

# CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2023



# Indice

- 04** Benvenuto a Milano Linate
- 06** Normativa per gli spostamenti
- 08** Certificazioni e riconoscimenti
- 10** Il gruppo SEA
- 12** Sale conferenze "Linate Center"
- 14** Innovazione
- 16** Collegamenti da e per Linate
- 20** Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza
- 22** Servizi aeroportuali - Informazioni utili in aeroporto
- 26** Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli
- 28** SEA e il digitale
- 30** Arte e cultura
- 34** Politica per la qualità di SEA
- 36** Politica ambientale ed energetica di SEA
- 40** Numeri utili
- 41** Dati di qualità
- 46** Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta
- 50** Carta dei diritti del passeggero
- 52** Sempre in ascolto
- 56** Mappe

# Index

- 04** *Welcome to Milano Linate*
- 06** *Travel regulation*
- 08** *Certifications and awards*
- 10** *SEA group*
- 12** *"Linate center" conference rooms*
- 14** *Innovation*
- 16** *Connections to and from Linate*
- 20** *Airport services - Useful information prior to departure*
- 22** *Airport services - Useful information inside the airport*
- 26** *Airport services - Useful luggage information*
- 28** *SEA goes digital*
- 30** *Art and culture*
- 34** *SEA quality policy*
- 36** *SEA environmental and energy policy*
- 40** *Useful phone numbers*
- 41** *Quality data*
- 46** *Quality data - Passengers with reduced mobility*
- 50** *Charter of passenger rights*
- 52** *Always listening*
- 56** *Maps*

# Benvenuto a Milano Linate

## Welcome to Milano Linate



Anche durante il 2022 SEA ha perseguito il suo impegno per raggiungere un importante obiettivo: quello di far diventare i nostri aeroporti strutture sempre più sostenibili. L'impegno principale è quello di ridurre le nostre emissioni dirette e raggiungere il **"Net Zero" entro il 2030**. A tale fine stiamo lavorando su tre progetti.

Il primo è l'introduzione dell'**idrogeno verde** come carburante per gli aeromobili e come rifornimento per i mezzi non aeronautici. A tal fine SEA ha firmato una **intesa con Airbus** affinché gli aeroporti di Milano siano pronti a far volare i primi aerei ad idrogeno che Airbus metterà sul mercato a partire dal 2035.

Un altro importante fattore per ridurre le emissioni di CO2 è rappresentato dall'utilizzo di **combustibili SAF** (Sustainable Aviation Fuel). SEA ha siglato un **accordo con ENI** per introdurre nel breve periodo i rifornimenti di biocarburante sostenibile provenienti da materie prime di origine vegetale e di scarto anche ai voli commerciali.

Ultimo, ma non meno importante, è incentivare lo **shift verso modalità sostenibili** come treni e auto elettriche e realizzare infrastrutture per la **Urban Air Mobility**. A sostegno di questo percorso si inserisce l'apertura avvenuta a novembre 2022 della prima tratta della **nuova metropolitana M4**, da Linate a Dateo che proseguirà fino a San Babila entro giugno del 2023. Linate è il primo aeroporto in Italia ad avere la stazione della Metropolitana e tra i pochi in Europa.

*During 2022, SEA pursued its commitment to an important goal: that of making our airports more sustainable buildings.*

*The main goal is to reduce our direct emissions and achieve **"Net Zero" by 2030**. To this end, we are working on 3 projects:*

- *the first is the introduction of **green hydrogen** as a fuel for aircraft and as refuelling for non-aviation vehicles. To do this, SEA has signed an **agreement with Airbus** so that Milan's airports are ready to fly the first hydrogen-powered aircraft that Airbus will market as of 2035;*
- *another important factor in reducing CO2 emissions is the use of **SAF** (Sustainable Aviation Fuel). SEA has signed an **agreement with ENI** to introduce the refuelling with sustainable biofuel from vegetable and waste raw materials for commercial flights in the short term;*
- *last, but not least, is to encourage the **shift towards sustainable modes of transport** such as trains and electric cars and to build the infrastructure for **Urban Air Mobility**. Supporting this path is the inauguration of the first section of the **new M4 metro** from Linate to Dateo in November 2022, which will go as far as San Babila by June 2023. Linate is the first airport in Italy to have a metro station and it is one of the few in Europe.*

# Normativa per gli spostamenti

## Travel regulation



---

Gli spostamenti da e per l'estero sono disciplinati da regole che prevedono la possibilità di specifiche limitazioni per viaggi da e verso alcuni Stati e territori esteri.

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

---

*Movements to and from abroad are governed by rules that provide the possibility of specific limitations for travel to and from some foreign states and territories.*

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

# Certificazioni e riconoscimenti

## Certifications and awards

---

### Milano Linate certificato nell'ACI Airport Customer Experience Accreditation

**Milano Linate entra con successo nella lista degli aeroporti certificati ACI Airport Customer Experience Accreditation.**

L'iniziativa si colloca all'interno del **programma internazionale di benchmarking Airport Service Quality (ASQ)**, e prevede il riconoscimento progressivo del livello di **"maturità" del processo di gestione di tutte le attività connesse alla Customer Experience e al miglioramento della qualità dei servizi**: lo scopo è quello di individuare piani di sviluppo sempre coerenti con i bisogni e le aspettative dei nostri passeggeri, offrendo un'esperienza di viaggio confortevole e sicura.

L'Accreditamento, quindi, è il riconoscimento da parte di ACI World, che conferma il continuo e attento impegno di SEA e dell'aeroporto di Linate alla programmazione e pianificazione di nuovi servizi ai passeggeri, realizzati dall'analisi delle loro necessità e aspettative. Un impegno che SEA ha costantemente e ulteriormente sviluppato nel periodo della pandemia, creando servizi sicuri anche ad alto valore tecnologico e un ambiente confortevole ed accogliente per passeggeri ed operatori. L'obiettivo di un continuo miglioramento della Customer Experience è un percorso che SEA sviluppa non solo all'interno dell'azienda, ma anche in collaborazione con tutti gli operatori della realtà aeroportuale, condividendone risultati e obiettivi attraverso un dialogo trasparente, costante e costruttivo, ulteriore dimostrazione della diffusione della cultura della qualità, che SEA ha definito e continua a promuovere.

---

### Milano Linate certified in ACI Airport Customer Experience Accreditation

**Milano Linate successfully enters the list of ACI Airport Customer Experience Accreditation certified airports.**

The initiative is part of the **international benchmarking program called Airport Service Quality (ASQ)** and rewards the progressive level of **"maturity" of the management process of all the activities related to the Customer Experience and the improvement of the quality of services**. The aim is to identify development plans that are always consistent with the needs and expectations of our passengers, offering a comfortable and safe travel experience.

The accreditation by ACI World therefore confirms the continuous and careful commitment of SEA and Milan Linate Airport to the planning of new services for passengers, achieved through the analysis of their needs and expectations. This is a commitment that SEA has been constantly developing during the pandemic, creating safe services with high technological value and a comfortable and welcoming environment for passengers and operators. The continuous improvement of the Customer Experience is a goal that SEA is developing not only within the company, but also in collaboration with all the airport operators and stakeholders, sharing results and objectives through a transparent, constant and constructive dialogue, as a further demonstration of the creation of the quality culture, which SEA has defined and continues to promote.

# Il gruppo SEA

## SEA group

---

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

### **MILANO MALPENSA**

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del *restyling* dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è 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 in import ed export. Ha ricoperto un ruolo fondamentale nel 2020 per l'aumento dei voli cargo legati sia al consistente afflusso di dispositivi medici anti Covid sia allo sviluppo dell'e-commerce, 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 *business* e allo *shopping*. Nel 2021 è stato inaugurato il nuovo Terminal profondamente rinnovato secondo un design d'avanguardia.

### **MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME**

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

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*.

*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 and 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 due to both the significant influx of anti-Covid medical devices, and the development of e-commerce, confirming itself in the following years as the primary hub for cargo.*

### **MILANO LINATE**

*It is the Milan airport mainly for frequent flyer customers on national and international intra-European routes. 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. In 2021 the new terminal was inaugurated, which had been heavily renovated according to an avant-garde design.*

### **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, their services and facilities provide significant added value.*

# Sale conferenze "Linate Center"

## "Linate center" Conference rooms

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 COMPREDONO:

- 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 videoconferenze;
- lavagna a fogli mobili.

### CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

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

È possibile prenotare servizi aggiuntivi su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a [meetinglinate@seamilano.eu](mailto:meetinglinate@seamilano.eu)

*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 PC;*
- *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](mailto:meetinglinate@seamilano.eu)*



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

# Innovazione

# Innovation

---

## **EDSCB**

La Smart Security è un importante investimento di SEA per rendere più sicuri e, al contempo, più veloci i passaggi dai controlli di Sicurezza. Le macchine EDS-CB (Explosive Detection System for Cabin Baggage), che hanno sostituito le tradizionali apparecchiature xRay, consentono al passeggero di lasciare liquidi, computer e altri dispositivi elettronici all'interno del proprio bagaglio a mano grazie al controllo tramite tecnologia TAC che permette di riconoscere automaticamente gli esplosivi e le minacce.

## **FACEBOARDING**

Il FaceBoarding è un progetto sperimentale che permette ai passeggeri di Milano Linate, che viaggiano su specifiche tratte, di passare i controlli di sicurezza ed imbarcarsi, semplicemente mostrando il proprio volto, senza dover esibire il documento di identità e la carta di imbarco. Linate è stato il primo aeroporto in Italia ad implementare il FaceBoarding, un servizio che permette ai passeggeri di conservare i propri dati biometrici per un anno; così da essere utilizzati anche in viaggi successivi.

## **AOP – Airport Operation Plan**

SEA ha implementato l'AOP (Airport Operation Plan), un nuovo software per il miglioramento della propria gestione operativa, finalizzato ad offrire ai passeggeri un'esperienza migliore all'interno dell'aeroporto minimizzando i disservizi.

## **SELF BAG DROP**

Grazie alla presenza di macchine di self bag drop è possibile imbarcare il proprio bagaglio in autonomia e velocemente vivendo, così, una passenger experience sempre più smart.

## **EDSCB**

*The Smart Security is an important investment made by SEA to have both a more secure and faster security check. The EDS-CB (Explosive Detection System for Cabin Baggage) machines, which have replaced the traditional xRay equipment, allow passengers to keep liquids, laptops and other electronic devices inside their luggage thanks to the CAT technology that automatically recognizes explosives and threats.*

## **FACEBOARDING**

*FaceBoarding is an experimental project that allows passengers in Milan Linate travelling to some specific destinations to go through the security and the boarding gate via an innovative facial recognition system without showing their identity document and boarding pass. Linate was the first airport in Italy to implement FaceBoarding, a solution that allows passengers to keep their biometric data stored for one year in order to be used for more than one single trip.*

## **AOP – Airport Operation Plan**

*SEA has implemented the AOP (Airport Operation Plan), a new software to improve its operational performance aimed at offering a better passenger experience by limiting disruptions.*

## **SELF BAG DROP**

*Passengers can check their bags in independently and quickly by using the self bag drop machines, thus providing an increasingly smart passenger experience.*

# Collegamenti da e per Linate

## Connections to and from Linate

**UN CITY AIRPORT A 8 KM  
DAL CENTRO STORICO:  
LINATE È FACILMENTE RAGGIUNGIBILE  
IN AUTOBUS, IN MACCHINA, IN METROPOLITANA,  
IN TAXI O CON NCC.**

### In metro / By underground

M4	Collegamento dalla stazione Dateo all'Aeroporto di Linate (a partire dall'estate 2023 si viaggerà fino a San Babila-Duomo) <i>Connection from Dateo station to Linate Airport (starting from summer 2023 that will go as far as San Babila-Duomo)</i>
----	--

### NCC / Chauffeur driven cars

Linate Arrivi <i>Linate Arrivals</i>	Limolane Srl <a href="https://www.limolane.com/it">https://www.limolane.com/it</a>
---	---

### Calcola il tuo percorso / Calculate your route

ita: [www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci](http://www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci)  
eng: [www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport](http://www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport)

### In auto / By car

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

### Auto noleggio / Car rental and sharing

Car sharing	<a href="http://www.milanolate-airport.com/it/da-per/car-sharing">www.milanolate-airport.com/it/da-per/car-sharing</a>
Car rental	<a href="http://www.milanolate-airport.com/it/da-per/noleggio-auto">www.milanolate-airport.com/it/da-per/noleggio-auto</a>

### 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

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

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), sezione "ARRIVARE A LINATE".

For public transport timetables go to [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), and visit the "GETTING TO / LEAVING FROM LINATE" section.



# Servizi aeroportuali

## Informazioni utili prima della partenza

# Airport services

## Useful information prior to departure

---

### **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**

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

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

devono avere un certificato medico che conferma l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. 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 il sito [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com) nella sezione "Guida per il Passeggero" - "Sanità Aerea".

---

### **TRAVELLING WITH ANIMALS**

*It's mandatory to always enquire directly with the airline as procedures and/or restrictions on the transportation of live animals vary according to the carrier.*

### **TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION**

*We suggest you to 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's important to ask the airline about the age limit for this service because rules can be different from one airline to the other.*

### **MEDICAL AND HEALTH ADVICE**

*To find out about vaccinations and medical prophylaxis for the chosen destination, it is necessary to inquire at the ASL offices. Passengers:*

- *suffering from certified pathologies (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. In 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.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Air Healthcare" section.*

# Servizi aeroportuali

## Informazioni utili in aeroporto

# Airport services

## Useful information inside the airport

### SALE VIP

Le sale ViaMilano Lounge sono a disposizione dei passeggeri in partenza presso lo scalo di Milano Linate.

L'accesso è acquistabile direttamente in sala o sul sito [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).

### RIMBORSO IVA

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

- Linate: Piano Partenze (Check-in).

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

### FAST TRACK AL CONTROLLO SICUREZZA

Accesso ad una corsia dedicata presso i controlli di sicurezza. Il servizio è acquistabile presso le macchine self presenti in aeroporto nell'area partenze o sul sito [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).

### VIP LOUNGE

*Passengers leaving from Milano Linate can relax in our comfortable ViaMilano Lounges.*

*Access can be purchased directly in the lounge or online at [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).*

### VAT REFUND

*At our airports it is possible to request a VAT refund from Tax Refunds:*

- Linate: Departures Floor (Check-in).

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

### FAST TRACK AT SECURITY CHECK

*Access to a dedicated security lane. The facility is available for purchase at the vending machines in the Departures Area at the airport or online at [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).*

### ULTERIORI SERVIZI PER I PASSEGGERI

<b>POSTI AUTO</b> Posti auto nei parcheggi: 3.001 Disabili: 51	✓	<b>PARKING</b> Car spaces: 3.001 Disabled spaces: 51	✓
<b>CASSA PARCHEGGIO PRESIDATA / HELP DESK</b> dentro l'aerostazione al Piano Arrivi, vicino agli uffici rent a car, ed è posizionata a lato delle Casse Automatiche	✓	<b>MANNED PARKING CASH / HELP DESK</b> inside the terminal on the Arrivals Floor, near the rent a car offices, and it is located next to the automatic pay machines	✓
<b>FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP</b> nelle nuove toilette di Linate, vi sono ambienti dedicati ai bambini e a disposizione dei loro accompagnatori	✓	<b>FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP</b> in the new Linate toilets, there are areas for children and their carers	✓
<b>FAMILY LANE</b> corsia dei controlli di sicurezza, riservata per le famiglie con bambini al di sotto dei 12 anni	✓	<b>FAMILY LANE</b> security check lane reserved for families with children under the age of 12	✓
<b>KIDS AREA E AREA GAMING</b> aree dedicate ai bambini e ai ragazzi	✓	<b>KIDS AREA AND GAMING AREA</b> areas dedicated to children and teenagers	✓
<b>RICARICA AUTO ELETTRICHE</b> sulla viabilità antistante l'area Arrivi	✓	<b>ELECTRICAL CHARGING STATIONS</b> on the road in front of the Arrivals area	✓

### ADDITIONAL SERVICES



# Servizi aeroportuali

## Informazioni utili in aeroporto

# Airport services

## Useful information inside the airport

### SMART PASS

#### PASSAPORTO ELETTRONICO

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

### VELOCE SICURO

#### SEMPLICE!

Puoi scegliere Smart Pass se:

- sei cittadino europeo\*;
- hai più di 14 anni.

\*Per l'elenco completo delle altre nazionalità, consultare il sito SEA-Smart Pass.

### BOOKCROSSING.COM

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

### SMART PASS

#### ELECTRONIC PASSPORT

*Smart Pass is the automated boarder crossing that allows you to speed up and simplify passport control.*

### FASTSECURE

#### SIMPLE!

*You can use Smart Pass if:*

- *you are an EU citizen\*;*
- *you are over 14yo.*

*\*Check the SEA-Smart Pass website for the full list of other nationalities.*

### BOOKCROSSING.COM

*BookCrossing lands 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 never ending journey!*

### VIAGGIA SICURO

#### PREPARA E CONTROLLA

PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI.

### OGGETTI VIETATI

#### BAGAGLIO DA STIVA E A MANO

- Gas compressi (es: bombole di butano, propano e autorespiratori);
- Sostanze infiammabili (compresi i set di 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;
- Farmaci e cibi speciali;
- Articoli duty free (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE).
- Dispositivi elettronici

### TRAVEL SAFE

#### PREPARE AND CHECK

YOUR LUGGAGE PERSONALLY.

### 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 airline aircraft);*
- *Electronic devices.*

# 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](http://www.enac.gov.it)

### DEPOSITO BAGAGLI

• Linate, piano Arrivi, aperto dalle 09.00 alle 18.00, telefono n. (+39) 02 71.66.59  
È possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.

### CARRELLI PORTABAGAGLI (PREZZO) 2€

### OGGETTI SMARRITI

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

• Linate: [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)  
nella sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti".

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

### LOST&FOUND

Contact the Lost&Found office of the corresponding airline BEFORE leaving the customs area of the luggage reclaim area. You'll be issued the Property Irregularity Report (PIR) indicating which phone number to call. If your luggage hasn't been found after 5 days, you'll need to directly contact your airline. For further information check the Passenger's Charter available at the airport or on the [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) website.

### LUGGAGE DEPOSIT

• Linate, ground floor, Arrivals, open from 9:00 am til 6:00 pm, phone no. (+39) 02 71.66.59  
Items can be deposited here which are not allowed in your hand luggage.

### LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) 2€

### LOST PROPERTY

SEA handles all items found at the airport. If you lose something, fill in a special form on:

• Linate website: [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)  
in the "Customer Care" - "Lost Property" sections.

Anything left on board is handled directly by the airline.

# SEA e il digitale

## SEA goes digital

### **LINATE FREE WI-FI**

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Con LINATE FREE WI-FI navighi gratuitamente, senza limiti di tempo e fino alla velocità di 20 Mbps.

### **CHATBOT MILAN AIRPORTS**

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

### **SITO E-COMMERCE**

Gli Aeroporti di Milano varano nel 2011 - primo Aeroporto in Italia a farlo - un sito e-commerce dedicato ai servizi aeroportuali che offre, finalmente, un vero servizio di vendita e acquisto online e non di sola prenotazione. Grazie ad un continuo monitoraggio dei bisogni e delle necessità dei passeggeri, il catalogo dei nostri prodotti in vendita offre una soluzione ad ogni richiesta, una risposta ad ogni domanda. Attraverso il sito [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com) potrai trovare tutti i servizi utili per l'organizzazione del viaggio: parcheggi, fast track, sale vip, Malpensa Express, avvolgi bagagli e molto altro ancora.

### **LINATE FREE WI-FI**

*Milan airports offer their passengers high-speed wireless connectivity services. Enjoy free surfing with LINATE FREE WI-FI, with no time limit and speeds of up to 20 Mbps.*

### **CHATBOT MILAN AIRPORTS**

*Join our environment friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page, our website homepage or Google Assistant and you will receive a reply in realtime. Our virtual helpdesk never closes and will answer your questions on flights, restaurants, shops and much more.*

### **E-COMMERCE SITE**

*In 2011, the Milan Airports launched the first airport in Italy with an e-commerce site dedicated to airport services, finally offering a true online sales and purchasing experience and not just a booking service. By continuously monitoring passenger needs and requirements, our catalogue of products for sale offers a solution to every request and an answer to every question. Through the website [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com) you can find all the services you might need for organising your trip: parking, fast track, VIP lounges, Malpensa Express, luggage wrapping and much more.*

# ViaMilano. FastTrack



# Arte e cultura

## Art and culture

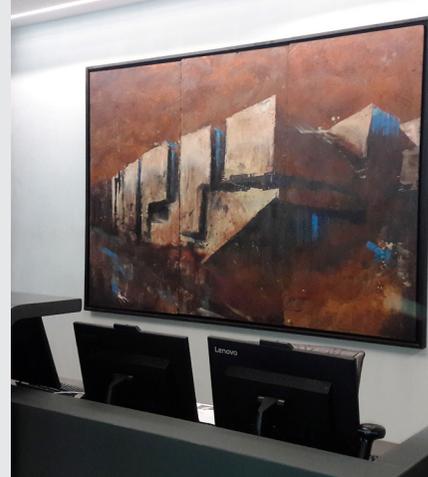
---

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

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

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

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



Alessandro Busci "Nuova Bocconi"



Helidon Xhixha "Riflessi di Luna"

*For SEA, the travel experience begins at the airport; that's why, since 2013, airport spaces have also become art and culture spaces, combining airport services with an artistic-cultural offer aimed at giving an increasingly varied and fascinating image of Milan, with permanent installations and temporary events.*

### ART AT THE VIP LOUNGES OF SEA CLUB

**NUOVA BOCCONI** by Alessandro Busci (Triptych 2014, enamel on iron, 160 x 240 cm). Alessandro Busci, a very Milanese painter and architect, characterizes his pictorial research in a constant experimentation of unconventional techniques and materials – enamels and acids on steel, iron, copper and aluminum – which investigate the potential of the exchange between western and eastern iconographic traditions. The urban view, especially of Milan, has always been the favorite theme and subject of a mental, visual and emotional investigation, but at the same time it's subject, matrix and generating element of paintings sequences which, like frames of an author's film, capture it in its growth and its becoming. Even his work represents the new, modern and cultural city.

**RIFLESSI DI LUNA** by Helidon Xhixha (Sculpture, mirror-polished stainless iron, 2018). Helidon Xhixha, son of art, was born in Durres and inherited a strong passion for sculpture from his father, experimenting and creating works and sculptures in stainless steel with an innovative technique. Xhixha's art represents at the same time a continuity and a turning point in the international artistic scenery: the adopted technique, the choice of materials and the plastic language, which increasingly assumes connotations of originality, makes him a dynamic researcher and innovator. Like all his works, "Riflessi di Luna" is in constant dialogue and relationship with the room; the reflecting mirroring surface of the work allows the surrounding space to be continually reinterpreted, distorted and emphasized.

# Installazioni

in collaborazione col Museo del Design Italiano Triennale Milano

# Installation

in collaboration with the Triennale Italian Design Museum in Milan

Oggetti iconici del design italiano per un contributo culturale che arricchisce l'esperienza del passeggero in partenza e fissa nella sua memoria la presenza e il ricordo di una delle più importanti istituzioni al mondo dedicate al design e che ha sede a Milano. Da giugno 2021.

- **ICONIC DESIGN** riproduzione di una sezione del Museo all'interno dei nuovi gates che tramite una selezione di oggetti, immagini, apparati restituisce la natura della collezione, la tipologia museale e richiama la programmazione in corso presso il Palazzo dell'Arte con rimandi ideali, immediati e di facile fruizione.

*Iconic objects of Italian design for a cultural contribution that enriches departing passengers' experience and fixes the presence of one of the most important institutions in the World dedicated to design and based in Milan in their memory. From June 2021.*

- **ICONIC DESIGN** the reproduction of a section of the Museum within the new gates which, through a selection of objects, images and equipment, restores the nature of the collection, the museum typology and recalls the current programming at Palazzo dell'Arte with ideal, immediate and easy to use references.

# Triennale Milano



# Politica per la qualità di SEA

## SEA quality policy

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

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

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

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

- *which 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 the airport activity;*
- *that progressively create all the conditions that make the travel experience peaceful and comfortable for passengers with reduced mobility;*
- *which include a commitment to continuous improvement of the Quality Management System.*

*From 1995 SEA adopted a Quality Management System which 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:*



### **UNI EN ISO 9001:2015**

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

### **UNI EN ISO 9001:2015**

Quality management systems issued by RINA.



### **D-4001:2008**

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

### **D-4001:2008**

Site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.

## Controllo qualità Quality control

### **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.

### **INTERNAL AUDIT**

Periodically during the year, the Quality Management System is checked by an internal auditor team with the aim of verifying the compliance of business processes.

### **CUSTOMER SATISFACTION**

The 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**

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

# Politica ambientale ed energetica di SEA

## SEA environmental and energy policy

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

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

ferma convinzione dell'importanza per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dai 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

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

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

*firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all environmental issues, for which it is intended to go beyond mere compliance with the regulation, to tent to a sustainable reduction of socio-environmental impacts and to the simultaneous growth of sharing of value with the communities of the surrounding territories.*

*Continuous commitment in improving environmental and energy performance.*

*Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures that are consistent with the objectives of sector's sustainability and effective to contain environmental impacts on the surrounding territory.*

*Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment oriented to respect and the safeguard the common heritage represented by the*

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 proprie emissioni controllate, sia dirette che indirette, per diventare "Carbon Net Zero" entro il 2030, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, gli accordi e programmi internazionali, e alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Inoltre, il gruppo si impegna a guidare attivamente le terze parti che operano nei propri aeroporti alla riduzione delle loro emissioni.

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.

*environment in which we operate.*

*Priority acquisition of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, to the reduction of atmospheric and acoustic emissions, to the consumption of water and to the reduction of the quantity of waste produced and disposed of.*

*Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of.*

*Aligned with aviation organization, international agreements and programs, and peer with European airports' best practices, SEA Group is committed to reducing in absolute basis its controlled emissions, both direct and indirect, to become Carbon Net Zero by 2030. In addition, the group commits to driving third parties in reducing their own emissions actively. Constant level of monitoring and verification of processes related to energy aspects, atmospheric and acoustic emissions, the water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem.*

---

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 programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire alla evoluzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizioni per lo sviluppo sostenibile del trasporto aereo.

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

---

*High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities.*

*Proactive presence of national and international development organizations and programs where it's 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 periodically subject to internal and external audits and will maintain the commitment undertaken in the dissemination to the stakeholders of a detailed report concerning the environmental and energy processes of Milan airports in a logic of progressive improvement of the governance of ecological-environmental and energy phenomena connected with the Group's activities and in line with a strategic framework aimed at obtaining maximum sustainability.*



# Numeri utili

## Useful phone numbers

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

# Gli enti

## Airport authorities

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.85.29.51 / 800 898 121
Polizia di frontiera / Border police	(+39) 02 70.21.111
Carabinieri / Police	(+39) 02 73.84.426
Dogana / Customs	(+39) 02 74.05.60
Guardia di Finanza / Financial police	(+39) 02 71.64.10
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112 / (+39) 02 74852777
Polizia municipale / City police	(+39) 02 77.271
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 02 73.35.05 (scalo merci)
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office	(+39) 02 75.60.760 / (+39) 02 70.21.00.00

# Dati di qualità

## Quality data

I risultati ottenuti nel 2022 descrivono un gradimento da parte dei passeggeri molto positivo della qualità dei servizi presenti in aeroporto, in linea con gli standard dichiarati e con aspetti di eccellenza. Altresì, gli utenti di Sala Amica esprimono una completa soddisfazione sia dei servizi di assistenza che delle facilities aeroportuali.

Il piano di miglioramento di SEA per il 2023 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.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2022 e gli obiettivi per il 2023.

*The highly positive results of 2022 illustrate how successful our services have been in achieving and maintaining the established targets. The overall feedback from the Sala Amica users is also very positive both for assistance and airport facilities.*

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

*The following indicators illustrate the results for 2022 and the targets set for 2023.*

# Dati di qualità

## Quality data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <b>AIRPORT SECURITY</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Perception of overall security levels on passenger and hand luggage check</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,6%</b>	<b>95,0%</b>
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <b>SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of overall and personal property security level at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,8%</b>	<b>95,0%</b>
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b> <b>SERVICE REGULARITY</b>			
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on-time flights</i>	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza <i>Overall on-time flights on all departing flights</i>	<b>79,7%</b>	<b>80,0%</b>
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total misrouted departing baggage items</i>	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza <i>N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers</i>	<b>0,79</b>	<b>1,80</b>
Tempi di riconsegna del primo bagaglio <i>Waiting time for first piece of luggage</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	<b>19'40"</b>	<b>17'00"</b>
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio <i>Waiting time for last piece of luggage</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	<b>25'30"</b>	<b>22'40"</b>
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time from arrival in 90% of cases</i>	<b>3'</b>	<b>4'</b>
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of airport service regularity and punctuality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,9%</b>	<b>95,0%</b>

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <b>COMFORT AND CLEANLINESS</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of toilet cleanliness and efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,6%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,8%</b>	<b>95,0%</b>
<b>COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT WHILST AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,5%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,2%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,5%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,5%</b>	<b>95,0%</b>
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> <b>COMPLEMENTARY SERVICES</b>			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of WiFi connection within the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,2%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of recharging points for mobiles/laptops in common areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>81,7%</b>	<b>80,0%</b>

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of airport and bar opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas</i>	<b>99,0%</b>	<b>100%</b>
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of available smoking areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>73,6%</b>	<b>72,0%</b>
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,1%</b>	<b>94,0%</b>
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>92,7%</b>	<b>93,0%</b>
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Perception of availability of drinks/coffee vending machines</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,3%</b>	<b>93,0%</b>

#### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

Sito web aggiornato e di facile consultazione <i>Easy-to-browse and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>96,1%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,0%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity and efficiency of indoor signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,8%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) <i>Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,8%</b>	<b>95,0%</b>

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speakers and indoor signals)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,1%</b>	<b>95,0%</b>

#### SERVIZI SPORTELLI/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES

Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>96,8%</b>	<b>95,0%</b>
Tempo di attesa al check-in <i>Queuing time at check-in</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	<b>17'25"</b>	<b>15'00"</b>
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>95,6%</b>	<b>95,0%</b>
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	<b>7'53"</b>	<b>7'00"</b>
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti. <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,6%</b>	<b>95,0%</b>

#### INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of availability of clear and comprehensible road signage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,4%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,1%</b>	<b>95,0%</b>

# Dati di qualità

## Passeggeri a mobilità ridotta

# Quality data

## Passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>ASSISTANCE EFFICIENCY</b>			
<b>Per passeggeri in partenza con prenotazione:</b> tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <b>Departing passengers with a booking:</b> maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati Max waiting time in 90% of cases	<b>6'</b>	<b>5'</b>
<b>Per passeggeri in partenza senza prenotazione:</b> tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <b>Departing passengers with no booking:</b> maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati Max waiting time in 90% of cases	<b>7'</b>	<b>7'</b>
<b>Per passeggeri in arrivo con prenotazione:</b> tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <b>Arriving passengers with a booking:</b> maximum waiting time onboard following disembarkation of the last passenger	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati Max waiting time in 90% of cases	<b>3'</b>	<b>4'</b>
<b>Per passeggeri in arrivo senza prenotazione:</b> tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <b>Arriving passengers with no booking:</b> maximum waiting time onboard following disembarkation of the last able-bodied passenger	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati Max waiting time in 90% of cases	<b>5'</b>	<b>7'</b>

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b> <b>SAFETY</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>97,5%</b>	<b>93,0%</b>
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>99,2%</b>	<b>95,0%</b>
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>AIRPORT INFORMATION</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with impaired vision, impaired hearing and reduced mobility compared to overall essential information	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni % information and instructions available relative to the services offered	<b>100%</b>	<b>100%</b>
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	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential information in relation to the overall information	<b>100%</b>	<b>100%</b>
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	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>98,4%</b>	<b>93,0%</b>

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies respecting the established time-frame</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze <i>Claims received against the total amount of assistance provided</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze <i>% number of claims received/total assistance provided</i>	<b>0,02%</b>	<b>0,05%</b>
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT INSIDE TERMINALS</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri <i>Perception of efficiency of delivered assistance</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,3%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>98,4%</b>	<b>94,0%</b>
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>97,1%</b>	<b>92,0%</b>
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,5%</b>	<b>95,0%</b>
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri <i>Perception of staff professionalism</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	<b>99,5%</b>	<b>95,0%</b>



# Carta dei diritti del passeggero

## Charter of passenger rights

ENAC è l'Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario 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 nei 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)

Per maggiori informazioni, consultare il sito [www.enac.gov.it/passeggeri](http://www.enac.gov.it/passeggeri) o quello della propria compagnia aerea.

*In Italy, the ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Community Regulation no. 261/2004 in the event of disruptions to air transport such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, the airline's obligation to provide information, accommodation in a superior or lower class. It has also the power to impose administrative sanctions against passengers that do not comply.*

*In the event of one of the aforementioned issues 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 flight)*
- *assistance (full meal, hotel and related transfer and 2 calls).*

*For further details, please check your airline's website or [www.enac.gov.it/en/passengers](http://www.enac.gov.it/en/passengers).*

# I principali casi di disservizio

## The main types of disruption



(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 inadeguati.



(Reg. 261/2004, art. 5)

### **CANCELLAZIONE DEL VOLO**

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

Un anticipo dell'orario di partenza maggiore di 60 minuti equivale a una cancellazione.



(Reg. 261/2004, art. 6)

### **RTARDO PROLUNGATO DEL VOLO**

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



(Reg. 261/2004, art. 4)

### **DENIED BOARDING**

*The passenger, even if in possession of a valid flight ticket, shows up for boarding within the indicated deadline, but isn't boarded in any case. The airline may deny boarding if there are reasonable grounds to do so, such as health or safety reasons or inadequate travel documents.*



(Reg. 261/2004, art. 5)

### **FLIGHT CANCELLATION**

*A flight that was originally planned and on which at least one seat has been reserved, does not fly.*

*An advance of the departure time of more than 60 minutes is equivalent to a cancellation.*



(Reg. 261/2004, art. 6)

### **EXTENDED FLIGHT DELAY**

*The departure of the aircraft is delayed against the scheduled departure time.*

# Sempre in ascolto

## Always listening

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

### CONSEGNATI

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

### INVIATI

- tramite sito [www.milanairports.com/it](http://www.milanairports.com/it) Sezione "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, si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi nei suoi aeroporti, ha istituito un "Tavolo di conciliazione" con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU). A questo tavolo potranno accedere quanti si ritengono insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

*In order to improve the offered services quality, SEA promotes a direct and constructive dialogue with customers (Customer experience).*

### DELIVERED BY HAND

- Any complaints/suggestions might be:*
- *directly to our information desks using the form attached to this Service Charter;*

### SENT

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

*In compliance with the 2016/679 European Regulation and the UNI 10600 standard, SEA undertakes to respond as soon as possible and in any case within 28 days from the date of receipt of the communication. SEA is sensitive to the problems that may occur at its airports and has set up a "Resolution Table" with the Consumer Associations, from 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 for damage and/or financial nature will be evaluated and eventually reconciled.*

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

*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.***

- RECLAMO/COMPLAINT**  
 **SUGGERIMENTO/SUGGESTION**

data/date \_\_\_\_\_

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

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

Email \_\_\_\_\_

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

Stato/Country \_\_\_\_\_

Aeroporto/Airport

- MILAN LINATE**       **MILAN MALPENSA TERMINAL 1**       **MILAN MALPENSA TERMINAL 2**

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

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

Descrivete le circostanze  
dei fatti ed eventuali  
altre informazioni:

Please complete this section  
providing as much detail  
as possible:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Allegati/ Attachments

No

Si/Yes

Numero di pagine/ Number of pages \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile sui siti  
<http://www.milanoline-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.milanoline-airport.com/en/help-center/write-to-us>  
and <http://www.milanomalpensa-airport.com/en/help-center/write-to-us>

Firma/Signature \_\_\_\_\_

Vi preghiamo di riconsegnare presso il banco Info o di inviare a:

Please return it to the Info desk or to:

**SEA Aeroporti di Milano**

**Customer Relationship Management**

**Aeroporto di Milano Linate - 20054 Segrate (MI)**

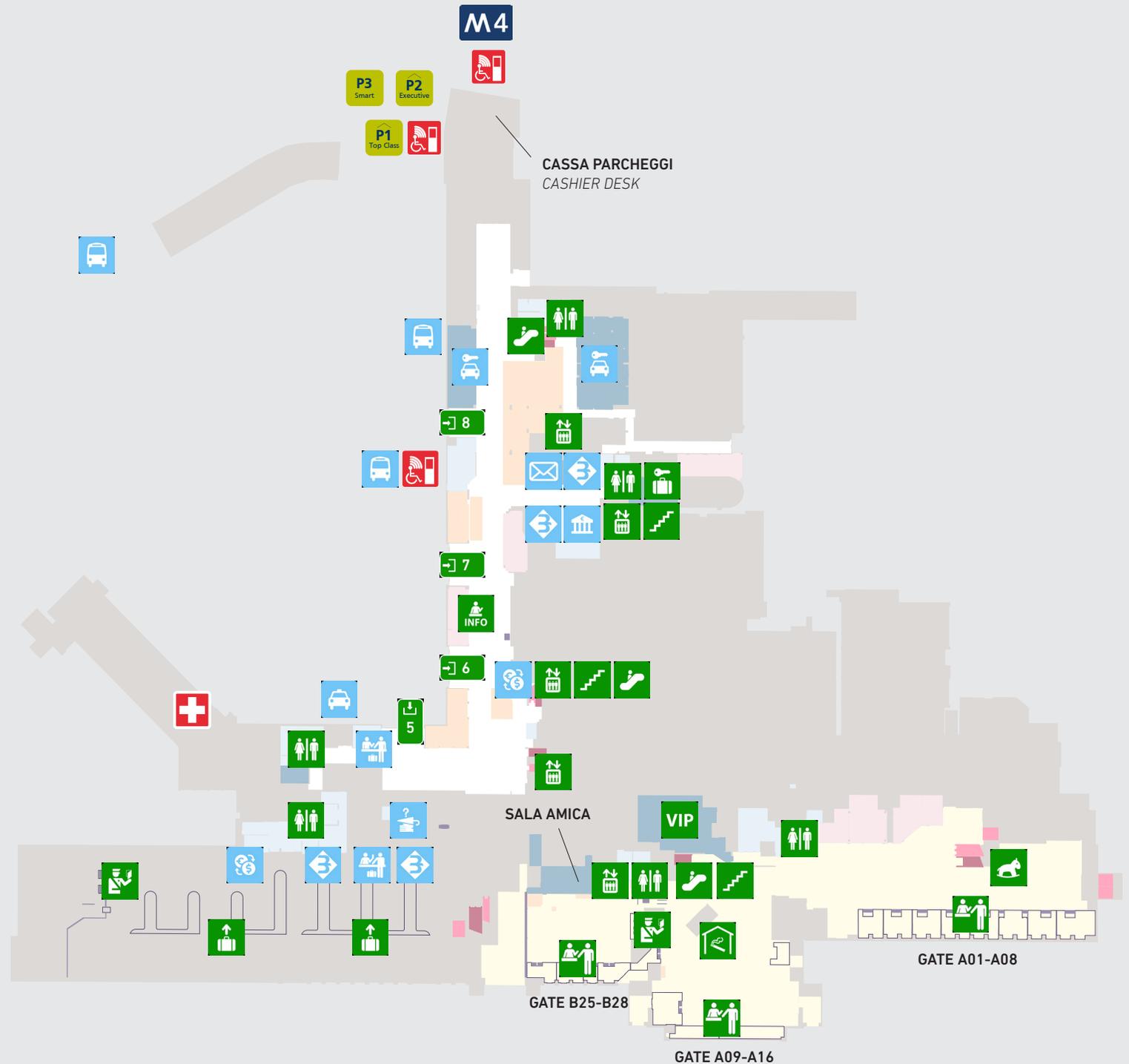
Fax: +39 02 74852047

[customer.relations@seamilano.eu](mailto:customer.relations@seamilano.eu)



## Piano Terreno Ground Level

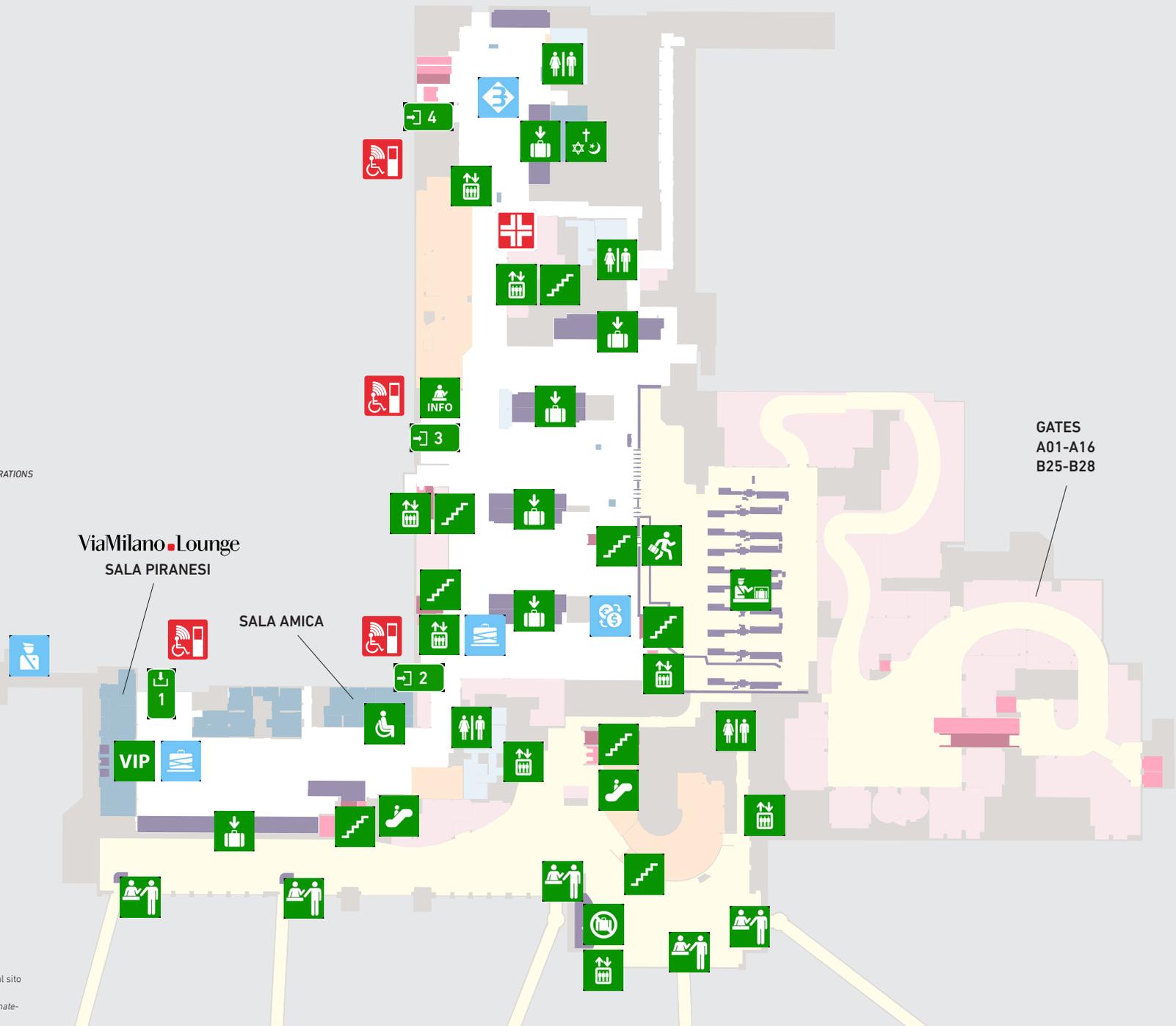
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  ASCENSORE / ELEVATOR
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  SCALA / STAIRCASE
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DROP
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIRTUAL DESK
-  TAXI
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGES
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO / DIRECT SERVICES FULL OPERATIONS
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / HOUSE OF WORSHIP
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY X-RAY CONTROL
-  BANCO ACCETTAZIONE / WAITING LIST DESK
-  LINATE CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".  
To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Airport Map" section.

Primo Piano  
First Floor

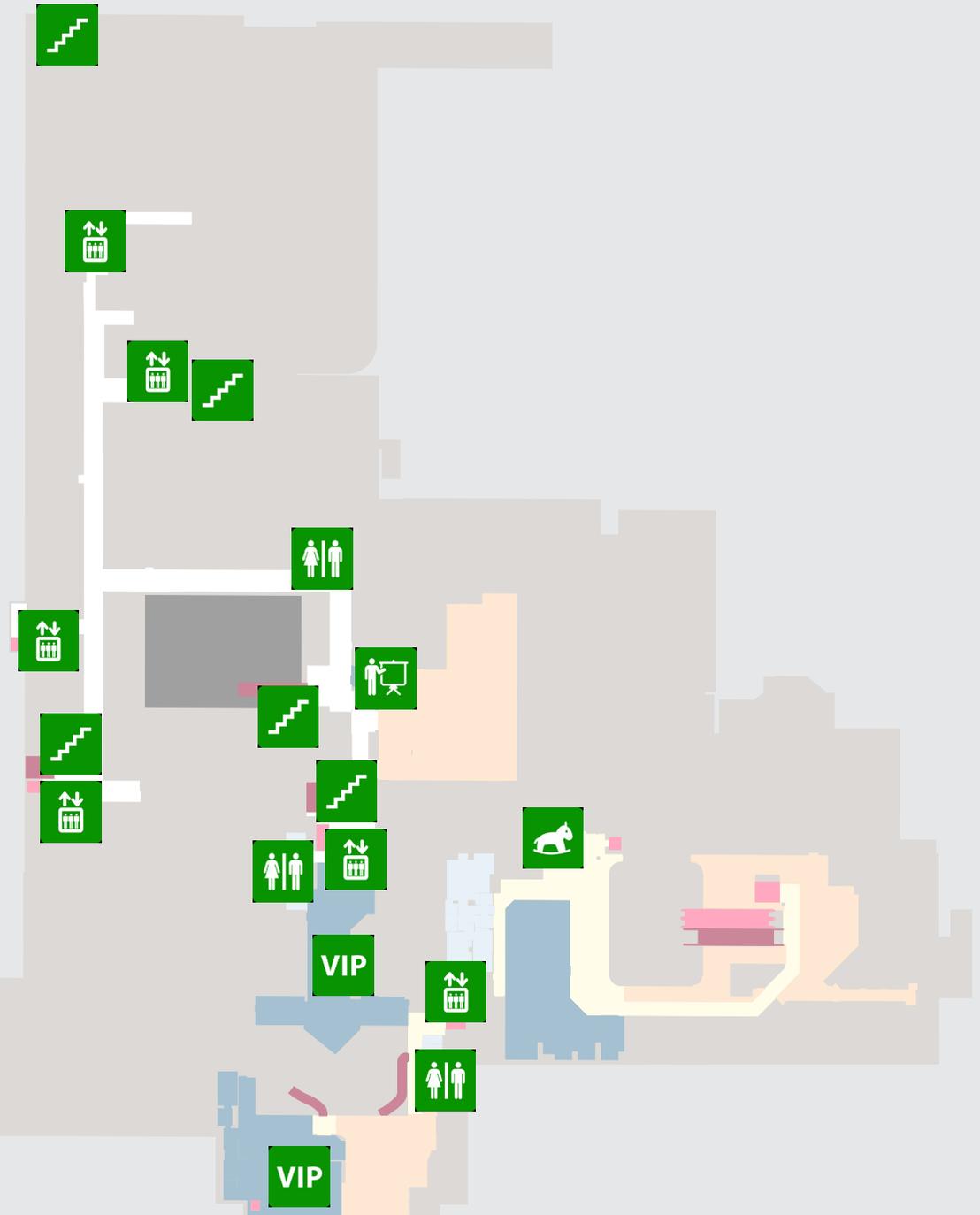
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  ASCENSORE / ELEVATOR
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  SCALA / STAIRCASE
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DROP
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIRTUAL DESK
-  TAXI
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGES
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO / DIRECT SERVICES FULL OPERATIONS
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  VIP
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / HOUSE OF WORSHIP
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY X-RAY CONTROL
-  BANCO ACCETTAZIONE / WAITING LIST DESK
-  LINATE CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".  
To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Airport Map" section.

## Secondo Piano Second Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  ASCENSORE / ELEVATOR
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  SCALA / STAIRCASE
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DROP
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIRTUAL DESK
-  TAXI
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGES
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO / DIRECT SERVICES FULL OPERATIONS
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  VIP LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / HOUSE OF WORSHIP
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY X-RAY CONTROL
-  BANCO ACCETTAZIONE / WAITING LIST DESK
-  LINATE CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".  
To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Airport Map" section.

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

-  @MiAirports dalle 08.00 alle 21.00
-  facebook.com/milanairports
-  instagram.com/milanairports
-  linkedin.com/company/sea-milan-airports/

[www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com)  
[www.milanairports.com](http://www.milanairports.com)  
[www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com)

