SEA MilanAirports

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2022

Milano Linate

MISURE DI PROTEZIONE 06
SAFETY MEASURES
NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI 08
TRAVEL REGULATIONS
CERTIFICAZIONI E RICONOSCIMENTI 10
CERTIFICATIONS AND AWARDS
ANGELI CUSTODI 12
FLYING ANGELS
IL GRUPPO SEA 14
SEA GROUP
SALE CONFERENZE "LINATE CENTER" 16
"LINATE CENTER" CONFERENCE ROOMS
INNOVAZIONE 18
INNOVATION
COLLEGAMENTI DA E PER LINATE 20
CONNECTIONS FROM AND TO LINATE
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA 24
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO 26
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI 30
AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION
SEA E IL DIGITALE 32
SEA GOES DIGITAL
ARTE E CULTURA 34
ART AND CULTURE

POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA 38
SEA QUALITY POLICY
POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA 40
SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY
DATI DI QUALITÀ 44
QUALITY DATA
NUMERI UTILI 45
USEFUL PHONE NUMBERS
CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO 46
CHARTER OF PASSENGER RIGHTS
SEMPRE IN ASCOLTO 48
ALWAYS LISTENING

BENVENUTO A MILANO LINATE
WELCOME TO MILAN LINATE

Il Gruppo SEA ha continuato a garantire la massima protezione verso i passeggeri e tutti gli operatori aeroportuali mantenendo alto il livello di safety nei propri scali. Nonostante un anno ancora difficile per tutto il settore aereo a causa dell'emergenza sanitaria, SEA ha proseguito nel suo intento di mettere il passeggero e la sua esperienza di viaggio al centro delle proprie scelte e dei propri investimenti.

A **Milano Linate** i principali progetti: completamento del nuovo corpo dell'aerostazione, nuove linee di smart security per ottimizzare i flussi, nuove aree commerciali e una nuova area food&beverage.
Nel 2021 il livello di soddisfazione dei passeggeri di Linate nei confronti dei servizi offerti ha registrato un aumento. Grazie a tutti i lavori di riqualifica del terminal a Linate, la customer satisfaction è cresciuta attestandosi all'80,9%.

SEA ha investito inoltre in progetti innovativi tra i quali il Digital market Place dell'aeroporto e l'adozione della tecnologia biometrica per i servizi seamless ai passeggeri.
Linate ha conseguito nel 2021 il massimo livello (4+) di certificazione dell'Airport Carbon Accreditation (ACA) per la riduzione delle emissioni CO2 promosso da ACI Europe. Gli scali milanesi sono oggi tra i 9 aeroporti europei che si sono posti il traguardo di anticipare al 2030 il raggiungimento del Carbon Net Zero.

SEA ha anche portato avanti una serie di importanti accordi con partner strategici affinché gli aeroporti di Linate e Malpensa siano pronti a far volare i primi aerei ad idrogeno a partire dal 2035.

SEA sta anche lavorando con altri operatori sul fronte dell'advanced air mobility per la costruzione di vertiporti che diverranno le infrastrutture di decollo e atterraggio verticali.

SEA Group continued to guarantee maximum protection for passengers and all airport operators while maintaining high safety level in its airports. Despite a still difficult year for the entire airline sector due to health emergency, SEA has continued its intention to put passenger and their travel experience at the center of its choices and investments.

The main projects at **Milano Linate:** completion of the new Terminal, new smart security lines to optimize flows, new commercial areas and a new food&beverage area.
In 2021 the satisfaction level of Linate passengers with the services offered increased. Thanks to all the upgrading works of Linate terminal, customer satisfaction has grown to 80.9%.
SEA has also invested in innovative projects including the airport's Digital Marketplace and the adoption of biometric technology for seamless passenger services.
Linate achieved in 2021 the highest level (4+) of certification of the Airport Carbon Accreditation (ACA) for the reduction of CO2 emissions promoted by ACI Europe. The Milanese airports are today among the 9 European airports that have set themselves the goal of bringing forward Carbon Net Zero to 2030.

SEA has also carried out a series of important agreements with strategic partners so that Linate and Malpensa airports are ready to fly the first hydrogen planes from 2035.

SEA is also working with other operators on the advanced air mobility front for the construction of vertiports that will become the vertical take-off and landing infrastructures.

MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES

Per assicurare le migliori condizioni per la sicurezza e la salute dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, SEA, in conformità alle disposizioni normative, ha confermato le seguenti misure:

1. Raccomandata mascherina chirurgica (o superiore) in aerostazione;
2. Dispenser di gel igienizzante all'interno dell'aerostazione;
3. Segnaletica a terra nel terminal;
4. Barriere in policarbonato;
5. Informativa ai passeggeri;
6. Flussi passeggeri a senso unico/ alternato;
7. Per i viaggi all'estero, i vettori dovranno controllare eventuali certificazioni sulla base delle disposizioni in vigore nei Paesi di destinazione;
8. Per tutti gli ingressi in Italia dall'Estero (UE compresa) controllo del Digital Green Certificate;
9. Pulizia e sanificazione;
10. Distributori di mascherine e gel igienizzante disponibili in prossimità della porta 7 e 3, presso i bar e le edicole;
11. Recircolo dell'aria condizionata e ventilazione.

To ensure passengers and airport operators the best conditions of safety and health, SEA, in compliance with the regulatory provisions, confirmed the following measures:

1. Surgical mask (or superior) recommended in the airport;
2. Sanitizing gel dispenser in the airport;
3. Ground signage in the terminal;
4. Polycarbonate barriers;
5. Passenger information;
6. One-way / alternating passenger flows;
7. For travel abroad, carriers must check any certifications on the basis of the provisions in force in the destination countries;
8. For all entries into Italy from abroad (including the EU), check the Digital Green Certificate;
9. Cleaning and sanitizing;
10. Distributors of masks and sanitizing gels available near doors 7 and 3, at bars and newsstands;
11. Recirculation of air conditioning and ventilation.

NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI
TRAVEL REGULATIONS

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 (sezione COVID-19>L'Italia) o del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite nel Paese di destinazione e negli eventuali Paesi di transito.

Si consiglia, in ogni caso, prima di partire o rientrare da un viaggio all'estero, di effettuare il questionario informativo a disposizione sul sito ViaggiareSicuri, indicando nazionalità, Paese verso il quale si vuole viaggiare o dal quale si vuole fare il proprio rientro.

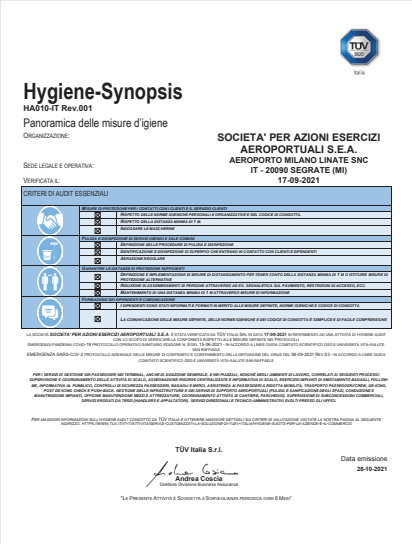
Movements to and from abroad are governed by rules that provide the possibility of specific limitations for travel to and from some foreign states and territories.

For all the details on the restrictions and exceptions on your travel abroad, please consult the dedicated section on Viaggiare Sicuri website (COVID-19>Italy section) or on Ministero della Salute website and check the established rules in the destination country and in any countries of transit.

We recommend, in any case, to complete the information questionnaire available on Viaggiare Sicuri website before leaving or returning from a trip abroad, indicating nationality, country to travel and to return to.

CERTIFICAZIONI E RICONOSCIMENTI
CERTIFICATIONS AND AWARDS

All'aeroporto di Milano Linate è stato rinnovato per un ulteriore anno la certificazione **Airport Health Accreditation,** che dichiara come lo scalo offra ai passeggeri e a tutti gli operatori una permanenza sicura in aeroporto, in linea con le raccomandazioni operative e sanitarie di ACI World, Airports Council International e ICAO, International Civil Aviation Organization.



TÜV Italia

Hygiene-Synopsis

HA010-IT Rev.001

Panoramica delle misure d'igiene

ORGANIZZAZIONE: **SOCIETA' PER AZIONI ESERCIZI AEROPORTUALI S.E.A.**

SEDE LEGALE E OPERATIVA: **AEROPORTO MILANO LINATE SNC IT - 20090 SEGRATE (MI)**

VERIFICATA IL: **17-09-2021**

CRITERI DI AUDIT ESSENZIALI

MISURE DI PROTEZIONE PER I CONTATTI CON CLIENTI E AL SERVIZIO CLIENTI		
	☒	RISPETTO DELLE NORME IGIENICHE PERSONALI E ORGANIZZATIVE E DEL CODICE DI CONDOTTA.
	☒	RISPETTO DELLA DISTANZA MINIMA DI 1 M.
	☒	INDOSSARE LE MASCHERINE
Pulizia e disinfezione dei servizi igienici e delle cabine		
	☒	DEFINIZIONE DELLE PROCEDURE DI PULIZIA E DISINFEZIONE
	☒	IDENTIFICAZIONE E DISINFEZIONE DI SUPERFICI CHE ENTRERANNO IN CONTATTO CON CLIENTI/A DIPENDENTI
	☒	APPLICAZIONE REGOLARE
Condizioni per gli ospiti di protezione sufficienti		
	☒	DEFINIZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI MISURE DI DISTANZIAMENTO PER TENERE CONTO DELLA DISTANZA MINIMA DI 1 M DI CITTADINI MEDIANTE UN PROCEDIMENTO ALTERNATIVO
	☒	GESTIONE DEL FLUSSO DI PASSEGGERI DI PERSONE ATTRAVERSO AD ES. SEGNALETICA, SIA, PAVIMENTO, RESTRIZIONI DI ACCESSO, ECC.
	☒	MANTENIMENTO DI UNA DISTANZA MINIMA DI 1 M ATTRAVERSO MISURE DI DISTRAZIONE
Comunicazione		
	☒	L'APPARATO ICONO STATO INFORMATO E FORMATO IN MERITO ALLE MISURE DEFINITE, NORME IGIENICHE E CODICE DI CONDOTTA
	☒	LA COMUNICAZIONE DELLE MISURE DEFINITE, DELLE NORME IGIENICHE E DEL CODICE DI CONDOTTA È SEMPLICE E DI FACILE COMPRENSIONE

LA SOCIETÀ **SOCIETA' PER AZIONI ESERCIZI AEROPORTUALI S.E.A.** È STATA VERIFICATA DA TÜV ITALIA SRL IN DATA **17-09-2021** IN RIFERIMENTO ALLA ATTIVITÀ DI HYGIENE AUDIT CON LO SCOPO DI VERIFICARE LA CONFORMITÀ RISPETTO ALLE MISURE DEFINITE NEI PROTOCOLLI EMERGENZA PANDEMIA COVID-19 PROTOCOLLO OPERATIVO SANITARIO REGIONE N. 8 DEL 13-06-2021 – IN ACCORDO A LINEE GUIDA CONTATO SCIENTIFICO OSS-E UNIVERSITÀ VITA-SALUTE SAN RAFFAELE

ENERGENZA SARS-COV-2 PROTOCOLLO AZIENDALE DELLE MISURE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS DEL 08-09-2021 REV-03 - IN ACCORDO A LINEE GUIDA COMITATO SCIENTIFICO OSS-E UNIVERSITÀ VITA-SALUTE SAN RAFFAELE

PER I SERVIZI DI GESTIONE DEI PASSEGGERI NEI TERMINAL, ANCHE DI AVIAZIONE GENERALE, E NEI PIAZZALI, NONCHÉ NEGLI AMBIENTI DI LAVORO, CORRELATI AI SEGUENTI PROCESSI: SUPERVISIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SCALO, ASSEGNAZIONE RISORSE CENTRALIZZATE E INFORMATIVA DI SCALO, ESERCIZIO IMPIANTI DI SMISTAMENTO BAGAGLI, POLLICINA, MC, HPCS, CONTROLLO ACCESSI, SICUREZZA, GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO, CONDIZIONAMENTO E ANTINCENDIO, GESTIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI, IDRICI, ANTINCENDIO, ASCENSORI, MONTACARICHI E PASSERELLE, GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE E DEI SERVIZI DI SUPPORTO AEROPORTUALI (PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI UFFICI, CONSEGNA/RIP. MANUTENZIONE IMPIANTI, OFFICINE MANUTENZIONE MEZZI E ATTREZZATURE, COORDINAMENTO ATTIVITÀ DI CANTIERE, PIAZZAMENTO), SUPERVISIONE DI SUBCONCESSIONI COMMERCIALI, SERVIZI EROGATI DA TERZI (HANDLERS E APPALTATORI), SERVIZI GENERALI E TECNICO-AMMINISTRATIVI SVOLTI PRESSO GLI UFFICI.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SULL'ULTIMO AUDIT CONDOTTO DA TÜV ITALIA E OTTENERE MAGGIORI DETTAGLI SUI CRITERI DI VALUTAZIONE VISITARE LA NOSTRA PAGINA AL SEGUENTE INDIRIZZO: HTTPS://WWW.TUV.IT/IT/IT/SERVIZI-ELETTRONICI/TUV-ITALIA-SOLUZIONI-PER-LA-SICUREZZA-IN-AMBIENTE-IN-AL-COMMERCIO

TÜV Italia S.r.l.

Andrea Coscia
Direttore Divisione Business Assurance

Data emissione
26-10-2021

"LA PRESENTE ATTESTA È SOGGETTA A SORVEGLIANZA PERIODICA OGNI 6 MESI"

Questo importante riconoscimento, si aggiunge all'attestazione **Hygiene Synopsis** rilasciata dal TÜV SUD Italia, che valuta la conformità delle misure dichiarate nel protocollo operativo sanitario di SEA e adottate nell'aeroporto di Linate per garantire la sicurezza ai passeggeri e agli operatori.

L'aeroporto di Milano Linate è stato insignito del riconoscimento **"ACI World's Voice of the Customer"**. Questa iniziativa premia gli aeroporti che, nel difficile periodo della pandemia, hanno dato priorità all'ascolto dei propri passeggeri. L'aeroporto di Milano Linate ha proseguito con impegno e con continuità, anche nel corso del 2021, a raccogliere e tenere in considerazione i feedback dei propri passeggeri, anche grazie al programma **ACI's Airport Service Quality.** Si tratta di risultati che testimoniano gli sforzi che SEA ha compiuto e compie quotidianamente, collaborando con tutti gli stakeholder nell'applicare e gestire ogni precauzione utile, ai massimi livelli di sicurezza e con il massimo impegno.

Milan Linate was awarded the **Airport Health** Accreditation, this declaration of how the station provides a safe environment for both passengers and staffinside the airport, respects the guidelines issued by ACI (World, Airports Council International) and ICAO (International Civil Aviation Organization). This recognition is in addition to the **Hygiene Synopsis** certification issued by TÜV SUD Italia, which verifies that SEA complies with established safety measures to ensure both passengers and operators are safe at Linate. Milan Linate was also awarded the "*ACI World's Voice of the Customer*", an ACI (Airports Council International) incentive which rewards airports that have prioritised listening to their passenger's opinions in these uncertain times.

Milan Linate has continued their commitments, also during 2021, to collect and take into account feedback from their passengers, thanks to ACI's Airport Service Quality programme. These results mirror SEA's daily efforts working side by side with stakeholders to guarantee the very highest safety standards.

ACI AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL

'THE VOICE OF THE CUSTOMER' RECOGNITION

Sponsored by amadeus

This is to recognize

Linate Airport

for demonstrating relentless efforts in gathering passenger feedback to better understand their customers during 2021

In appreciation of this accomplishment, please accept our congratulations on

February 2022

LUIS FELIPE DE OLIVEIRA
Director General
ACI World

ACI AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL

AIRPORT HEALTH ACCREDITATION ACI AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL ACCREDITED

CERTIFICATE OF ACCREDITATION

Milano Linate Airport

This certificate recognizes your airport's commitment to prioritizing health and safety measures in accordance with ICAO Council Aviation RestartTask Force recommendations and in alignment with the joint EASA and ECDC Aviation Health Safety Protocol and ACI EUROPE's Guidelines for a Healthy Passenger Experience at Airports.

DATE OF ISSUANCE 09/10/2021 DATE OF EXPIRY 09/10/2022

LUIS FELIPE DE OLIVEIRA
Director General
ACI World

OLIVIER JANKOVEC
Director General
ACI EUROPE

Supported by ICAO

ANGELI CUSTODI
FLYING ANGELS

Questo progetto di assistenza dedicata ai bimbi gravemente malati e ai loro accompagnatori, che arrivano in Italia da tutto il mondo per ricevere cure salvavita con voli finanziati da Flying Angels Foundation, è possibile anche grazie alla collaborazione di ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e di Assaeroporti.
L'assistenza del progetto "Angeli Custodi", si aggiunge alle tutele già previste dal Regolamento comunitario 1107/2006 dedicato ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
Al progetto hanno aderito 28 aeroporti, tra cui Milano Linate e Milano Malpensa (associati ad Assaeroporti).

In questi scali sarà quindi a disposizione una figura di riferimento in grado di fornire assistenza ai piccoli passeggeri dei voli finanziati da Flying Angels Foundation e ai loro accompagnatori, nel periodo di transito all'interno dell'aerostazione. Supporto al check-in, accompagnamento al gate di partenza o all'uscita per l'incontro con i referenti delle organizzazioni non profit che li prenderanno in carico verso l'ospedale, transito e ritiro bagagli: sono alcuni esempi dei possibili interventi in cui la disponibilità di un contatto diretto, preventivamente e puntualmente attivato da Flying Angels, può rivelarsi strategica e risolutiva di possibili criticità. La realizzazione del progetto "Angeli Custodi" si concretizza proprio nell'anno in cui Flying Angels Foundation (www.flyingangelsfoundation.org) festeggia il suo decimo anniversario: 10 anni di voli salvavita, che hanno permesso alla Fondazione di raggiungere e aiutare circa 2200 bambini gravemente malati in più di 70 paesi, finanziando oltre 4100 biglietti aerei e percorrendo quasi 10 milioni di miglia, l'equivalente di quasi 400 giri del mondo.

This project of dedicated assistance to seriously ill children and their companions, which comes to Italy from the whole World to receive life-saving treatment with flights financed by Flying Angels Foundation, is also possible thanks to ICAA (Italian Civil Aviation Authority) and Assaeroporti collaboration. The assistance of "Guardian Angels" project is in addition to the protections already provided by 1107/2006 Community Regulation dedicated to the rights of disabled and with reduced mobility people in air transport. 28 airports have joined the project including Milano Linate and Milano Malpensa (associated with Assaeroporti).

In these stopovers, a reference figure will therefore be available to provide assistance to little passengers on flights financed by Flying Angels Foundation and their companions during the transit period inside the airport. Check-in support, accompaniment to the departure gate or exit to meet the representatives of non-profit organizations who will take care of them towards the hospital, transit and baggage claim: there are some there are some examples of possible operations in which the availability of a direct contact, beforehand and promptly activated by Flying Angels, could be strategic and resolving any possible critical issues. "Guardian Angels" project realization materializes in the year of the 10th anniversary of Flying Angels Foundation (www.flyingangelsfoundation.org): 10 years of lifesaving flights, which allowed the Foundation to reach and help about 2200 seriously ill children in more than 70 countries, financing over 4100 airline tickets and covering nearly 10 million miles, the equivalent of nearly 400 world tours.

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:

The SEA Group manages the Malpensa and Linate airports under an agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001 and valid until 2043. The Milan airport system consists of the following airports:

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 attualmente chiuso per il ridimensionamento del traffico aereo a seguito della pandemia. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

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 assortment of services to meet the needs of all of the airport's passengers. Terminal 2 is currently closed due to the downsizing of air traffic as a result of the pandemic. Both terminals can be reached by train.

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. Nel 2021 si è confermato polo primario per gli scambi di merci.

MILANO MALPENSA CARGO

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 tied to both the significant influx of anti-Covid medical devices, and the development of e-commerce. In 2021, it was confirmed as the primary hub for cargo.

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.

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

It's the Milan airport mainly aimed at frequent flyer customers on national and international intra-European routes. About 8 km from the Milan city center, it's configured as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping. In 2021 the new Terminal was inaugurated, deeply renovated according to an advent-garde design.

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.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

Airports 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.

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

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

SALE CONFERENZE "LINATE CENTER"

CONFERENCE ROOMS "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 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

Milan Airports have dedicated rooms for meetings and conferences, with a maximum capacity of 90 seats. Book by the hour, half day or whole day from 09.00 am to 06.00 pm (other times 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 A room and 2 in B room);
- audio video control room with 1 dedicated PC;
- registration/accreditation area with telephone line and photocopier;
- space for catering set-up;
- wi-Fi connection also for videoconferencing;
- flip chart.

ROOM CONFIGURATIONS:

- stalls;
- horseshoe;
- single meeting table.

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

A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID-19, PER GLI AGGIORNAMENTI SULLA DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO, SI CONSIGLIA DI CONSULTARE IL SITO *"SALA CONFERENZE"*

ViaMilano Parking
Official Airport Parking

LINATE MALPENSA ORIO AL SERIO

Il parcheggio che conviene è dentro l'aeroporto.

viamilanoparking.eu

INNOVAZIONE
INNOVATION

SELF BAG DROP

Imbarca il tuo bagaglio velocemente e in autonomia con il SELF BAG DROP, per una passenger experience sempre più smart.

SELF BAG DROP

Quickly and independently board your luggage with SELF BAG DROP, for an increasingly smart passenger experience.

FEEDBACKNOW

DACCI UNA MANO PER AIUTARCI A MIGLIORARE IL SERVIZIO

Ora con lettura QR code e dispositivi touchless per la tua sicurezza.

FEEDBACKNOW

GIVE US A HAND TO HELP US IMPROVE OUR SERVICE

QR code reding and touchless devices are now available for your safety.

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.

SMART PASS

ELECTRONIC PASSPORT?

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

FAST SECURE SIMPLE!

You can use Smart Pass if:
- you are an EU citizen*;
- you are over 14yo.

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

COLLEGAMENTI DA E PER LINATE
CONNECTIONS FROM AND TO LINATE

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito "ARRIVARE A LINATE".

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website "GETTING TO / LEAVING FROM LINATE".

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito www.milanolinate-airport.com, sezione "ARRIVARE A LINATE".

For public transport timetables go to www.milanolinate-airport.com, under "GETTING TO / LEAVING FROM LINATE".

IN AUTO / BY CAR

Milano	A4 Torino - Milano, Tangenziale Est A4 Torino - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road)
Genova	A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, Tangenziale Est junction
Venezia	A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est, Tangenziale esterna A58 A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est (East Ring Road) A58
Bologna - Parma	A1 (del Sole), Tangenziale Est A1, Tangenziale Est (East Ring Road)
Informazioni Informations	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

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

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.

NCC / CHAUFFEUR DRIVEN CARS

Linate > Arrivi Linate > Arrivals	Fly Car Service www.linateflycarservice.com

IN BUS / BY BUS

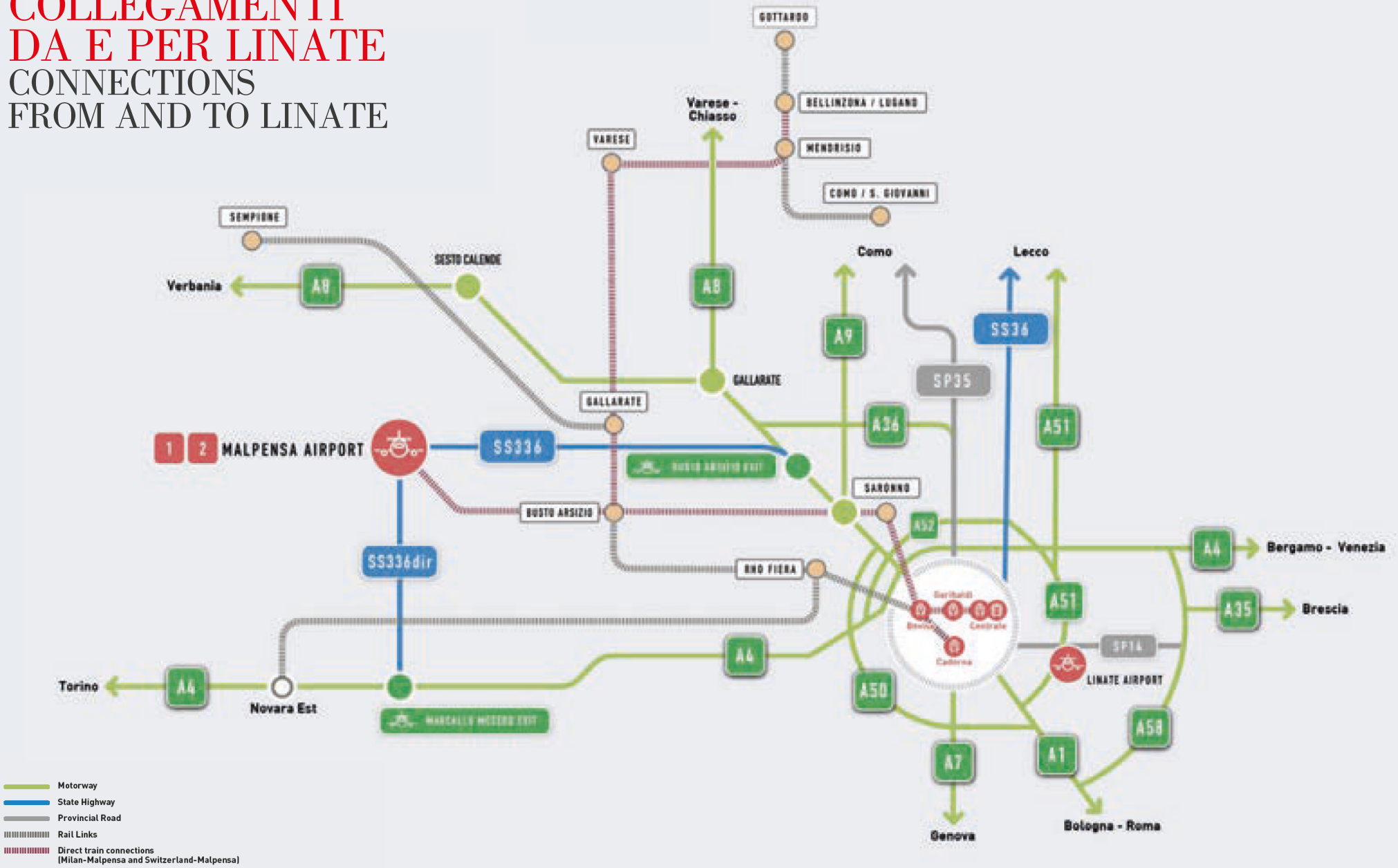
Duomo > Linate > Duomo	Linea urbana 73, effettua fermate intermedie ATM · www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 City line 73, service with stops ATM · www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)
Linate < > Osp. San Raffaele Linate < > San Raffaele Hospital	Linea urbana 923, via Segrate City line 923, 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 < > Malpensa	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 > Monza	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331.258411
Linate > Bergamo > Siena Linate > Bolzano > Genova	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208

CALCOLA IL TUO PERCORSO / CALCULATE YOUR ROUTE

ita: www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci

eng: www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport

COLLEGAMENTI DA E PER LINATE
CONNECTIONS FROM AND TO LINATE



SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

Due to the COVID-19 emergency, for updates on the availability of the service, we suggest you to check the Airport Services website.

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.

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.

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

TRAVELLING WITH WEAPON SAND OR AMMUNITION

We suggest you to contact your airline prior to departure for updated informations about the procedure.

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.

UNACCOMPANIED MINORS

The service for unaccompanied minors must be requested from your airline, while booking your flight. It's essential to inquire about age limits allowed because the provisions can vary from one airline to the other.

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.milanolinate-airport.com nella sezione "Guida per il Passeggero" - "Sanità Aerea".

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. The passengers:

- suffering from certified pathologies (such as diabetes)
- with pacemaker
- pregnant women after the sixth month

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.milanolinate-airport.com in the "Passenger Guide" - "Air Healthcare" section.

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

Due to the COVID-19 emergency, for updates on the availability of the service, we suggest you to check the Airport Services website.

SALE VIP

SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Linate. L'accesso è acquistabile direttamente in sala o dal sito www.milanairports-shop.com.

VIP LOUNGE

SEA provides ViaMilano Lounge rooms within Linate. Access is available directly in the room or from 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

VAT REFUND

At our airports it's possible to request a refund of VAT from Tax Refunds.

- Linate: Departures Floor (Check-in).

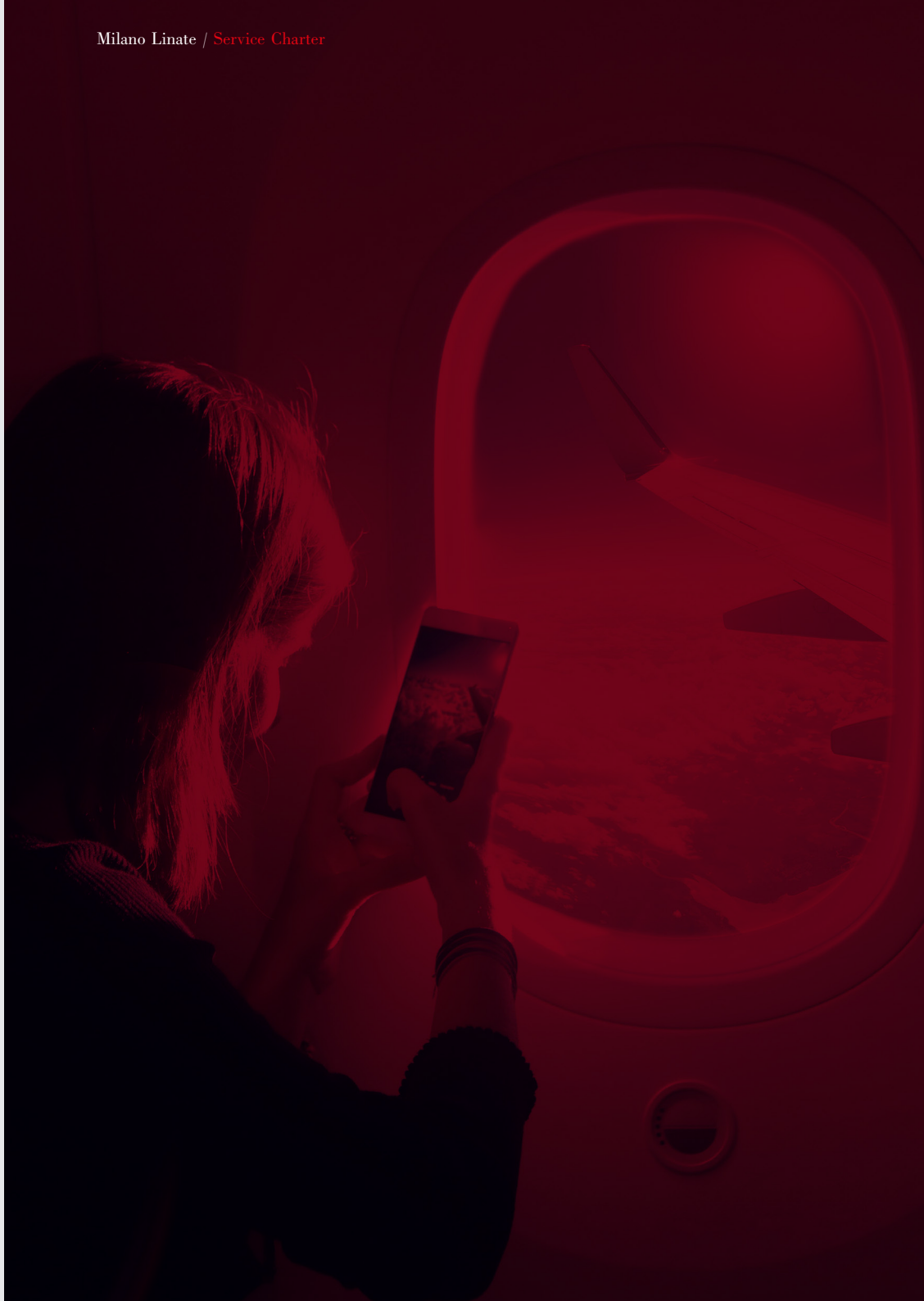
For further information refer to www.agenziadoganemonopoli.gov.it

FAST TRACK AL CONTROLLO SICUREZZA

Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso i distributori automatici presenti in aeroporto o online dal sito www.milanairports-shop.com

FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Access to a preferential lane available at the vending machines at the airport or online from the website www.milanairports-shop.com



SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

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!

BOOKCROSSING.COM

BookCrossing land sat Milan Airports. BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores.
Only in this way reading will be 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: fuoci 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).

TRAVEL SAFE

Prepare and check your luggage personally.

PROHIBITED ITEMS HOLD AND HAND BGGAGE

- Compressed gases (e.g. butane,propane and aqualung cylinders);
- Flammable substances (including chemistry sets);
- Acids, poisons and infectious substances;
- Oxyhydrogen and chef flames, explosive substances (e.g. fireworks, firecrackers, etc.).

PROHIBITED ITEMS HAND BGGAGE

- Firearms (including toys and replicas);
- Stun devices including immobilizing and irritating sprays;
- Sharp and blunt objects (including work tools).

PERMITTED ITEMS HAND BGGAGE

- Liquids, aerosols or gels;
- Medicines and special foods;
- Duty free items (purchased in EU duty free or on board EU airline aircraft).

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

LOST&FOUND

Contact the Lost&Found office of the relevant 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 to follow your own practice. 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 www.enac.gov.it website.

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.

LUGGAGE DEPOSIT

- Linate, ground floor, Arrivals, open from 09.00 am until 06.00 pm, phone no. (+39) 02 71.66.59

It's also possible to deposit items that are not allowed in hand luggage.

CARRELLI PORTABAGAGLI (PREZZO) 2€

OGGETTI SMARRITI

SEA gestisce tutti gli oggetti rinvenuti in aeroporto. In caso di smarrimento di un oggetto, compilare un apposito modulo sul sito: Linate: www.milanolinate-airport.com. Sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti".
Per maggiori informazioni, contattare il Call Center (+39) 02 23.23.23. Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, bisogna contattare direttamente la compagnia aerea.

LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) 2€

LOST PROPERTY

SEA manages all objects found at the airport. If you lose an object, fill in a special form on Linate website: www.milanolinate-airport.com "Customer Care" – "Lost Property" sections.
For further information, contact our Call Center (+39) 02 23.23.23. Objects left on board are handled directly by the airline.

SEA E IL DIGITALE
SEA GOES DIGITAL

WI-FI VIAMILANO

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Con Wi-Fi ViaMilano 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.

WI-FI VIAMILANO

Milan airports offer their passengers high-speed wireless connectivity services. Enjoy free surfing with Wi-Fi ViaMilano, with no time limit and up to speed of 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 Il nostro assis24/7. Our virtual helpdesk never closes and will answer your questions on flights, restaurants, shops and much more.

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.

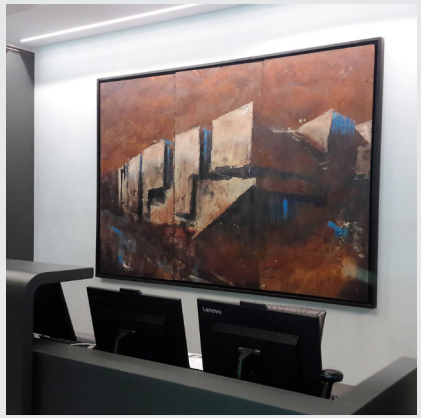
For SEA, travel experience starts at the airport; that's why, since 2013, airport spaces also become art and culture spaces, combining airport services with an artistic-cultural offer aimed at giving an increasingly varied and fascinating image of Milan, with permanent installations and temporary events.

L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA

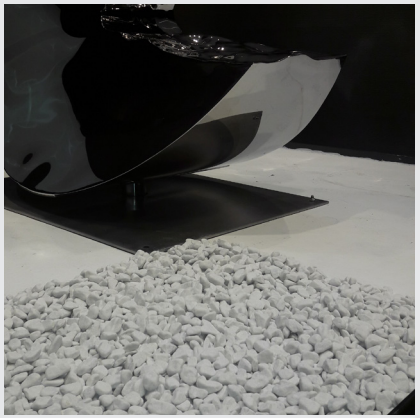
NUOVA BOCCONI di Alessandro Busci (Trittico 2014, smalto su ferro, 160×240 cm). Alessandro Busci, pittore e architetto profondamente milanese, caratterizza la sua ricerca pittorica in una costante sperimentazione di tecniche e supporti non convenzionali - smalti e acidi su acciaio, ferro, rame e alluminio - 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.

ART AT THE VIP LOUNGES OF SEA CLUB

NUOVA BOCCONI by Alessandro Busci (Triptych 2014, enamel on iron, 160 × 240 cm). Alessandro Busci, a deeply Milanese painter and architect, characterizes his pictorial research in a constant experimentation of unconventional techniques and supports – 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.



Alessandro Busci "Nuova Bocconi"



Helidon Xhixha "Rifl essi di Luna"

RIFLESSI DI LUNA di Helidon Xhixha (Scultura, 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.

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 turning point in the international artistic scenery: the adopted technique, the materials choice and the plastic language, which increasingly assumes connotations of originality, makes him an indefatigable 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, emphasized.

INSTALLAZIONI IN COLLABORAZIONE CON MUSEO DEL DESIGN ITALIANO TRIENNALE MILANO

INSTALLATIONS 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.

- **LIBRERIA CARLTON** di Sottsass jr. per Memphis Milano, dedicato all'anniversario dei 40 anni di Memphis, movimento milanese che ha influenzato il design mondiale. Partenze, salone centrale.

- **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 the departing passengers' experience and fixes in their memory the presence of one of the most important institutions in the World dedicated to design and based in Milan. From June 2021.

- **LIBRERIA CARLTON** by Sottsass jr. to celebrate the 40th anniversary of Memphis Milano, a movement which has hugely influenced worldwide design. Departures, central hall.

- **ICONIC DESIGN** reproduction of a section of the Museum within the new gates which, through an object, image and equipment selection, 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.

Linate Gates

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, piena-mente 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 percor-so 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 airport manager of the Milano Malpensa and Milano 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 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;
- 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 through 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 TÜV Italia.
UNI EN ISO 9001:2015
For quality management system issued by TÜV Italia.

D-4001:2008
Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie. Certificato rilasciato dall'ente Dasa-Rägister.
D-4001:2008
For 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 (DOXA), 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 a internal auditors 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 (DOXA), 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 the SEA Quality function, 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.

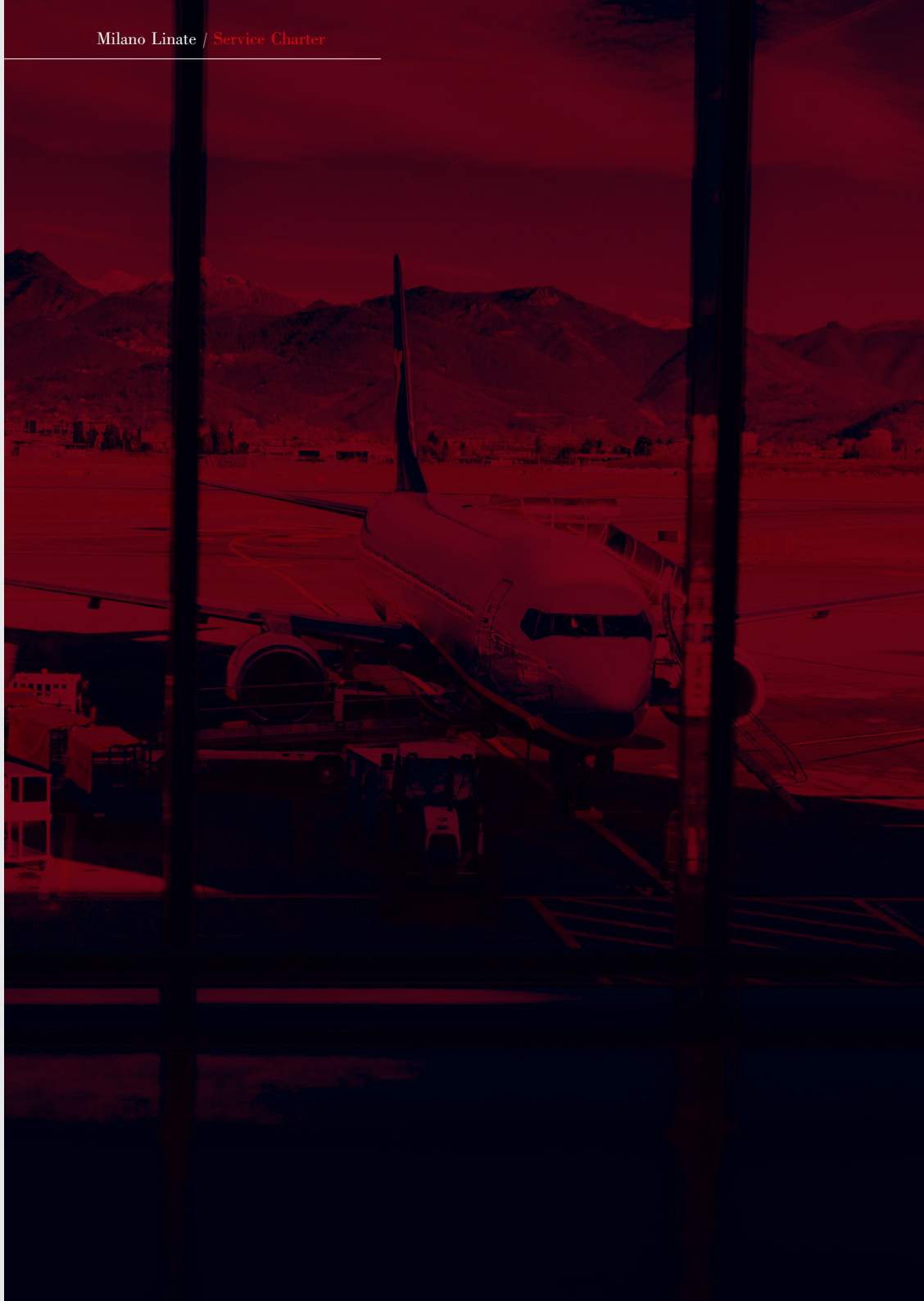
SEA Group is strongly committed in combining the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development.
Group's environmental and energy policy is guided by the following principles:
firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all 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.

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 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

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 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

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.
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.

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.
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.



DATI DI QUALITÀ
QUALITY DATA

Il 2021 è stato ancora fortemente caratterizzato dall'emergenza COVID, il traffico passeggeri seppur in ripresa rispetto al 2020, si è attestato su valori modesti (-50% rispetto ai dati pre-covid).
Le misure anti-covid, sono state mantenute per tutto il 2021 continuando a condizionare il profilo del passeggero e la "Customer Experience" dei passeggeri stessi nella fruizione dei servizi aeroportuali. In questo complesso scenario, l'attività di monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali nel 2021 si è svolta sostanzialmente in modo regolare e continuativa in grado di assicurare almeno in termini quantitativi una raccolta dei dati completa per i principali servizi aeroportuali. Le criticità permangono nella complessità di misurare l'effetto delle misure anti-covid sui processi aeroportuali, di conseguenza nella capacità dei dati stessi di essere rappresentativi dei reali standard di servizio.
Pertanto, in accordo con le indicazioni di ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), nella presente edizione della Carta dei Servizi, non è proposta la sezione contenente gli indicatori di qualità. Nel 2022, l'obiettivo prioritario è di ritornare alla "normalità", con la piena fruibilità dei servizi aeroportuali, oltre ad assicurare le migliori condizioni per un transito sicuro in aeroporto.

2021 was still strongly characterized by COVID emergency, and passenger traffic, although in recovery compared to 2020, stood at modest values (-50% compared to pre-covid data). Anti-covid measures have been kept throughout 2021, continuing to affect the passenger profile and the "Customer Experience" of passengers in the use of airport services. In this complex scenery, the airport service's quality monitoring activity in 2021 was essentially carried out on a regular and continuous basis capable of ensuring, at least in quantitative terms, a complete data collection for the main airport services. Critical issues remain due to the complexity of measuring the effect of anti-covid measures on airport processes, consequently in the ability of data to be representative of real standards of service. Therefore, in accordance with the indications of Italian Civil Aviation Authority (ICAA), in this Service Charter edition, the section containing the quality indicators isn't proposed.
In 2022 the priority objective is to return to "normality" with the full usability of airport services, as well as ensuring the best conditions for safe transit at the airport.

NUMERI UTILI
USEFUL PHONE NUMBERS

Informazioni sui voli / Flight information	(+39) 02 23.23.23
Parcheggi / 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
Polizia municipale / City police	(+39) 02 77.271
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 06 59.94.47.94
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office	(+39) 02 75.60.760 / (+39) 02 70.21.00.00

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 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 Italy, ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Community Regulation no. 261/2004 in the event of disruptions in air transport such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, obligation of the airline to provide information, accommodation in a superior or lower class. It has also the power to impose administrative sanctions against defaulters.

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)

In the event of one of the following inefficiencies 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).

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

For further details check your airline website or www.enac.gov.it

I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO
THE MAIN CASES OF DISSERVICE

(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.

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, such as health or safety reasons or inadequate travel documents.

(Reg. 261/2004, art. 5)

CANCELLAZIONE DEL VOLO

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

FLIGHT CANCELLATION

A flight that was originally planned and on which at least one seat has been reserved, is not carried out.

(Reg. 261/2004, art. 6)

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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

EXTENDED FLIGHT DELAY

The departure of the aircraft is delayed compared to 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 modulo allegato alla presente Carta dei Servizi;

INVIATI

- tramite sito www.seamilano.eu - Sezione "Contatti";
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via lettera Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 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 ritengano insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

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

DELIVERED

Any complaints/suggestions might be:

- directly to our information desks using the form attached to this Service Charter;

SEND

- on our website www.seamilano.eu under "Contacts" section;
- by fax (+39) 02 74.85.20.47;
- by letter to Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 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. SEA, sensitive to the problems that may occur at its airports, has set up a "Conciliation Table" with the Consumer Associations, belonging to 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.

Kindly let us know if you have any complaints or suggestions about our services by taking a minute to fill in the form. Thank you for your contribution.

☐ **RECLAMO/**COMPLAINT
☐ **SUGGERIMENTO/**SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Aeroporto/Airport

☐ **MILANO LINATE**

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

☐ Altri operatori aeroportuali/Other airport handlers
☐ Bagagli/Baggage
☐ Comfort in aerostazione
Comfort inside the terminal
☐ Collegamenti con l'aeroporto
Connections to and/from the airport
☐ Controlli di sicurezza/Security checks
☐ Lost&Found Luggage
☐ Negozi/Shops
☐ Operatività aeroporto/Airport efficiency
☐ PRM e assistenze speciali/PRM and special needs
☐ Ristorazione/Bars and restaurants
☐ Servizi commerciali/Commercial activities
☐ Servizi di check-in e imbarco
Check-in and boarding operations
☐ Via Milano Fast Track
☐ Via Milano Lounge
☐ Via Milano Parking
☐ Via Milano Program (fidelity program)
☐ WiFi

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 sul sito
www.milanolinate-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici

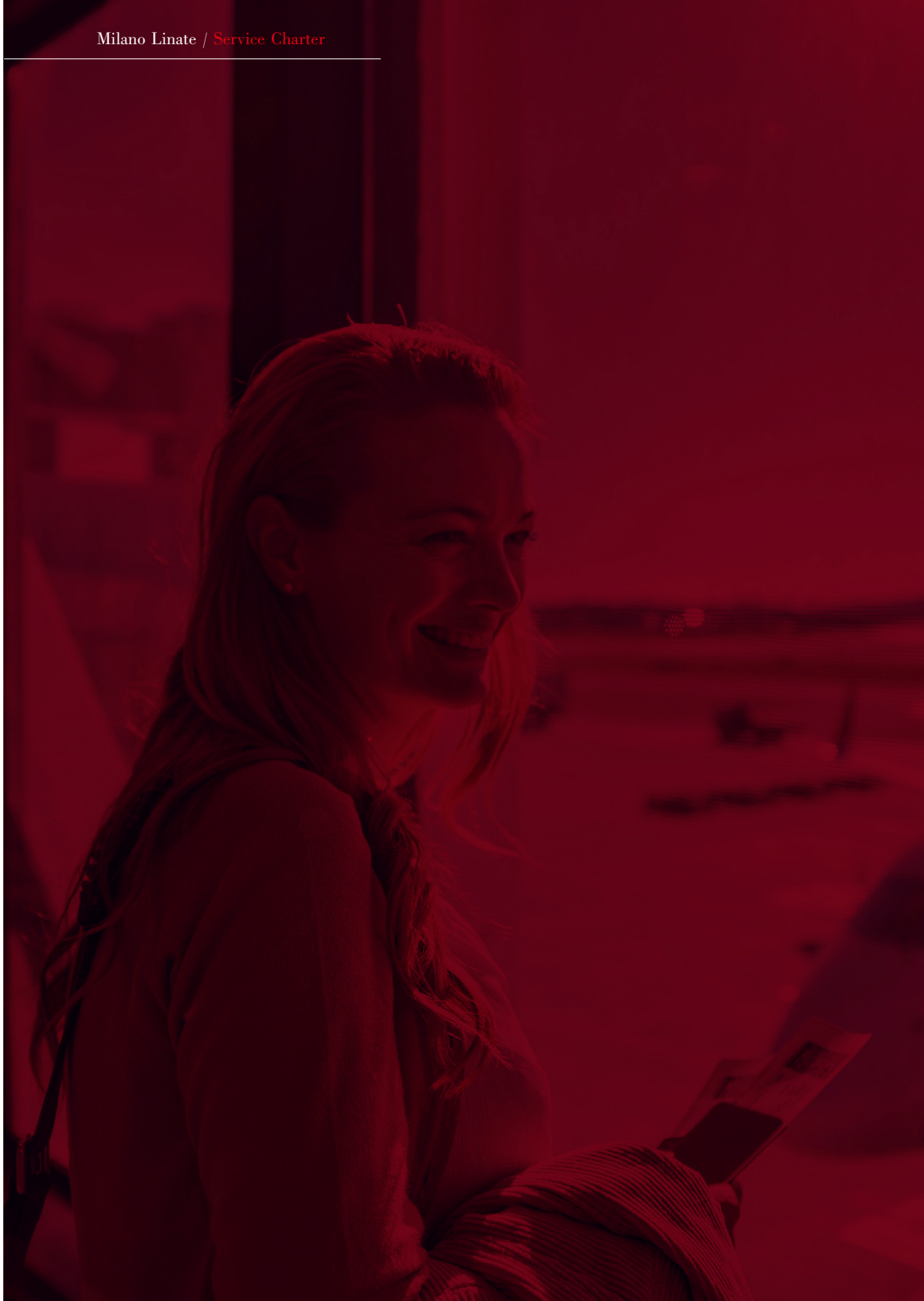
I hereby confirm that I have read the information on privacy on
www.milanolinate-airport.com/en/help-center/write-to-us

Firma/Signature

Vi preghiamo di riconsegnare presso il banco Info o di inviare a:
Please send via post to:
SEA Aeroporti di Milano
Customer Care
Aeroporto di Milano Linate
20090 Segrate (MI)

Via fax: **+39 02 74852047**

Via email: **customer.relations@seamilano.eu**



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

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

NOTA:
A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito SEA-Mappe Ingressi e uscite Linate. Per ulteriori informazioni consultare COVID-FAQ.

NB:
Due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the SEA website - Linate Entrance and Exit Maps. For further information consult COVID-FAQ.

SEA MilanAirports

**A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID-19
GLI ORARI DEL CALL CENTER E DI MI AIRPORTS
POTREBBERO SUBIRE DELLE VARIAZIONI.**

**CALL CENTRE E @MIAIRPORTS
MAY CHANGE TIME OF SERVICE
DURING THE COVID-19 EMERGENCY**

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00

@MiAirports dalle 08.00 alle 22.00

facebook.com/milanairports

instagram.com/milanairports

linkedin.com/company/sea-milan-airports/

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

Mi Airports **SCARICA L'APP DISPONIBILE
PER APPLE E ANDROID**

Milano Linate

Edizione Giugno 2022