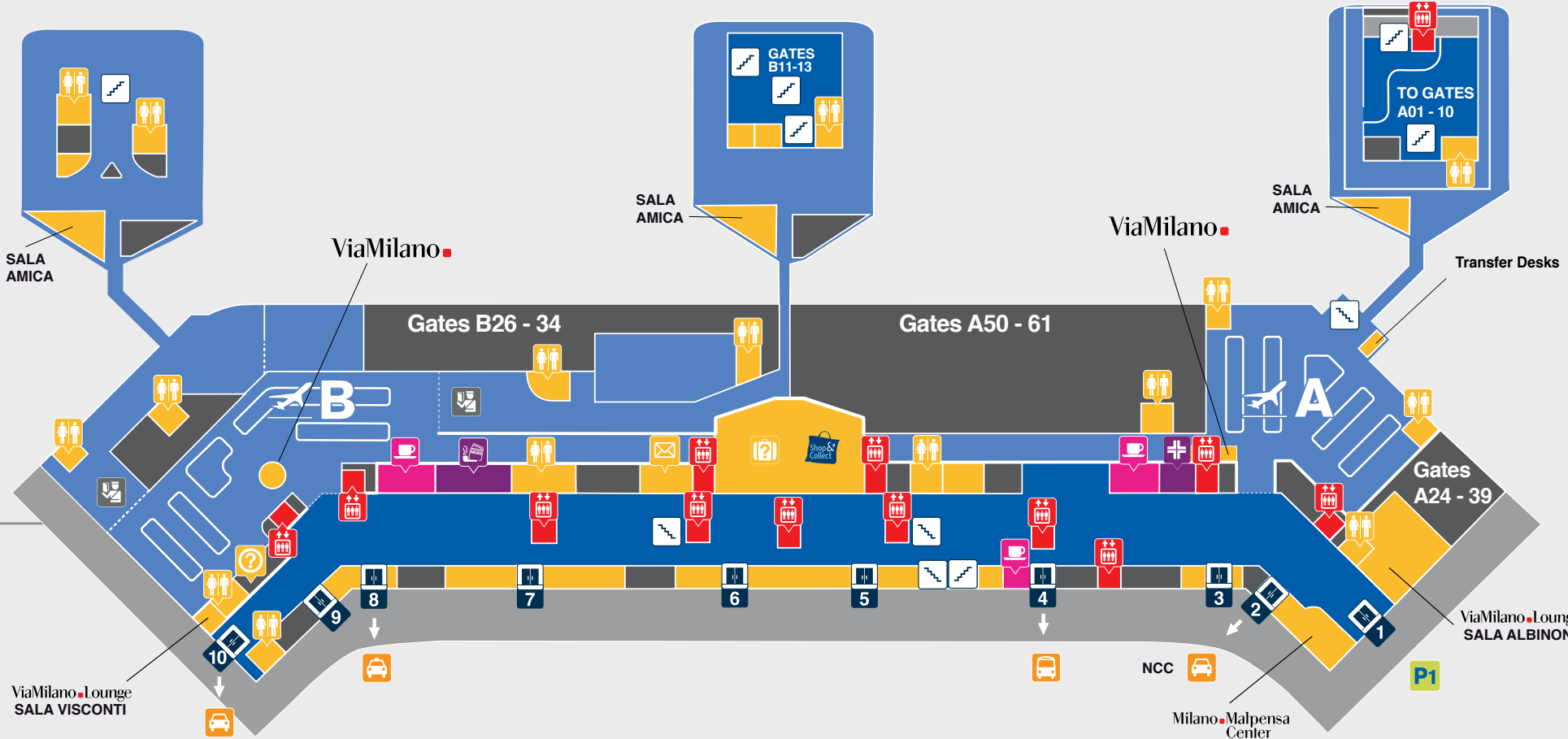
- Accesso libero
Free access
- Servizi passeggeri
Passenger services
- Negozi
Shops
- Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants
- Shop&Collect
- Ascensore
Lift
- Informazioni
Information
- Toilettas
Toilets
- Deposito bagagli
Left luggage
- Informazioni bagagli
Lost & found
- Avvolgimento bagagli
Bag wrapping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

Milano Malpensa

1

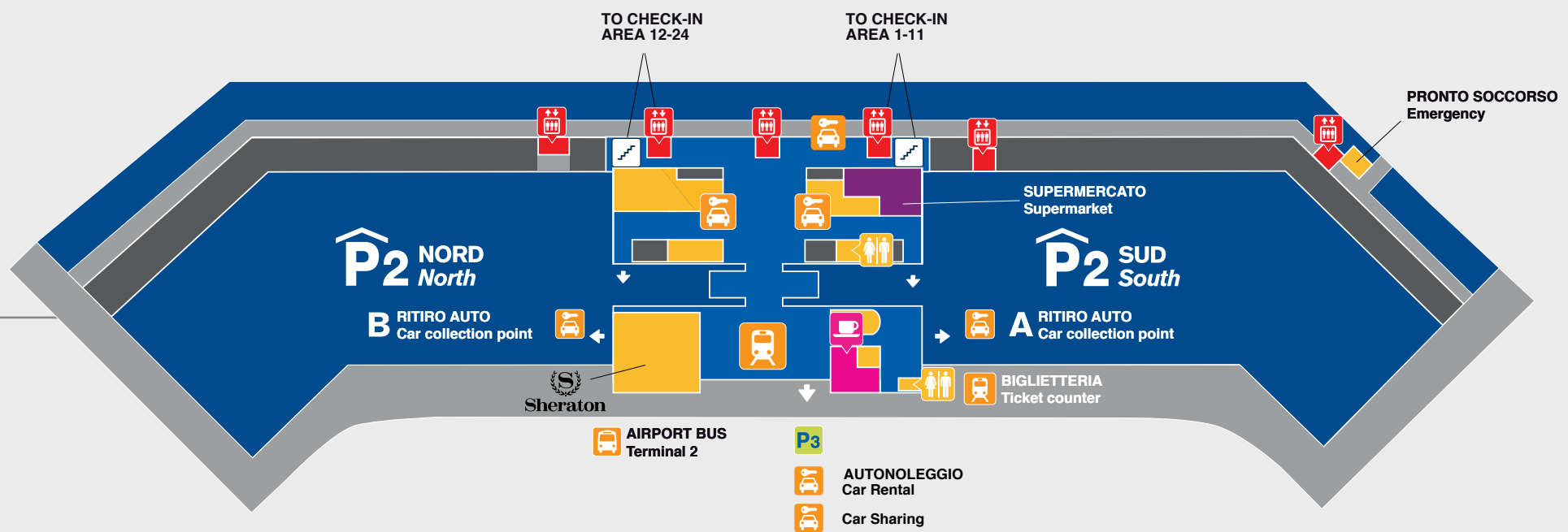
Piano 0

Ground Floor



Piano -1

Basement



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

Milano Malpensa

Guida ai servizi per
passeggeri a mobilità ridotta

*Guide for passengers
with reduced mobility*
2018



Premessa

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

Prima della partenza

Consultare

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



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

1. Scarica l'App dal tuo Play Store (Android) o dall'App Store (iOS).
2. Apri l'App e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta:
 - mappa dell'aeroporto con i punti (citofoni gialli) di attivazione del servizio di Sala Amica;
 - sezione FAQ;
 - le Storie Sociali relative al "Progetto Autismo";
 - "Appuntamento al Gate", un nuovo servizio dedicato alle persone che desiderano beneficiare dei servizi aeroportuali in autonomia; tempi e modalità del servizio si concordano direttamente con lo staff di Sala Amica.



Orario arrivo 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 comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, bisogna presentarsi in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto (citofono giallo) di attivazione del servizio;
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi *check-in*.



Sala Amica (sale di attesa dedicate ai passeggeri a mobilità ridotta)

Per rendere confortevole la permanenza negli scali, SEA ha definito uno standard per la Sala Amica:

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

Assistenza di Sala Amica

L'assistenza è **riservata** ai passeggeri a mobilità ridotta. Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti limitati, pertanto nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Attivazione del servizio

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

- presso gli appositi citofoni gialli designati come "Sala Amica Pick Up Point";
- ai banchi info;
- al *check-in*;
- direttamente in Sala Amica.

Consigli utili per la gestione del bagaglio

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o

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

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



Parcheggi

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

Procedura per usufruire della gratuità

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

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

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

Casse presidiate

- **Malpensa Terminal 1** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 6;
- **Malpensa Terminal 2** all'interno dell'aerostazione piano arrivi in prossimità della porta 7.

Area 10 minuti (solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 10 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza della Sala Amica.

Per le modalità di esenzione consultare il sito

www.area10minuti.it

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

Servizi per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento;
- telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille;
- negli ascensori è installato un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo.

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

Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità.

Sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

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

Questionario di Gradimento

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenze Speciali - Lasciati la tua opinione".

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



Introduction

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

Before departure

Check

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



Milan Airports, the official App.

1. Available in iOS and Android.
2. Designed to satisfy all passengers' needs. Click on "Airport" to find many useful tips:
 - a map indicating Assistance activation points;
 - FAQs;
 - Social Story boards for the Autism Awareness Project;
 - "Meet at Gate", a new concept for more independent passengers; Sala Amica staff will arrange pick-up details.



When to arrive

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

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



Sala Amica (PRM Lounges)

SEA has implemented the following standard to guarantee passenger comfort:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- free internet point;
- refreshment vending machines;
- Passenger Rights in Braille and copies of the Service Charter.

Sala Amica assistance

Assistance is **reserved** for frail and reduced mobility passengers and whilst it is usually possible for accompanying passengers to stay together this may not always be possible during transfer to the aircraft. Please understand we do our best to prevent separation.

Activation

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

- any yellow "Sala Amica Pick Up Point";
- an Info Points;
- any Check-in counter;
- the Sala Amica Lounge.

Luggage tips

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

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



Carparks

ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

Endorsement procedure

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

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

A copy of the parking permit must be displayed inside the vehicle at all times.

Manned tills

- **Malpensa Terminal 1** Arrivals floor near door n. 6;
- **Malpensa Terminal 2** Arrivals floor near door n. 7.

Drop off line at Malpensa Terminal 1

The following categories are permitted to park for up to 4 hours in the lane marked "Area 10 minuti":

- permit holders;
- passengers who require PRM assistance.

To avoid fines go to: **www.area10minuti.it**

For periods in excess of 4 hours we recommend using "ViaMilano Parking".

Visual impairment

Both terminals have been fitted with:

- tactile paths;
- public phones and lifts with Braille buttons;
- lifts equipped with a vocal system indicating floor level.

Guide dogs can travel with passengers if the airline has been duly informed.

Autism Awareness

A project introduced by ENAC designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder on the spectrum. On our website www.milanomalpensa-airport.com under Special Assistance you will find:

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

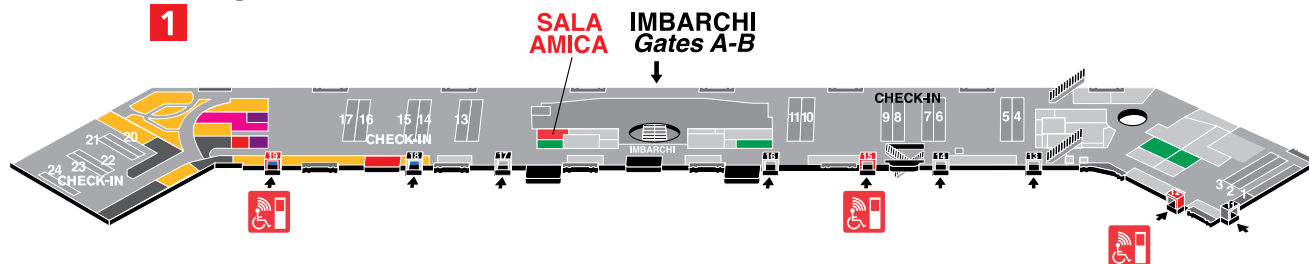
Customer Survey

SEA is always interested in passenger feedback so why don't you fill in the questionnaire on our website www.milanomalpensa-airport.com under "Special Assistance – Your Opinion Counts".

Your answers will help us to help you!

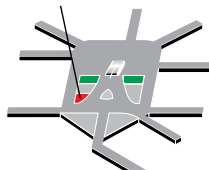
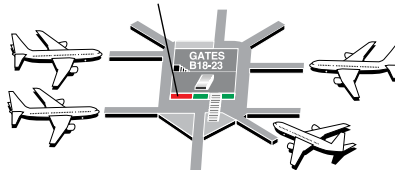
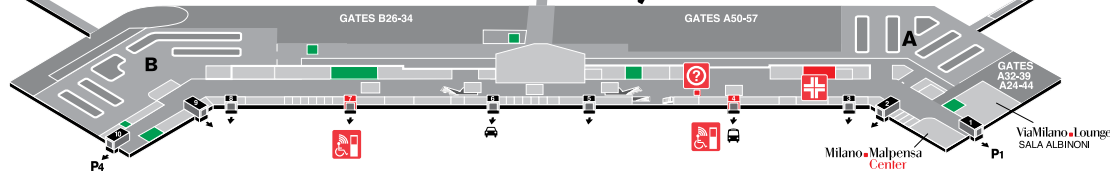


Milano Malpensa

1


Secondo Piano
Second Floor

Piano terra
Ground Floor

SALA AMICA

SALA AMICA

SALA AMICA


Citofoni Intercoms



Farmacia Chemist



Pronto soccorso First Aid



Informazioni Information



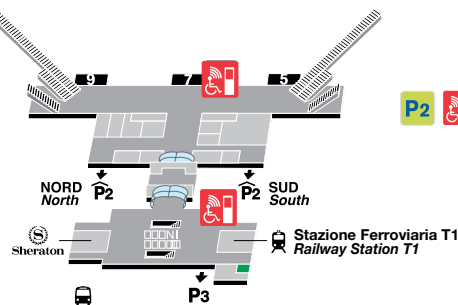
Toilettes Toilets



NORD
North



SUD
South



Sheraton

Stazione Ferroviaria T1
Railway Station T1

Milano Malpensa

1

Sala Amica



Piano terra
Ground Floor



Citofoni Intercoms



Farmacia Chemist



Pronto soccorso First Aid



Informazioni Information



Toilettes Toilets

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

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

Gentile passeggero,

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

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, **che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista.**

Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti.

Grazie.

Dear passenger,

Sala Amica is a free service for passengers who need assistance whilst travelling at our airports.

We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states **passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure.**

This helps us guarantee the best possible service.

Thank You.

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

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



Milano Malpensa

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com

prm@seamilano.eu



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android

The SEA logo, consisting of the letters "SEA" in white on a red square background, is positioned within a grid of grey squares at the bottom of the page.