

Indice

- **04** Benvenuto a Milano Linate
- 06 Normativa per gli spostament
- 08 Certificazioni e riconosciment
- 10 Il gruppo SEA
- **12** Sale conferenze "Linate Center"
- **14** Innovazione
- 18 Collegamenti da e per Linate
- 22 Servizi aeroportuali Informazioni utili prima della partenza
- 26 Servizi aeronortuali Informazioni utili in aeronorto
- 28 Servizi aeroportuali Informazioni utili per la gestione dei bagagl
- **30** SEA e il digitale
- **32** Politica per la qualità di SEA
- **34** Politica ambientale ed energetica di SEA
- 40 Numeri utili Gli ent
- **42** Dati di qualità
- 46 Dati di qualità Passeggeri a mobilità ridott
- **50** Diritti dei passegger
- **52** Sempre in ascolto
- **56** Mappe

Index

- **05** Welcome to Milano Linate
- **07** Travel regulations
- **09** Certifications and awards
- **11** SEA group
- **12** "Linate center" conference rooms
- **15** Innovation
- **18** Connections to and from Linate
- 23 Airport services Useful information before departure
- 27 Airport services Useful information inside the airport
- **29** Airport services Useful luggage information
- **31** SEA goes digital
- 33 SEA quality policy
- 35 SEA environmental and energy policy
- **40** Useful phone numbers Airport authorities
- **42** Quality data
- 46 Quality data Passengers with reduced mobility
- **50** Passenger rights
- **52** Always listening
- **56** *Maps*

Benvenuto a Milano Linate



Welcome to Milano Linate

In 2023, the SEA Group airports of Milan Linate and Malpensa saw a return of traffic equal to 2019 levels, recording a total of airports aimed to improve the passenger experience in 2023, placing customers at the center of their projects and activities, investing in the restyling of the terminals and introducing other

SEA is pleased to announce that Malpensa has returned to its place among the top 30 best-connected airports in the world. Furthermore, the SEA Group's commitment to the environment continued through specific short and long-term actions. This made it possible, in 2023, to reduce Co2 emissions by 37.4% compared to the previous year, bringing Milan Airports ever

For the first time, both Milan Airports received the prestigious

commitment to guaranteeing quality services to passengers at our airports. We are happy to have achieved this goal, but we are aware that there is still a lot to do and we will be passionately committed to further improving our performance."

Armando Brunini AD SEA

Normativa per gli spostamenti

Gli spostamenti per viaggi da e verso alcun Stati e territori esteri sono disciplinati da regole che prevedono la possibilità di specifiche limi tazioni

Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezion al proprio viaggio all'estero si prega di consultare la sezione dedicata del sito Viaggiare Sicur del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite dal Paese di destinazione e dagli eventuali Paesi di transito.

Travel regulations

Movements to and from abroad are governed by rules with specific limitations

For all the details on the restrictions and exceptions on your travel abroad, please consult the dedicated section on the Travel Safe (Viaggiare Si- curi) website or on the Ministero della Salute website and check the established rules in the destination country and in any transit countries.



CERTIFICATE OF ACCREDITATION

Sponsored by

ACI World certifies that

MILANO LINATE AIRPORT



has been accredited to Level 3 of the
Airport Customer Experience Accreditation programme.
This certificate recognizes your commitment to continual
customer experience improvement.

Date of issue: 6 October 2023

Date of expiry: 5 October 2024



Certificazioni e riconoscimenti

L'aeroporto di Milano Linate prosegue il percorso di Accreditamento **ACI World Airport Customer Experience Accreditation**, iniziativa che si colloca all'interno del programma internazionale di benchmarking Airport Service Quality (ASQ) e che prevede il riconoscimento progressivo dei livelli di "maturità" del processo di gestione di tutte le attività connesse alla Customer Experience e al miglioramento della qualità dei servizi. Nel 2023, Linate ha ottenuto il **Level 3** dell'Airport Customer Experience Accreditation.

L'Airport Council International (ACI) World, l'associazione mondiale degli aeroporti, ha attribuito all'aeroporto di Linate il prestigioso riconoscimento **Airport Service Quality Award (ASQ).** Linate si è posizionato tra i migliori aeroporti europei nel 2023, nella categoria degli scali con un traffico di 5-15 milioni di passeggeri intervistati sulla qualità e percezione dei servizi aeroportuali. I giudizi per lo scalo di Linate sono migliorati progressivamente negli ultimi anni, raggiungendo nel 2023 una soddisfazione generale (Overall Satisfaction) pari a 4,16 ovvero la media dei punteggi attribuiti su una scala da 1 (scarso) a 5 (eccellente).

L'Airport Council International (ACI) Europe, l'associazione di categoria che raggruppa gli aeroporti europei tramite una giuria di esperti del settore, ha assegnato allo scalo di Linate **L'ACI Europe Best Airport Award 2023** come migliore aeroporto nella categoria degli scali che sviluppano un traffico tra 5-10 milioni di passeggeri per l'importante lavoro svolto sui temi della sostenibilità ed innovazione. I giudici hanno apprezzato l'impegno e il miglioramento continuo dell'esperienza del passeggero in aeroporto, grazie anche allo sviluppo di tecnologie che la rendono sempre più fluida: Smart Security e FaceBoardino.

Certifications and awards

Milan Linate airport is continuing the **ACI World Airport Customer Experience Accreditation** process, an initiative that is part of the international Airport Service Quality (ASQ) benchmarking program, which provides for the progressive recognition of the "maturity" levels of the management of all activities related to the Customer Experience and improvement of the quality of services. During 2023, Linate was awarded Level 3 of the Airport Customer Experience Accreditation.

The Airport Council International (ACI) World, the trade association of the world's airports, has awarded Milano Linate the prestigious **Airport Service Quality Award (ASQ)**. Linate ranked among the best European airports in 2023, in the category of airports with passenger traffic ranging from 5 to 15 million, based on passenger interviews regarding the quality and perception of airport services. The ACI ASQ Overall Satisfation scores for Linate airport have steadily improved over recent years, reaching a score of 4.16 in 2023. This is the average of all the scores recorded on a scale from 1 (poor) to 5 (excellent).

The Airport Council International (ACI) Europe, the trade association that brings together European airports, through a jury of industry experts, awarded Linate airport the **ACI Europe Best Airport Award 2023** as the best airport in the category of airports developing traffic between 5-10 million of passengers for its great commitment on sustainability and innovation. The judges positively assessed the company's commitment to the continuous improvement of the passenger experience at the airport, partly thanks to the development of technological innovations that make it seamless, such as Smart Security and FaceBoarding.









Il gruppo SEA

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

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

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

MILANO MALPENSA CARGO

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

MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra europee. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al businesse allo shopping. Nel 2021 è stato inaugurato il nuovo Terminal profondamente rinnovato secondo un design d'avanguardia.

MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRI-

Aeroporti gestiti da SEA Prime S.p.A, societa cor trollata da SEA S.p.A e dedicati all'aviazione genera le, offrono servizi e *facilities* ad alto valore aggiunto

SEA group

About 8 km from the Milan city center, it is configured as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping.

The SEA Group manages the Malpensa and Linate airports under an agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001, which is valid until 2043. 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 offers a diverse range of services to 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. Both terminals can be reached by train.

MILANO MALPENSA CARGO

This is the national nerve center of inbound and outbound cargo distribution. It played a fundamental role in 2020 due to the increase in cargo flights as a result of both the significant influx of anti-Covid medical devices, and the development of e-commerce, consolidating its position in the following years as the primary hub for cargo.

MILANO LINATE

This is the Milan airport mainly intended for frequent flyer customers on national and international intra-European routes. Located about 8 km from Milan's city center, it is designed as a city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping. In 2021 the new terminal was opened with a cutting-edge design following extensive renovation work

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

The airports are 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.

Sale conferenze "Linate Center"

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

LE TARIFFE COMPRENDONO:

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

CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

- Platea
- ferro di cavallo;
- tavolo riunioni unico

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

"Linate Center" conference rooms

Milan Airports have dedicated rooms for meetings and conferences, with a maximum capacity of 90 seats. Book by the hour, for half a day or for a full day from 9:00 am to 6:00 pm (other times available on request).

RATES INCLUDE:

- Speakers' table with 3 stations with individual microphone and monitors:
- a PC jack for presentations;
- internet connection and PC power sockets:
- individual podium with monitor and 1 fixed microphone;
- 4 monitors (2 in room A and 2 in room B);
- audio video control room with 1 dedicated
- registration/accreditation area with a telephone line and photocopier;
- space for catering set-up,
- Wi-Fi connection for videoconferencing
- flip chart.

ROOM CONFIGURATIONS:

- Stalls
- horseshoe;
- single meeting table.

Additional services can be booked on request. For further information and bookings, please contact meetinglinate@seamilano.eu

MilanAirports - Parking

Official Airports Parking

Parcheggia *dentro l'aeroporto* e sei subito in volo.



Innovazione

Con l'obiettivo di sostenere e rendere più efficace il processo di innovazione intrapreso, SEA ha istituito la Direzione Innovation, Quality and Continuous
Improvement che opera trasversalmente a tutte
le diverse aree aziendali. L'obiettivo è promuovere una cultura dell'innovazione che favorisca la
condivisione e l'implementazione di sempre nuove idee e progetti con il coinvolgimento dell'intera community aeroportuale, a beneficio di passeggeri ed operatori

La direzione ha la mission di attivare lo sviluppo d nuovi progetti e di contribuire alla finalizzazione d quelli già avviati in precedenza, confermando una particolare attenzione all'applicazione di soluzion tecnologiche e organizzative coerenti con la strateqia di SEA: green, touchless e seamless.

I progetti di innovazione vengono sviluppati principalmente in queste 5 aree strettamente collegate

- passenger experience;
- sostenibilità:
- attività operative smart:
- nuovi servizi e nuove iniziative di husiness:
- nrocessi amministrativi e di staff

Dal 2023, SEA è membro dell'ACI Innovation Forum che raggruppa i principali aeroporti europei attivi sui processi di innovazione.



Innovation

with the aim of supporting and making the innovation process more effective, SEA has established the Innovation, Quality and Continuous Improvement Department, which operates across company divisions. The objective is to promote an innovation culture to encourage sharing and projects involving the entire airport community, for the benefit of passengers and operators.

The management seeks to initiate the development of new projects and to contribute to finalizing previously launched projects, paying particular attention to the application of technological and organizational solutions consistent with the SEA: green, touchless and seamless strategy.

Innovation projects are developed mainly in these 5 areas closely linked to the SEA Industrial Plan:

- passenger experience;
- sustainahility
- smart operational activities,
- new services and new business initiatives;
- administrative and staff processes.

Since 2023, SEA has been a member of the ACI Innovation Forum, which brings together the main European airports active in inpovation processes

AOP - Airport Operation Plan



EDSCB

The EDS-CB (Explosive Detection System for Cabin Baggage) machines, which have replaced the traliquids, laptops and other electronic devices inside

FACEBOARDING

Milan Linate travelling to certain specific destinations to go through security and the boarding gate showing their identity document and boarding pass. FaceBoarding, a solution that gives passengers the

AOP - Airport Operation Plan

Plan), a new software to improve the operational management of all airport stakeholders, aimed at offering a better passenger experience by limiting

Collegamenti da e per Linate Connections to and from Linate

In metro / By underground

minion or by amacing	gr
M4	Collegamento dalla stazione San Babila all'Aeroporto di Linate

NCC / Chauffeur-driven cars

Linate Arrivi	Limolane Srl
Linate Arrivals	

Per maggiori informazioni sui collegamenti consultare il sito www.milanolinate-airport.com sezione "Da/Per".

For more information, consult the website www.milanolinate-airport.com, and visit the "From/To" section.

In auto / By car

Milano	A4 Torino - Milano, Tangenziale Est
Milan	A4 Torino - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road)
Genova	A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est
Genoa	A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, Tangenziale Est junction
Venezia	A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est, Tangenziale esterna A58
Venice	A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road) A58
Bologna - Parma	A1 (del Sole), Tangenziale Est A1, Tangenziale Est (East Ring Road)
Informazioni Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) - (+39) 06 43.63.21.21 (in lingua inglese) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in Italian) - (+39) 06 43.63.21.21 (in English) CCISS Travel information: 1518 (toll free) www.autostrade.it

Auto noleggio / Car rental and sharing

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

Taxi bianchi / White taxis

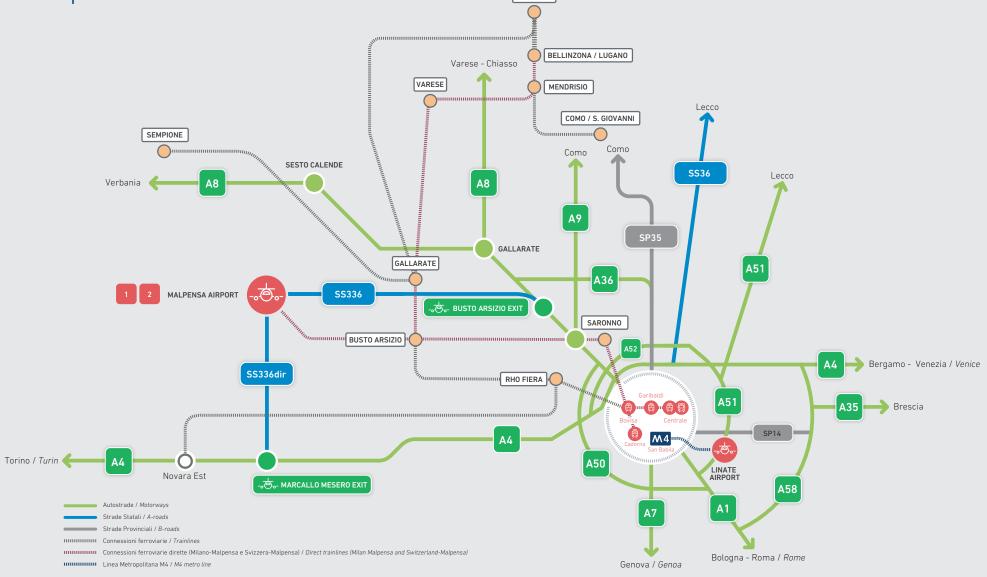
Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi dell'aerostazione.
White cabs are available outside the Arrivals areas on the ground floor.

In bus / By bus

III bas i by bas	
Duomo > Linate > Duomo	Linea urbana 73, effettua fermate intermedie ATM - www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 City line 73, service with stops ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)
Linate < > Osp. San Raffaele Linate < > San Raffaele Hospital	Linea urbana 923, via Segrate City line 923, via Segrate
Linate > Milano Lambrate > Milano Centrale Linate > Milan Lambrate Station > Milan Central Station	Autostradale - www.airportbusexpress.it
Linate > Piazzale Dateo > Milano Centrale Linate > Piazzale Dateo > Milan Central Station	ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 Air Pullman - www.airpullman.it - (+39) 0331 25.84.11
Linate > Fiera Milano City > Fiera Rho Pero Linate > Milano City Exhibition Center > Rho Pero Exhibition Center	Nei soli giorni di manifestazioni fieristiche Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 Only runs during exhibitions
Linate > Bergamo > Siena Linate > Bolzano > Genova	Flixbus - www.flixbus.it - (+39) 02 947 59 208 Flixbus - www.flixbus.it - (+39) 02 947 59 208

Collegamenti da e per Linate

Connections to and from Linate



GOTTARDO

Servizi aeroportuali Informazioni utili prima della partenza

Airport services Useful information before departure

TRASPORTO ANIMALI

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

INDICAZIONI SANITARIE

Per conoscere la profilassi richiesta in base alla destinazione del tuo viaggio visita

www.viaggiaresicuri.it

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 confermi l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Negli scali di Linate e di Malpensa Terminal 2 sono attivi ambulatori di Sanità Aerea che offrono ai passeggeri e cittadini utili servizi. Per maggiori informazioni consultare il sito www. milanolinate-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Sanità Aerea".

TRAVELLING WITH ANIMALS

It is mandatory to always directly enquire with the airline, since procedures and/or restrictions on the transportation of live animals vary according to the carrier.

TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION

We suggest that you contact your airline prior to departure for updates about the procedure.

UNACCOMPANIED MINORS

The service for unaccompanied minors must be requested from your airline when making a reservation. It is important to ask the airline about the age limit for this service because rules can differ between airlines.

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

To find out about vaccinations and medical prophylaxis for the chosen destination, it is necessary to visit the website www.viaggiaresicuri.it

Passengers:

- suffering from certified diseases (such as diabetes);
- with a pacemaker;
- pregnant women after 26 weeks;

must have a medical certificate confirming their fitness to fly, which must be presented at security checks. At Linate and Malpensa Terminal 2 airports there are Air Health clinics offering useful services to passengers and citizens. For more information, consult the website www.milanolinate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Clinic" section.

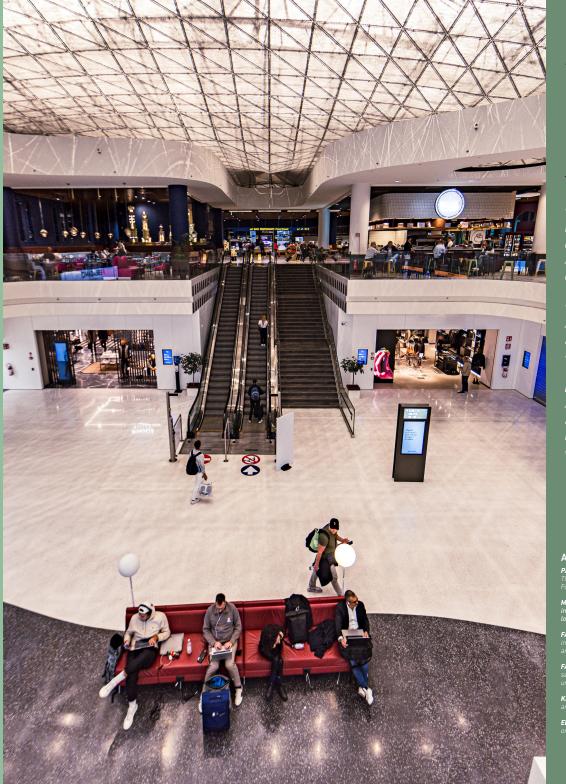
Servizi aeroportuali Informazioni utili prima della partenza

VIP LOUNGES

FAST TRACK AL CONTROLLO SICUREZZA

ULTERIORI SERVIZI PER I PASSEGGERI

corsia dei controlli di sicurezza, riservata per le famiglie con bambini al di sotto dei 12 anni



Airport services

Useful information before departure

VIP LOUNGES

Access can be purchased directly in the lounge or

VAT REFUND

At our airports it is possible to request a VAT refund

FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Access to a dedicated security lane. This facility is

ADDITIONAL SERVICES

MANNED PARKING TICKET / HELP DESK inside the terminal on the Arrivals Floor, near the rent-a-car offices, located next to the automatic ticket machines

FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP

security check lane reserved for families with children under the age of 12

KIDS AREA AND GAMING AREA

ELECTRICAL CHARGING STATIONS

Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

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

VELOCE SICURO SEMPLICE!

L'utilizzo della carta di identità al Self Service Passport Control è permesso in presenza delle seguenti condizioni:

- cittadini italiani dai 14 anni;
- carta di identità elettronica valida per l'espatrio ed emessa dopo il 07/02/2018;
- volo in partenza/arrivo per/da: Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per turismo), Georgia, Irlanda, Kossovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per turismo), Turchia.

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing è atterrato negli Aeroporti di Milano. Il BookCrossing è uno scambio di libri nel mondo: prendi un libro dalle nostre librerie e lasciane un altro. Solo così la lettura sarà un viaggio che

VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA
PERSONAI MENTE I TUOL BAGAGI I

EROGATORI D'ACQUA

Prendi un sorso d'acqua

Ti forniamo acqua fresca e potabile grazie alle rimanda al sito <u>www.milanolinate-airport.com</u>

apposite fontanelle diffuse nelle aree imbarch Schengen e Non Schengen.

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO DA STIVA E A MANO

- Gas compressi (es: bombole di butano, propano e autorespiratori):
- sostanze infiammabili (compresi i set d chimica);
- acidi, veleni e sostanze infettive;
- vernici a olio, candeggina e corrosivi (es: acidi di mercurio, alcali):
- fiamme ossidriche e da chef, sostanze esplosive (es: fuochi d'artificio petardi ecc)

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO A MANO

- Armi da fuoco (inclusi giocattoli e repliche);
- dispositivi per stordire compresi spray immobilizzanti e irritanti;
- oggetti taglienti e contundenti (inclusi utensili da lavoro).

OGGETTI PERMESSI

BAGAGLIO A MANO

- Liquidi, aerosol o gel
- farmacı e cibi speciali;
- articoli duty free (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE);
- dispositivi elettronici.

Per la consultazione dettagliata e aggiornata, si rimanda al sito www.milanolinate-airport.com nella sezione "Assistenza - Norme bagagli".

Airport services

Useful information inside the airport

SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

This is the automated border crossing that allows you to speed up and simplify passport control.

FASTSECURE SIMPLE!

Use of an identity card at the Self-Service Passport Control is permitted under the following conditions:

- Italian citizens aged 14 and over.
- electronic identity card valid for travel abroad
 and issued after 02/07/2018:
- flight departing/arriving to/from: Albania, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Egypt (only organized trips for tourism), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (only trips organized for tourism), Turkey.

BOOKCROSSING.COM

BookCrossing has landed at Milan Airports. BookCrossing is a global book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores. Make reading a pever-ending increed

TRAVEL SAFE

PERSONALLY PACK AND CHECK YOUR LUGGAGE.

WATER DISPENSER

Free drinking water available!
We provide fresh drinking water thanks to fountain

located both at Schengen and Non-Schengen boarding areas.

PROHIBITED ITEMS

HOLD AND HAND BAGGAGE

- Compressed gases (e.g. butane, propane and aqualung cylinders);
- flammable substances (including chemistry sets):
- oil-based paints, bleach and corrosives (e.g. mercury acids, alkalis);
- acids, poisons and infectious substances.
- oxyhydrogen and chef flames, explosive substances (e.g. fireworks, firecrackers, etc.).

PROHIBITED ITEMS

HAND BAGGAGE

- Firearms (including toys and replicas);
- stun devices including immobilizing and irritating sprays;
- sharp and blunt objects (including work tools)

PERMITTED ITEMS HAND BAGGAGE

- Liquids, aerosols or gels;
- medicines and special foods;
- duty-free items (purchased from EU duty free
 or on board EU sirling sires off):
- electronic devices

To see in more detail, please refer to the website www.milanolinate-airport.com in the "Assistance"

- "Baggage-rules" sectio

Servizi aeroportuali Informazioni utili per la gestione dei bagagli

Airport services Useful luggage information

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

DEPOSITO BAGAGLI

 Linate piano Arrivi, aperto dalle ore 07.00 all ore 20.00, telefono n.(+39) 02 71.66.59 Whatsapp (+39) 392 5197213 linate@milanbag.it – www.milanbag.it

E possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.

CARRELLI PORTABAGAGLI (PREZZO) 2€

OGGETTI SMARRIT

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

 Linate: <u>www.milanolinate-airport.com</u> nella sezione "Assistenza" - "Bagagli e Oggetti Smarriti".

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

EEEDBACKNOW

La tua valutazione è importante!
Grazie al tuo click, i dispositivi con gli smiley verde
giallo e rosso aiutano a migliorare la qualità de
singoli servizi in modo tempestivo, controlli d
sicurezza, ristorazione, pulizia, etc.

LOST&FOUND

If your luggage is damaged or lost, contact the Lost&Found counter BEFORE leaving the arrivals area. A Property Irregularity Report will be issued with a phone number to contact for information about your luggage. If after 5 days your luggage is still lost, you must contact your airline directly. Further details can be found in the Passenger's Charter available at the airport or at www.enac.gov.it website.

LUGGAGE DEPOSIT

 Linate Terminal, ground floor, Arrivals, oper from 7am until 8pm, phone no.

Passengers flying back to the same airport can leave any prohibited items and collect them on their return

LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) 2€

LOST PROPERTY

SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items fill in the form on:

 The Linate website: <u>www.milanolinate-airport.</u> <u>com</u> in the "Assistance" - "Lost baggage and items" sections.

Any objects left on board are directly handled by the airline.

FEEDBACKNOW

Your opinion is important!

By simply pressing a smiley button, you can help us to improve our operations, security, bar&restaurants, cleanness, etc. in real time.

Thanks for your help!

e il digitale

SMARTPHONE APP

LINATE FREE WI-FI

propri passeggeri servizi di connettività wireless SITO CORPORATE

CHATBOT MILAN AIRPORTS

dendo informazioni di diversa natura: avrai una SITI CLUBSEA E CARGO

SITO E-COMMERCE

Attraverso il sito www.milanairports-shop.com

SITI DI SCALO

direttamente dal tuo smartphone su www.milano-

SEA goes digital

SMARTPHONE APP

The Milan Airports app has been renewed both in milanolinate-airport.com. terms of graphics and user experience, maintaining all the most important services for passengers, from LINATE AIRPORT WEBSITE flight tracking via notifications to your eCommerce The sites dedicated to Milan Airports have been detickets, all conveniently in a single app.

LINATE FREE WI-FI

reless connectivity services. Enjoy free surfing with ne on www.milanolinate-airport.com

MILAN AIRPORTS CHATBOT

our website homepage and you will receive a reply tive and engaging browsing experience. We are comin real time. Our virtual helpdesk never closes and mitted to providing clear and accessible information, will answer your questions about flights, restaurants, ensuring that our visitors can easily access the most

E-COMMERCE SITE

helps you organize your trip in just a few simple cli- improving the user experience, the renewal of the cks. The catalog of our products for sale offers a so- Clubsea and Milano Malpensa Cargo sites is planned you can find all the useful services for your trip: car fresh and informative content. With a cutting-edge parks, Fast Track, VIP Lounge, Malpensa Express, design and more accessible information, we aim to Luggage Wrapping and much more.

the travel experience and to have all the informaboarding gate and much more. Discover a world of

signed to improve the travel experience and to have time, to your boarding gate and much more. Discover Milan Airports offer their passengers high-speed wi- a world of possibilities directly from your smartpho-

CORPORATE WEBSITE

Our brand new corporate website will be launched Join our environment-friendly chatbot: send your in March 2024! With a renewed graphic design and

CLUBSEA AND CARGO WEB SITE

The e-commerce site dedicated to airport services. As part of our ongoing commitment to innovation and Through the website www.milanairports-shop.com de new, modern and engaging graphics, along with

Politica per la qualità di SEA

SEA quality policy

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

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

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

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 audit interni che ha l'obiettivo di verificare la conformità dei processi aziendali

CUSTOMER SATISFACTION

Le attività di rilevamento della qualità percepita sono svolte, sotto la supervisione di SEA, da un'importante società di ricerca di mercato (CFI Group), attraverso interviste "face to face" ai passeggeri in arrivo e in partenza.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

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

SEA intends to be a highly qualified airport operator capable of ensuring quality levels in carrying out its institutional role as airport manager of the Milano Malpensa and Milano Linate airports:

- that make it possible to compete with the major
 European airports and continue to operate successfully in an increasingly complex and demanding market;
- that are adequate to fully and continuously meet the needs of the ICAA supervisory authority, its customers, airlines, users and the community involved in airport activity;
- that progressively create all the conditions that make the travel experience peaceful and comfortable for passengers with reduced mobility:
- that include a commitment to continuous improvement of the Quality Management System.

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

Quality control

INTERNAL AUDITS

During the year, the Quality Management System is checked periodically by an internal audit team with the aim of verifying the compliance of business processes

CUSTOMER SATISFACTION

Perceived quality detection activities are carried out under the supervision of SEA by a major market research company (CFI Group), through "face to face" interviews with arriving and departing passengers.

PROVIDED QUALITY MEASUREMENT

unality data collecting and processing activities, inherent to airport processes, are carried out directly by the SEA Quality division, in compliance with the requirements of the UNI EN ISO 9001 standard.

RI A

UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità. Certificato rilasciato dall'ente RINA RIA

UNI EN ISO 9001:2015

Quality management systems issued by RINA.

Politica ambientale ed energetica di SEA

SEA environmental and energy policy

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

La politica ambientale ed energetica del gruppo, nello specifico, si ispira ai seguenti principi:

- Ferma convinzione dell'importanza per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche
 ambientali per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad
 una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione
 di valore con le comunità dei territori circostanti.
- Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner
 aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali, utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti con gli obiettivi
 di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.
- Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.
- Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.
- Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea
 con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti
 e smaltiti.
- Il Gruppo SEA si impegna a ridurre in modo assoluto le emissioni sotto il proprio controllo, sia dirette ("scope 1") che indirette ("scope 2", connesse agli usi energetici), per conseguire l'obiettivo "Net Zero" entro il 2030 per entrambi gli aeroporti di Linate e Malpensa, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, gli accordi e i programmi internazionali, alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Attraverso una partecipazione attiva ai programmi finanziati europei e nazionali, il Gruppo SEA promuove la transizione energetica in tutte le declinazioni contenute nel perimetro di attività proprio e degli operatori. La transizione all'elettrico del parco mezzi e la sperimentazione di soluzioni a zero emissioni per le attrezzature aeroportuali, che includono anche l'impiego dell'idrogeno, fanno parte di questa strategia. Inoltre, il gruppo si impegna a supportare fatti-

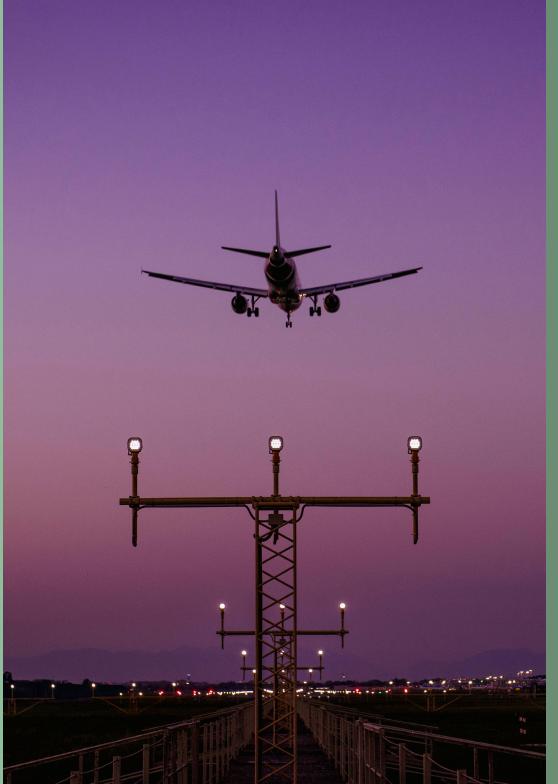
SEA Group is strongly committed to combining the core value of respecting and safeguarding environmental assets with development.

The Group's environmental and energy policy is guided by the following principles:

- Firm conviction of the importance of ensuring the sustainable development of its airports and of all en vironmental issues for which the intention is to go beyond mere compliance with regulations, to provide a sustainable reduction in socio-environmental impacts and the simultaneous growth of shared values with communities in surrounding areas.
- Continuous commitment to improving its environmental and energy performance.
- The development and promotion, together with the competent regulatory bodies and aviation partners, or
 regulatory, technical, and commercial solutions that help to encourage the adoption of the latest generation aircraft, and operating procedures that are consistent with the objectives of sector sustainability and
 are effective when it comes to containing environmental impacts in surrounding areas.
- Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system as part of a commitment aimed
 at respecting and safeguarding the common heritage represented by the environment in which we operate.
- Progressive introduction of construction and maintenance solutions to improve energy efficiency and environmental sustainability of its airport infrastructure.
- Prioritizing the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line
 with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emission reduction, water consu
 mption, and a reduction in the quantity of waste that is produced and disposed of.
- The SEA Group is committed to the absolute reduction of emissions under its control, both direct (scope 1") and indirect ("scope 2", connected with energy uses), to achieve the "Net Zero" target by 2030 for both Linate and Malpensa airports in line with the forecasts of aeronautical sector organisations, international agreements, and programmes on par with the best practices of European airports. Through active participation in European and national funded programmes, the SEA Group promotes energy transition across the board within its own business scope and that of its operators. The transition to electric vehicles and the testing of zero-emission solutions for airport equipment, which also include the use of hydrogen, are part of this strategy. In addition, the group is committed to actively supporting third parties operating at its air ports in reducing their emissions ("scope 3"). Particularly notable initiatives, with respect to the very significant aeronautical component, include those supporting the introduction, in anticipation of European mandates, of sustainable aeronautical fuels (SAF) and the leadership role with ACI Europe.

vamente le terze parti che operano nei propri aeroporti alla riduzione delle loro emissioni ("scope 3"). Particolare rilievo, rispetto alla rilevantissima componente aeronautica, rivestono iniziative a supporto dell'introduzione, anticipando i mandati europei, dei combustibili aeronautici sostenibili (SAF) e il ruolo di leadership con ACI Europe ed ENAC nella costruzione della roadmap europea e nazionale di trasformazione dei processi aeroportuali, necessaria per accogliere i futuri aeromobili a zero emissioni, ovvero a propulsione elettrica, ibrida a idrogeno e a combustione di idrogeno. Relativamente al perimetro delle emissioni legate all'accessibilità il Gruppo SEA sostiene direttamente già da anni lo sviluppo di infrastrutture che consentano lo shift modale verso il trasporto collettivo a basse emissioni (treno e metropolitane), integrato con infrastrutture di ricarica elettrica destinate all'utenza aeroportuale.

- Progettazione e realizzazione dei propri interventi di sviluppo infrastrutturale e immobiliare secondo criteri di sostenibilità definiti dall'adesione ai più opportuni schemi di certificazione di settore.
- Costante livello di monitoraggio e verifica de processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema
- Elevato livello di ascolto, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali.
- Presenza proattiva degli organismi e dei pro grammi di sviluppo nazionali e internazionali



and ENAC in the construction of the European and national roadmap for the transformation of airport processes necessary to accommodate future zero-emission aircraft, i.e. electric, hydrogen hybrid, and hydrogen combustion propulsion. With regard to the scope of emissions linked to accessibility, the SEA Group has been directly supporting the development of infrastructure for years, enabling the modal shift towards low-emission collective transport (train and metro), integrated with electric recharging infrastructure for airport users.

- Designing and implementing its infrastructural and property development projects according to sustainability criteria defined by adherence to the most appropriate sector certification schemes.
- Constant level of monitoring and verification of processes related to energy, air emissions, noise, water cycle, and, in general, of the different phenomena characterizing interactions with the ecosystem.
- High level of listening, communication, and involvement with a wide range of external sta- keholders with a view to ensuring transparency, sharing, and collaboration to identify useful actions to ensure the environmental sustainability of airport activities.
- Proactive presence of national and internatio- nal development organizations and programs, where it is useful and appropriate to contribute to the evolution of technological solutions and regulations aimed at creating the conditions for the sustainable development of air transport.

The Environmental and Energy Management System is regularly subject to internal and external audits and will maintain the commitment undertaken in the dissemination of a detailed report to the stakehol- ders concerning the environmental and energy processes of the Milan airports, through the progressive

improvement of the governance of ecological-environmental and energy phenomena connected with the Group's activities and in line with a strategiframework aimed at achieving maximum sustainability.

luzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizion per lo sviluppo sostenibile del trasporto ae reo.

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

Numeri utili Useful phone numbers

Call Center / Call Center	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 71.66.59
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 71.78.47
Farmacia / Chemist	(+39) 02 75.60.486
Pronto Soccorso - Emergenza / First Aid - Emergency	(+39) 02 74.85.22.22

Gli enti Airport authorities

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	
Polizia di frontiera / Border police	
Carabinieri / Police	
Dogana / Customs	
Guardia di Finanza / Financial police	(+39) 02 71.64.10
Vigili del Fuoco / Fire brigade	
Polizia municipale / City police	
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office	

Dati di qualità

Nel corso del 2023, i risultati ottenuti riflettono un considerevole apprezzamento da parte dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi offerti in aeroporto. Questo riscontro positivo è in sintonia con gli standard dichiarati e include anche elementi di eccellenza. In particolare, gli utenti della Sala Amica hanno espresso una completa soddisfazione sia per i servizi di assistenza offerti sia per le strutture aeroportuali disponibili.

La qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza hanno chiaramente contribuito a garantire un'esperienza complessiva positiva per tutti gli utenti, consolidando la reputazione dell'aeroporto come luogo di eccellenza nel soddisfare le esigenze dei passeggeri.

Il piano di miglioramento di SEA per il 2024 dei servizi aeroportuali, è stato condiviso 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 il Comitato Utenti in rappresentanza delle compagnie aeree degli operatori aeroportuali

Con la pubblicazione di questa edizione della Carta dei Servizi, SEA rinnova il suo impegno, in collaborazione con la Community aeroportuale, nel monitorare attentamente i livelli di servizio al fine di identificare e implementare le soluzioni ottimali. L'obiettivo è offrire ai passeggeri un'esperienza di viaggio confortevole attraverso miglioramenti continui e una costante ricerca di eccellenza nei servizi offerti

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2023 e gli obiettivi per il 2024.

Quality data

In the course of 2023, the results obtained reflect passengers' considerable appreciation of the quality of services provided at the airport. This positive feedback is in line with the declared standards and also encompasses elements of excellence. In particular, users of the "Sala Amica" expressed complete satisfaction with both the assistance services and the available airport facilities

The quality and effectiveness of the assistance services have clearly contributed to ensuring an overall positive experience for users, solidifying the airport's reputation as a place of excellence in meeting passengers' needs.

The SEA improvement plan has been shared with stakeholders: ENAC and the User's Committee during the approval phases of this Service Charter

With the release of this edition of the Service Charter, SEA renews its commitment, in collaboration with the airport community, to closely monitor service levels in order to identify and implement optimal solutions. The goal is to provide passengers with a comfortable travel experience through continuous improvements and the constant pursuit of excellent services.

The following indicators illustrate the results for 2023 and the targets set for 2024.

Dati di qualità Linate

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY			
		99,8%	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of overall and personal property security level at the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ D SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF 1			
		74,8%	80,0%
		1,20	1,60
		22'15"	17'00"
		28'45"	23'00"
		4'24"	
		99,9%	97,0%

Quality Data Linate

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Perception of toilets' cleanliness and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,5%	95,5%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal's cleanliness	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,9%	97,0%
	то		
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of luggage trolley availability	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,1%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,1%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,2%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,6%	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione Perception of WiFi connection in the terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,8%	96,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging points for mobiles/laptops in common areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	84,0%	83,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura % of departing and arriving flights compatible with the opening times	99,0%	100,0%
		79,5%	79,0%
		98,3%	95,0%
		93,0%	94,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of drinks/coffee vending machines	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,4%	95,0%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
		98,9%	96,0%
	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	97,0%
		99,1%	97,0%
		99,5%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speakers and indoor signage)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,8%	97,0%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES			
	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	95,0%
	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	6'27"	13'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,5%	96,0%
	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	4'41"	7'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. Perception of queuing time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	96,0%
INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of availability of clear and comprehensible road signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the suitability of city/airport connections		99,4%	97,0%

Dati di qualità Linate Passeggeri a mobilità ridotta

Quality data Linate Passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ASSISTANCE EFFICIENCY			
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica Departing PRM with a booking: maximum waiting time from any official request point within the airport		6'	
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	4'	
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRM with a booking: maximum waiting time onboard following disembarkation of the last PRM	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	5'	
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRM with no booking: maximum waiting time onboard following di- sembarkation of the last able-bodied passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	6'	

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficency	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	95,1%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,3%	97,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information avallable to those with impaired vision, impaired hearing and reduced mobility compared to overall essential information		100,0%	100,0%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available relative to the services offered		100,0%	100,0%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and signs inside the terminals	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS			
		100,0%	100,0%
		0,02%	0,05%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT INSIDE TERMINALS			
		99,0%	97,0%
		92,9%	94,0%
		95,9%	94,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTAL	1		
		99,0%	97,0%
		99,8%	97,0%



Diritti dei passeggeri I principali casi di disservizio

ENAC è l'Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Reg. (CE) n. 261/2004 in caso di disservizi nel trasporto aereo quali negato imbarco, cancellazione, ritardo prolungato del volo obbligo di informazione da parte della compagnia aerea, sistemazione in classe superiore o inferiore e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative pei confronti dei soggetti inadempienti

In caso di uno dei seguenti disservizi e sulla base della tipologia dello stesso, il passeggero può avere diritto ad una o più delle seguenti tutele:

- compensazione pecuniaria
- opzioni (rimborso biglietto, riprotezione su altro volo);
- assistenza (pasto completo, albergo e relativo trasferimento e 2 chiamate telefoniche).

Procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori che gestiscono servizi di trasporto e gli utenti

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno, inoltre, esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma Concilia Web sul sito dell'Autorità di Regolazione de Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori



(Reg. 261/2004, art. 4)

NEGATO IMBARCO

Il passeggero, pur in possesso di un biglietto aereo valido, si presenta all'imbarco entro il termine indicato, ma non viene comunque imbarcato
La compagnia aerea può negare l'imbarco se vi
sono ragionevoli motivi, quali ad esempio motivi
di salute o di sicurezza o documenti di viaggio
non validi.



(Reg. 261/2004, art. 5)

CANCELLAZIONE DEL VOLO

Un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto, non viene effettuato.



(Reg. 261/2004, art. 6)

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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

Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri o quello della propria compagnia aerea.

Passenger rights The main types of disruption

In Italy, the ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Reg. (EC) no. 261/2004 in the event of disruptions to air transport such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, obligation of the airline to provide information, and accommodation in a superior or lower class. It also has the power to impose admini- strative sanctions on those who do not comply.

In the event of any of the previously mentioned disruptions and based on the type of service, the passenger may be entitled to one or more of the following options:

- financial compensation,
- options (ticket refund, rerouting on another fliaht):
- assistance (full meal, hotel and related transfer and 2 calls)

Non-judicial dispute resolution procedures between operators managing transport services and users

Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and Reg. (EC) no. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility, will also be able to seek settlement through the Concilia Web platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for san-ctioning purposes only.



(Reg. 261/2004, art. 4

DENIED BOARDING

The passenger, though in possession of a valid flight ticket, shows up for boarding within the indicated deadline, but is nevertheless not boarded. The airline may deny boarding if there are reasonable grounds to do so, such as health or safety reasons or invalid travel documents.



(Reg. 261/2004, art. 5

FLIGHT CANCELLATION

A flight that was originally scheduled, and on which at least one seat was booked, is not operated.



(Reg 261/2004 art 6

EXTENDED FLIGHT DELAY

The aircraft's departure is delayed beyond the scheduled departure time.

For further details, check your airline's website or www.enac.gov.it/en/passengers

Sempre in ascolto

Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri suggerimenti. **Grazie per l'attenzione.**

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

INVIAT

- Tramite sito www.milanairports.com/it Sezion
 "Customer Care Contatti";
- via fax (+39) 02 74.85.20.47
- via lettera Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 Segrate (MI).

SEA, in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, simpegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimen to della comunicazione. SEA, sensibile alle proble matiche che possono verificarsi nei suoi aeroport ha istituito un "Tavolo di conciliazione" con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitate Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori degli Utenti (CRCU). A questo tavolo potranno acce dere quanti si ritengano insoddisfatti ed inoltre ver ranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarci menti di danno e/o di natura patrimoniale

Always listening

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.**

In order to improve the quality of its services, SEA promotes a direct and constructive dialogue with customers (Customer esperience).

SENT

- On our website www.milanairports.com/en under the "Contacts" section;
- by fax (+39) 02 74.85.20.47;
- by letter to Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 Segrate (MI).

SEA, in compliance with the 2016/679 European Regulation and the UNI 10600 standard, undertakes to respond as soon as possible and in any case within 28 days from the date of receipt of the communication. Aware of problems that may occur at its airports, SEA has set up a "Conciliation Table" with the Consumer Associations, as part of the Regional Committee for the protection of the rights of Consumers and Users (CRCU). Those who feel dissatisfied will be able to access this table and, moreover, the compensation will be assessed and, if necessary, settled.

RECLAMO/ COMPLAINT	data/date		
SUGGERIMENTO/ SUGGESTION			
Nome/ Name			
Cognome/Surname			
Email			
Telefono/ Phone			
Stato/ Country			
Aeroporto/Airport			
■ MILAN LINATE ■ MILAN MALPENSA TERMINA	AL 1 MILAN MALPENSA TERMINAL 2		
TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO/ TOPIC OF TH	HE COMPLAINT OR SUGGESTION		
Comfort in aerostazione / Comfort inside the terminal	☐ Via Milano Program (loyalty program)		
□ Bagagli/ Luggage	☐ Via Milano Fast Track		
☐ Operatività aeroporto/ Airport efficiency	☐ Club SEA		
☐ Collegamenti con l'aeroporto /	☐ Via Milano Lounge		
Connections to and from the airport	PRM e assistenze speciali / PRM and special needs		
Controlli di sicurezza/ Security checks			
☐ Ristorazione/ Bars and restaurants	Servizi di check in e imbarco Check-in and boarding operations		
□ Negozi/Shops	□ Lost&Found		
Servizi commerciali /Commercial activities			
☐ Via Milano Parking	Altri operatori aeroportuali / Other airport handlers		

☐ Wi-Fi

MILANO LINATE

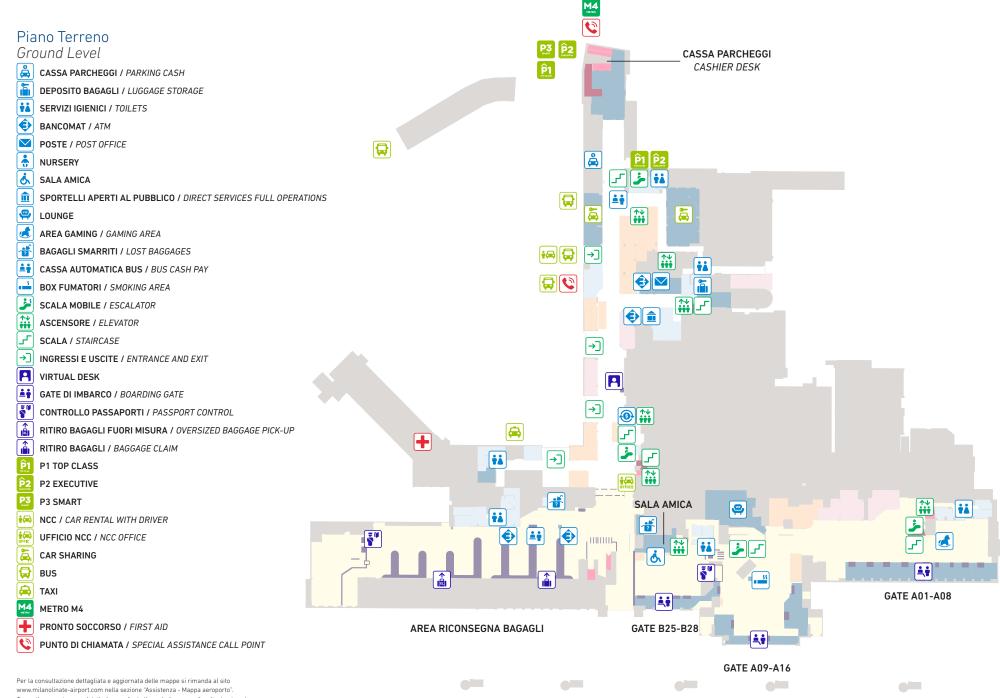
CARTA DEI SERVIZI

Descrivete le circostanze dei fatti ed eventuali altre informazioni: Please give a detailed description		
-		
Allegati/Attachments	□ No	☐ Sì/Yes
Numero di pagine/Number of pages		
Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile sui siti http://www.milanolinate-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici e http://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici.		

I hereby confirm that I have read the information on privacy on

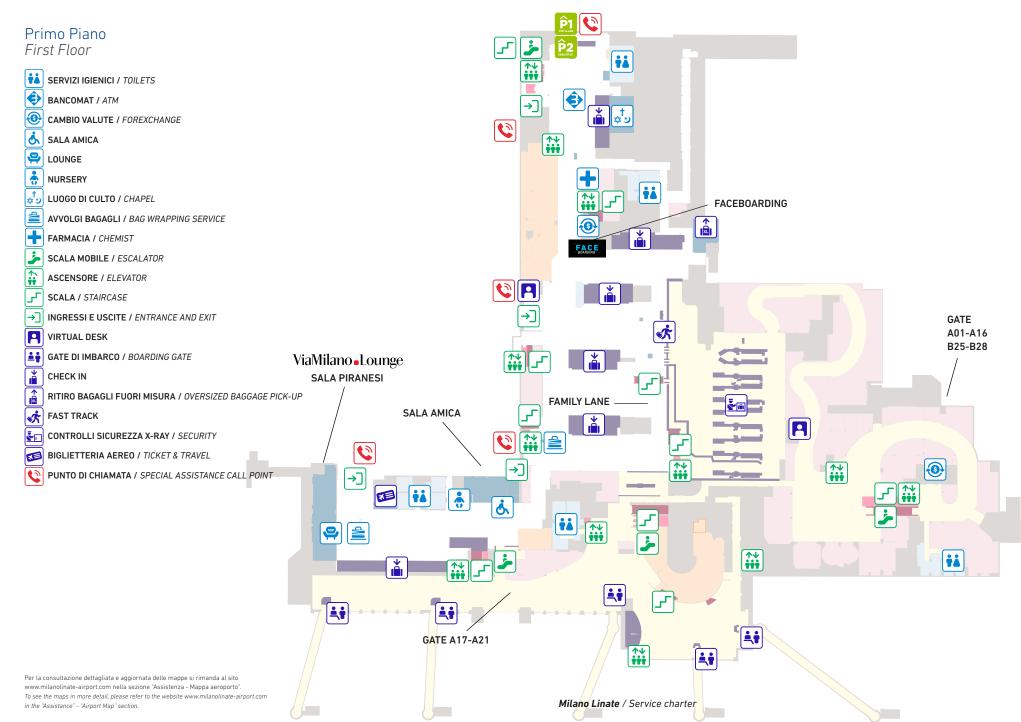
http://www.milanolinate-airport.com/en/help-center/write-to-us and http://www.milanomalpensa-airport.com/en/help-center/write-to-us





To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolinate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

Milano Linate / Service charter



Secondo Piano Second Floor UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST AND FOUND BOX FUMATORI / SMOKING AREA **↑**↓ SERVIZI IGIENICI / TOILETS LINATE CENTER AREA GAMING / GAMING AREA LOUNGE *** __ ASCENSORE / ELEVATOR SCALA / STAIRCASE POLIZIA / POLICE FÀ **↑**↓ **††† ↑**↓ ŤÀ **↑**↓ ••• Leonardo Exclusive Lounge

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanolinate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto". To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolinate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

SALA VIP ITA



Call Center (+39) 02 23.23.23 attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00 available every day from 8:00 am to 9:00 pm

- (X) @MiAirports dalle 08.00 alle 21.00
- (f) facebook.com/milanairports
- (instagram.com/milanairports)
- (in) linkedin.com/company/sea-milan-airports/

www.milanolinate-airport.com www.milanairports.com www.milanairports-shop.com

