SEA MilanAirports

CARTA DEI SERVIZI Milano Linate

SERVICE CHARTER 2024

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

18 Collegamenti da e per Linate

22 Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza

26 Servizi aeroportuali - Informazioni utili in aeroporto

28 Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli

30 SEA e il digitale

32 Politica per la qualità di SEA

34 Politica ambientale ed energetica di SEA

40 Numeri utili - Gli enti

42 Dati di qualità

46 Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta

50 Diritti dei passeggeri

52 Sempre in ascolto

56 Mappe

Index

05 *Welcome to Milano Linate*

07 *Travel regulations*

09 *Certifications and awards*

11 *SEA group*

12 *"Linate center" conference rooms*

15 *Innovation*

18 *Connections to and from Linate*

23 *Airport services - Useful information before departure*

27 *Airport services - Useful information inside the airport*

29 *Airport services - Useful luggage information*

31 *SEA goes digital*

33 *SEA quality policy*

35 *SEA environmental and energy policy*

40 *Useful phone numbers - Airport authorities*

42 *Quality data*

47 *Quality data - Passengers with reduced mobility*

51 *Passenger rights*

52 *Always listening*

56 *Maps*

Benvenuto a Milano Linate

Per gli aeroporti del Gruppo SEA di Milano Linate e Malpensa, il 2023 è stato caratterizzato da un ritorno del traffico pari ai livelli del 2019 registrando un numero di passeggeri pari a 35,3 milioni, in aumento del +22% rispetto all'anno passato. Nel 2023 entrambi gli aeroporti hanno puntato a migliorare l'esperienza dei passeggeri ponendoli al centro dei progetti e delle attività di SEA, investendo nel restyling dei terminal, installando nuove macchine radiogene per il controllo dei bagagli e introducendo altre innovazioni che hanno migliorato ulteriormente la Customer Experience.

È continuato, inoltre, l'impegno del Gruppo SEA nei confronti dell'ambiente attraverso azioni specifiche a breve e a lungo termine. Questo ha permesso, nel 2023, di ridurre l'emissione di Co2 del 37,4% rispetto all'anno precedente portando gli Aeroporti di Milano sempre più vicini al raggiungimento dell'obiettivo Net Zero 2030.

Per la prima volta entrambi gli Aeroporti di Milano hanno ricevuto il prestigioso riconoscimento Airport Service Quality Award (ASQ) da ACI Word, posizionandosi così tra i migliori aeroporti europei nel 2023 nelle loro rispettive categorie.

"Il prestigioso riconoscimento Airport Service Quality Award è il risultato tangibile del costante lavoro delle persone di SEA e dei colleghi operativi, che giorno dopo giorno mettono in campo professionalità e impegno per garantire servizi di qualità ai passeggeri dei nostri aeroporti. Siamo contenti del traguardo raggiunto ma siamo consapevoli che c'è ancora tanto da fare e ci impegneremo con passione a migliorare ulteriormente le nostre performance".
Armando Brunini AD SEA

Welcome to Milano Linate

In 2023, the SEA Group airports of Milan Linate and Malpensa saw a return of traffic equal to 2019 levels, recording a total of 35.3 million passengers, up 22% compared to the past year. Both airports aimed to improve the passenger experience in 2023, placing customers at the center of their projects and activities, investing in the restyling of the terminals and introducing other innovations that have further improved the customer experience.

SEA is pleased to announce that Malpensa has returned to its place among the top 30 best-connected airports in the world. Furthermore, the SEA Group's commitment to the environment continued through specific short and long-term actions. This made it possible, in 2023, to reduce Co2 emissions by 37.4% compared to the previous year, bringing Milan Airports ever closer to achieving the Net Zero 2030 target.

For the first time, both Milan Airports received the prestigious Airport Service Quality Award (ASQ) from ACI Word, positioning them among the best European airports in 2023 in their respective categories.

"The prestigious Airport Service Quality Award is the tangible result of the constant work of SEA people and operational colleagues, who, day after day, demonstrate professionalism and commitment to guaranteeing quality services to passengers at our airports. We are happy to have achieved this goal, but we are aware that there is still a lot to do and we will be passionately committed to further improving our performance."
Armando Brunini AD SEA

Normativa per gli spostamenti

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

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

Travel regulations

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

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

CERTIFICATE OF ACCREDITATION

ACI World certifies that

Sponsored by amadeus

MILANO LINATE AIRPORT

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

Date of issue: 6 October 2023

Date of expiry: 5 October 2024

Luis Felipe de Oliveira
Director General ACI World

Certifications and awards

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

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

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

Certificazioni e riconoscimenti

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

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

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

Milano Linate

BEST EUROPEAN AIRPORT 2023
CATEGORY WINNER
5 - 10 MILLION PASSENGERS

Il gruppo SEA

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

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 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.

SEA group

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

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

MILANO MALPENSA
Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse range of services to meet the needs of all of the airport's passengers. Terminal 2 is easyJet's main base of operations in Europe, serving a broad network of destinations. Both terminals can be reached by train.

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

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

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME
The airports are managed by SEA Prime S.p.A., a subsidiary of SEA S.p.A.. Dedicated to general aviation, its services and facilities provide significant added value.

Sale conferenze "Linate Center"

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

LE TARIFFE COMPRENDONO:

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

"Linate Center" conference rooms

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

RATES INCLUDE:

- *Speakers' table with 3 stations with individual microphone and monitors;*
- *a PC jack for presentations;*
- *internet connection and PC power sockets;*
- *individual podium with monitor and 1 fixed microphone;*
- *4 monitors (2 in room A and 2 in room B);*
- *audio video control room with 1 dedicated 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

Innovazione

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

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

I progetti di innovazione vengono sviluppati principalmente in queste 5 aree strettamente collegate con il Piano Industriale di SEA:

- passenger experience;
- sostenibilità;
- attività operative smart;
- nuovi servizi e nuove iniziative di business;
- processi amministrativi e di staff.

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

Innovation

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

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

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

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

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

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 servizio 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 che lo desiderano, di viaggiare grazie ai propri dati biometrici e utilizzarli per più voli.

AOP – Airport Operation Plan

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

EDSCB

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

FACEBOARDING

FaceBoarding is a service that allows passengers at Milan Linate travelling to certain specific destinations to go through 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 gives passengers the option to travel using their own biometric data.

AOP – Airport Operation Plan

SEA has implemented the AOP (Airport Operation Plan), a new software to improve the operational management of all airport stakeholders, aimed at offering a better passenger experience by limiting disruptions.

Collegamenti da e per Linate
Connections to and from Linate

In metro / By underground

M4	Collegamento dalla stazione San Babila all'Aeroporto di Linate *Connection from San Babila station to Linate Airport*

NCC / Chauffeur-driven cars

Linate Arrivi *Linate Arrivals*	Limolane Srl *www.limolane.com*

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

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

In auto / By car

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

Auto noleggio / Car rental and sharing

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

Taxi bianchi / White taxis

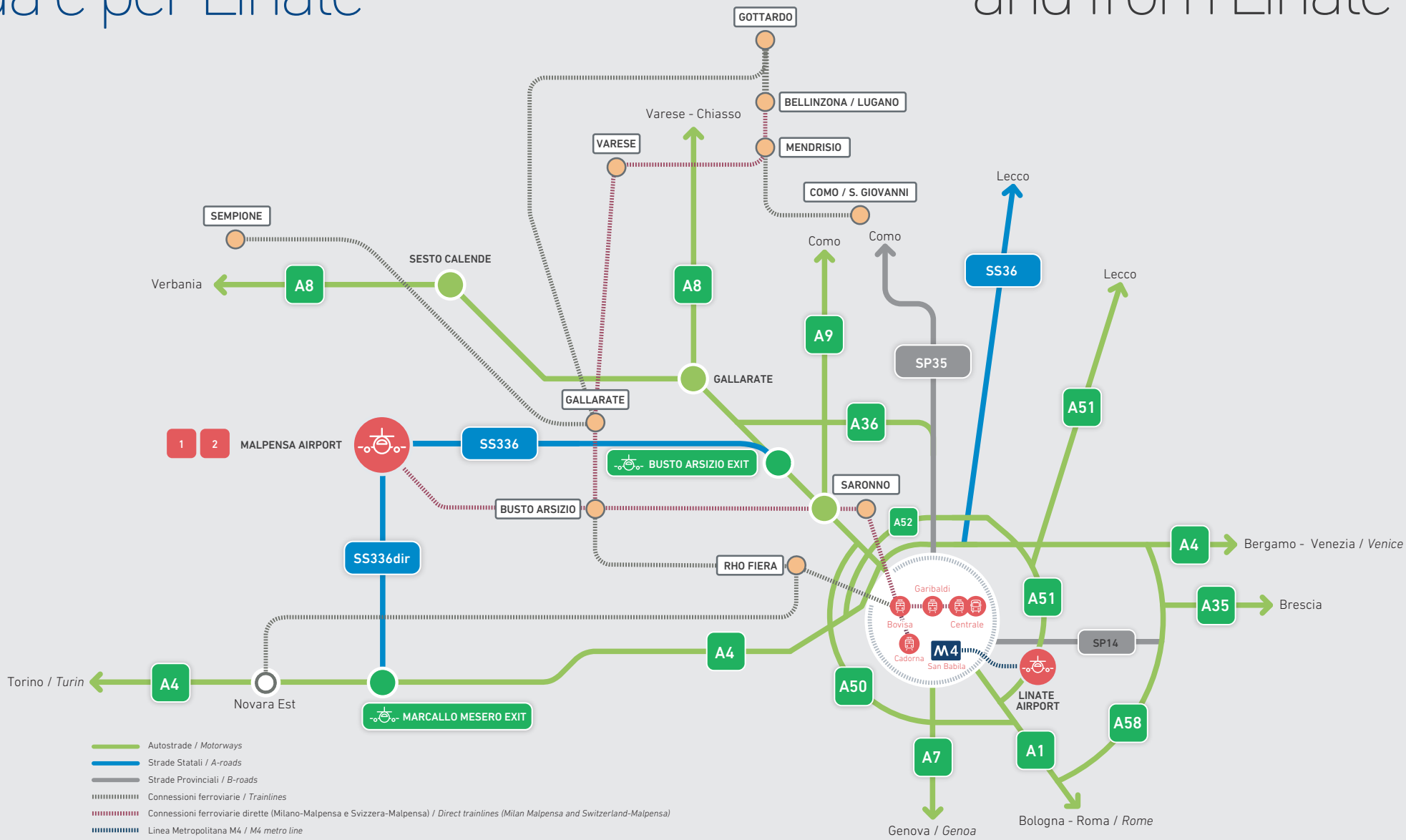
Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi dell'aerostazione.
White cabs are available outside the Arrivals areas on the ground floor.

In bus / By bus

Linate > San Babila NM4 (Notturna) *Linate > San Babila* *NM4 (nighttime)*	Bus sostitutivo notturno dal termine del servizio della M4 ATM · www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 *By bus at the end of M4 service* *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 (Airport bus express) · www.airportbusexpress.it
Linate > Milano Centrale *Linate > Milan Central Station*	ATM · www.atm-mi.it · 800 80.81.81 Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Linate > Fiera Milano City > Fiera Rho Pero *Linate > Milano City* *Exhibition Center > Rho* *Pero Exhibition Center*	Nei soli giorni di manifestazioni fieristiche Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11 Starfly · www.starfly.net · (+39) 02 58.58.72.37 *Only runs during exhibitions*
Linate > Bergamo > Siena Linate > Bolzano > Genova	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 *Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208*
Linate > Piazza Ovidio > San Felicino (Peschiera Borromeo)	Linea extraurbana 973 ATM · www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 *973 Extra urban line* *ATM · www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)*
Linate > San Donato	Linea extraurbana 901 ATM · www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 *901 Extra urban line* *ATM · www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)*

Collegamenti da e per Linate

Connections to and from Linate



Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

TRASPORTO ANIMALI

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

INDICAZIONI SANITARIE

Per conoscere la profilassi richiesta in base alla destinazione del tuo viaggio visita www.viaggiaresicuri.it

I passeggeri:

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

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

Airport services

Useful information before departure

TRAVELLING WITH ANIMALS

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

TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION

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

UNACCOMPANIED MINORS

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

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

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

Passengers:

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

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

Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

VIP LOUNGES

Le Milan Airports Lounges 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.

RIMBORSO IVA

Nei nostri aeroporti è possibile richiedere il rimborso dell'IVA presso gli Uffici preposti, ubicati a

- Linate - Piano Partenze (Check-in).

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.

ULTERIORI SERVIZI PER I PASSEGGERI

POSTI AUTO
Nei parcheggi sono: 4.946
Per persone con disabilità sono: 86 ✓

CASSA PARCHEGGIO PRESIDIATA / HELP DESK
dentro l'aerostazione al Piano Arrivi, vicino agli uffici rent a car, posizionata a lato delle casse automatiche ✓

FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP
nelle nuove toilette di Linate vi sono ambienti dedicati ai bambini e ai loro accompagnatori ✓

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

KIDS AREA E AREA GAMING
aree dedicate ai bambini e ai ragazzi ✓

RICARICA AUTO ELETTRICHE
sulla viabilità antistante l'area Arrivi ✓

Airport services

Useful information before departure

VIP LOUNGES

Passengers leaving from Milano Linate can relax in our comfortable Milan Airports Lounges.
Access can be purchased directly in the lounge or online at www.milanairports-shop.com .

VAT REFUND

At our airports it is possible to request a VAT refund at the relevant offices, located in:

- *Linate - Departures Floor (Check-in).*

FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Access to a dedicated security lane. This facility is available for purchase at the vending machines in the Departures Area at the airport or online at www.milanairports-shop.com.

ADDITIONAL SERVICES

PARKING
The car parks are: 4.946
For people with disabilities: 86 ✓

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

FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP
in the new Linate toilets, there are areas for children and their carers ✓

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

KIDS AREA AND GAMING AREA
areas dedicated to children and teenagers ✓

ELECTRICAL CHARGING STATIONS
on the road in front of the Arrivals area ✓

Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

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

VELOCE SICURO SEMPLICE!

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

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

BOOKCROSSING.COM

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

VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA
PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI.

EROGATORI D'ACQUA

Prendi un sorso d'acqua!
Ti forniamo acqua fresca e potabile grazie alle apposite fontanelle diffuse nelle aree imbarchi Schengen e Non Schengen.

OGGETTI VIETATI
BAGAGLIO DA STIVA E A MANO

- Gas compressi (es: bombole di butano, propano e autorespiratori);
- sostanze infiammabili (compresi i set 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.

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

Airport services

Useful information inside the airport

SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

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

FASTSECURE SIMPLE!

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

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

BOOKCROSSING.COM

BookCrossing has landed at Milan Airports. BookCrossing is a global book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores. Make reading a never-ending journey!

TRAVEL SAFE

PERSONALLY PACK AND CHECK
YOUR LUGGAGE.

WATER DISPENSER

Free drinking water available!
We provide fresh drinking water thanks to fountains located both at Schengen and Non-Schengen boarding areas.

PROHIBITED ITEMS
HOLD AND HAND BAGGAGE

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

PROHIBITED ITEMS
HAND BAGGAGE

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

PERMITTED ITEMS
HAND BAGGAGE

- *Liquids, aerosols or gels;*
- *medicines and special foods;*
- *duty-free items (purchased from EU duty free or on board EU airline aircraft);*
- *electronic devices.*

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

Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

LOST&FOUND

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

DEPOSITO BAGAGLI

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

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.milanolinate-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Bagagli e Oggetti Smarriti".

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

FEEDBACKNOW

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

Airport services

Useful luggage information

LOST&FOUND

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

LUGGAGE DEPOSIT

- *Linate Terminal, ground floor, Arrivals, open from 7am until 8pm, phone no.*
  (+39) 02 74.86.72.77 - Fax (+39) 02 58.58.02.98

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

LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) 2€

LOST PROPERTY

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

- *The Linate website: www.milanolinate-airport.com in the "Assistance" - "Lost baggage and items" sections.*

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

FEEDBACKNOW

Your opinion is important!
By simply pressing a smiley button, you can help us to improve our operations, security, bar&restaurants, cleanness, etc. in real time.
Thanks for your help!

SEA
e il digitale

SMARTPHONE APP
L'app Milan Airports si rinnova sia come grafica sia come esperienza di utilizzo, mantenendo tutti i servizi più importanti per i passeggeri, dal tracciamento volo tramite notifiche ai tuoi ticket eCommerce; il tutto comodamente in una sola app.

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 ad alta velocità.

CHATBOT MILAN AIRPORTS
Entra nel nostro ecosistema chatbot: manda un messaggio dalla pagina Facebook di Milan Airports o dalla homepage del nostro sito internet 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
Il sito e-commerce dedicato ai servizi aeroportuali ti aiuta a organizzare il tuo viaggio in pochi semplici click. 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 potrai trovare tutti i servizi utili per l'organizzazione del viaggio: parcheggi, Fast Track, Vip Lounge, Malpensa Express, Avvolgi Bagagli e molto altro ancora.

SITI DI SCALO
I siti dedicati agli Aeroporti di Milano sono stati disegnati per migliorare l'esperienza di viaggio e per avere tutte le informazioni sempre a disposizione: dall'orario del tuo volo al tuo gate d'imbarco, a molto altro ancora. Scopri un mondo di possibilità direttamente dal tuo smartphone su www.milano-linate-airport.com .

SITO CORPORATE
A marzo 2024 è stato lanciato il nostro nuovissimo sito corporate! Con una veste grafica rinnovata e contenuti aggiornati, il nuovo sito offre un'esperienza di consultazione più intuitiva e coinvolgente. Siamo impegnati a fornire informazioni chiare e accessibili, garantendo che i nostri visitatori possano facilmente accedere ai contenuti più rilevanti.

SITI CLUBSEA E CARGO
Nell'ambito del nostro impegno continuo verso l'innovazione e il miglioramento dell'esperienza utente sono previsti, per la seconda metà del 2024, il rinnovo dei siti Clubsea e Milano Malpensa Cargo. Questi aggiornamenti includeranno nuove grafiche moderne e accattivanti, assieme a contenuti freschi e informativi. Con un design all'avanguardia e informazioni più accessibili, miriamo a fornire agli utenti un'esperienza online ancora più efficace e coinvolgente.

SEA
goes digital

SMARTPHONE APP
The Milan Airports app has been renewed both in terms of graphics and user experience, maintaining all the most important services for passengers, from flight tracking via notifications to your eCommerce tickets, all conveniently in a single app.

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 high speed

MILAN AIRPORTS CHATBOT
Join our environment-friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page or our website homepage and you will receive a reply in real time. Our virtual helpdesk never closes and will answer your questions about flights, restaurants, shops and much more.

E-COMMERCE SITE
The e-commerce site dedicated to airport services helps you organize your trip in just a few simple clicks. The catalog of our products for sale offers a solution to every request and answer to every question. Through the website www.milanairports-shop.com you can find all the useful services for your trip: car parks, Fast Track, VIP Lounge, Malpensa Express, Luggage Wrapping and much more.
The Malpensa/LINATE Airport websites sites dedicated to Milan Airports have been designed to improve the travel experience and to have all the information always available: from your flight time, to your boarding gate and much more. Discover a world of possibilities directly from your smartphone on www.milanolinate-airport.com .

LINATE AIRPORT WEBSITE
The sites dedicated to Milan Airports have been designed to improve the travel experience and to have all the information always available: from your flight time, to your boarding gate and much more. Discover a world of possibilities directly from your smartphone on www.milanolinate-airport.com

CORPORATE WEBSITE
Our brand new corporate website will be launched in March 2024! With a renewed graphic design and updated content, the new site will offer a more intuitive and engaging browsing experience. We are committed to providing clear and accessible information, ensuring that our visitors can easily access the most relevant content.

CLUBSEA AND CARGO WEB SITE
As part of our ongoing commitment to innovation and improving the user experience, the renewal of the Clubsea and Milano Malpensa Cargo sites is planned for the second half of 2024. These updates will include new, modern and engaging graphics, along with fresh and informative content. With a cutting-edge design and more accessible information, we aim to provide users with an even more effective and engaging online experience.

Politica per la qualità di SEA

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

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli utenti e della collettività 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:

UNI EN ISO 9001:2015
Sistemi di gestione per la qualità.
Certificato rilasciato dall'ente RINA.

Controllo qualità

AUDIT INTERNI
Periodicamente durante l'anno il Sistema di Gestione per la Qualità è oggetto di un controllo da parte di un team di audit interni che ha l'obiettivo di verificare la conformità dei processi aziendali.

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

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

SEA quality policy

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

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

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

UNI EN ISO 9001:2015
Quality management systems issued by RINA.

Quality control

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

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

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

Politica ambientale ed energetica di SEA

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

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

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

SEA environmental and energy policy

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

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

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

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

- Progettazione e realizzazione dei propri interventi di sviluppo infrastrutturale e immobiliare secondo criteri di sostenibilità definiti dall'adesione ai più opportuni schemi di certificazione di settore.
- Costante livello di monitoraggio e verifica 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,

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

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

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

dove sia utile e opportuno contribuire all'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.

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 achieving maximum sustainability.

Numeri utili
Useful phone numbers

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

Gli enti
Airport authorities

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / *ICAA (Italian Civil Aviation Authority)*	(+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
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / *Maritime and Airport Health Office*	(+39) 02 75.60.760 / (+39) 02 70.21.00.00

Dati di qualità

Nel corso del 2023, i risultati ottenuti riflettono un considerevole apprezzamento da parte dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi offerti in aeroporto. Questo riscontro positivo è in sintonia con gli standard dichiarati e include anche elementi di eccellenza. In particolare, gli utenti della Sala Amica hanno espresso una completa soddisfazione sia per i servizi di assistenza offerti sia per le strutture aeroportuali disponibili.
La qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza hanno chiaramente contribuito a garantire un'esperienza complessiva positiva per tutti gli utenti, consolidando la reputazione dell'aeroporto come luogo di eccellenza nel soddisfare le esigenze dei passeggeri.

Il piano di miglioramento di SEA per il 2024 dei servizi aeroportuali, è stato condiviso nell'ambito del processo di approvazione della presente Carta dei Servizi che ha visto coinvolti come parti interessate: l'ente regolatore ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - e il Comitato Utenti in rappresentanza delle compagnie aeree e degli operatori aeroportuali.

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

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

Quality data

In the course of 2023, the results obtained reflect passengers' considerable appreciation of the quality of services provided at the airport. This positive feedback is in line with the declared standards and also encompasses elements of excellence. In particular, users of the "Sala Amica" expressed complete satisfaction with both the assistance services and the available airport facilities.
The quality and effectiveness of the assistance services have clearly contributed to ensuring an overall positive experience for users, solidifying the airport's reputation as a place of excellence in meeting passengers' needs.

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

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

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

Dati di qualità Linate

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITÀ DI MISURA *MEASUREMENT UNIT*	RISULTATO 2023 *2023 RESULT*	OBIETTIVO 2024 *2024 TARGET*
SICUREZZA DEL VIAGGIO ***AIRPORT SECURITY***			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano *Perception of overall security levels on passenger and hand luggage check*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,8%**	**96,0%**
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ***SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY***			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto *Perception of overall and personal property security level at the airport*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,9%**	**96,0%**
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) ***SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)***			
Puntualità complessiva dei voli *Overall on-time flights*	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza *Overall on-time flights on all departing flights*	**74,8%**	**80,0%**
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo *Total misrouted departing baggage items*	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza *N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers*	**1,20**	**1,60**
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m *Waiting time for first piece of luggage from block to a/m*	Tempo in minuti nel 90% dei casi calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi *Waiting time in 90% of cases*	**22'15"**	**17'00"**
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m *Waiting time for last piece of luggage*	Tempo in minuti nel 90% dei casi calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi *Waiting time in 90% of cases*	**28'45"**	**23'00"**
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero *Waiting time on board for first passenger disembarkation*	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi *Waiting time from arrival in 90% of cases*	**4'24"**	**4'**
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto *Overall perception of airport service regularity and punctuality*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,9%**	**97,0%**

Quality Data Linate

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

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITÀ DI MISURA *MEASUREMENT UNIT*	RISULTATO 2023 *2023 RESULT*	OBIETTIVO 2024 *2024 TARGET*
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto *Compatibility of airport and bar opening times*	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura *% of departing and arriving flights compatible with the opening times*	**99,0%**	**100,0%**
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti *Perception of available smoking areas*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**79,5%**	**79,0%**
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole *Perception of availability/quality/ convenience of shops and newspaper stands*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**98,3%**	**95,0%**
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti *Perception of availability/quality/ convenience of bars and restaurants*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**93,0%**	**94,0%**
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti *Perception of availability of drinks/coffee vending machines*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**97,4%**	**95,0%**
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ***CUSTOMER INFORMATION SERVICE***			
Sito web aggiornato e di facile consultazione *Easy-to-browse and updated website*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**98,9%**	**96,0%**
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi *Perception of efficiency of operating infomation points*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,5%**	**97,0%**
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna *Perception of clarity and efficiency of indoor signs*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,1%**	**97,0%**
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) *Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)*	% passeggeri soddisfatti *% satisfied passengers*	**99,5%**	**97,0%**

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

Dati di qualità Linate
Passeggeri a mobilità ridotta

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITÀ DI MISURA *MEASUREMENT UNIT*	RISULTATO 2023 *2023 RESULT*	OBIETTIVO 2024 *2024 TARGET*
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ***ASSISTANCE EFFICIENCY***			
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica ***Departing PRM with a booking:*** *maximum waiting time from any official request point within the airport*	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi *Max waiting time in 90% of cases*	**6'**	**5'**
Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza ***Departing PRM with no booking***: *maximum waiting time from any official request point within the airport*	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi *Max waiting time in 90% of cases*	**4'**	**9'**
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero ***Arriving PRM with a booking:*** *maximum waiting time onboard following disembarkation of the last PRM*	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi *Max waiting time in 90% of cases*	**5'**	**4'**
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero ***Arriving PRM with no booking:*** *maximum waiting time onboard following disembarkation of the last able-bodied passenger*	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi *Max waiting time in 90% of cases*	**6'**	**8'**

Quality data Linate
Passengers with reduced mobility

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

INDICATORE DI QUALITÀ *QUALITY INDICATOR*	UNITÀ DI MISURA *MEASUREMENT UNIT*	RISULTATO 2023 *2023 RESULT*	OBIETTIVO 2024 *2024 TARGET*
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI ***COMMUNICATION WITH PASSENGERS***			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute *Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information*	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste *% replies respecting the established time-frame*	**100,0%**	**100,0%**
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM *Claims received against the total amount of assistance provided*	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM *% number of claims received/total assistance provided*	**0,02%**	**0,05%**
COMFORT IN AEROPORTO ***COMFORT INSIDE TERMINALS***			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM *Perception of efficiency of delivered assistance*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRM*	**99,0%**	**97,0%**
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. *Perception of accessibility of airport infrastructure: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRM*	**92,9%**	**94,0%**
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") *Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRM*	**95,9%**	**94,5%**
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI ***COURTESY AND CONDUCT***			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) *Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRM*	**99,0%**	**97,0%**
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM *Perception of staff professionalism*	% PRM soddisfatti *% satisfied PRM*	**99,8%**	**97,0%**

Diritti dei passeggeri
I principali casi di disservizio

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

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

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

(Reg. 261/2004, art. 4)

NEGATO IMBARCO

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

(Reg. 261/2004, art. 5)

CANCELLAZIONE DEL VOLO

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

(Reg. 261/2004, art. 6)

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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

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

Passenger rights
The main types of disruption

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

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

- *financial compensation;*
- *options (ticket refund, rerouting on another flight);*
- *assistance (full meal, hotel and related transfer and 2 calls).*

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

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

(Reg. 261/2004, art. 4)

DENIED BOARDING

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

(Reg. 261/2004, art. 5)

FLIGHT CANCELLATION

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

(Reg. 261/2004, art. 6)

EXTENDED FLIGHT DELAY

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

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

Sempre in ascolto

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

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

INVIATI

- Tramite sito 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 ritengano insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

Always listening

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

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

SENT

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

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

☐ RECLAMO/ COMPLAINT
☐ 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

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

Descrivete le circostanze dei fatti ed eventuali altre informazioni:
Please give a detailed description

Allegati/Attachments ☐ No ☐ Sì/Yes

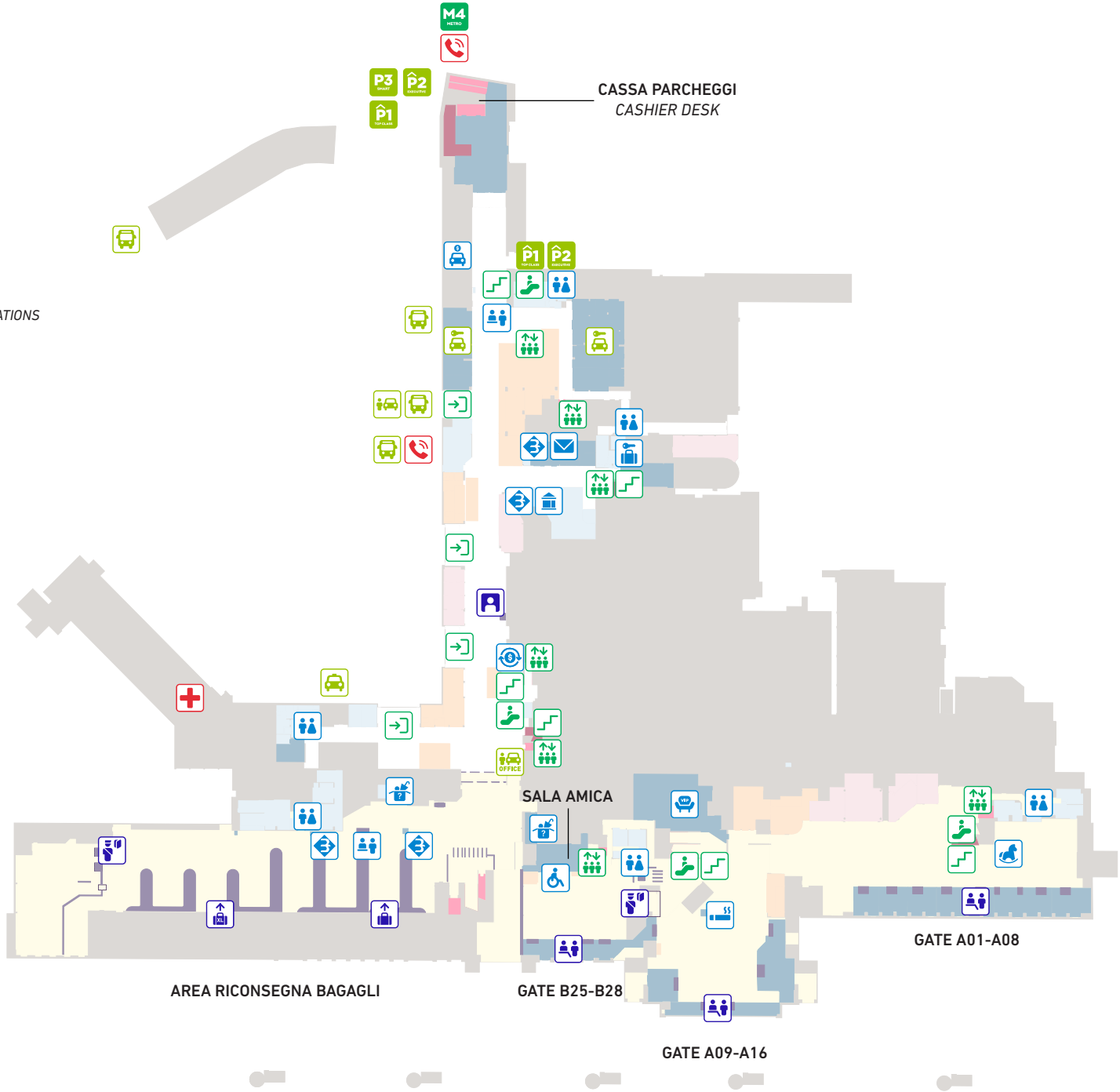
Numero di pagine/Number of pages

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile sui siti
http://www.milanolinate-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici
e http://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici .

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

Piano Terreno
Ground Level

- **CASSA PARCHEGGI** / *PARKING CASH*
- **DEPOSITO BAGAGLI** / *LUGGAGE STORAGE*
- **SERVIZI IGIENICI** / *TOILETS*
- **BANCOMAT** / *ATM*
- **POSTE** / *POST OFFICE*
- **NURSERY**
- **SALA AMICA**
- **SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO** / *DIRECT SERVICES FULL OPERATIONS*
- **LOUNGE**
- **AREA GAMING** / *GAMING AREA*
- **BAGAGLI SMARRITI** / *LOST BAGGAGES*
- **CASSA AUTOMATICA BUS** / *BUS CASH PAY*
- **BOX FUMATORI** / *SMOKING AREA*
- **SCALA MOBILE** / *ESCALATOR*
- **ASCENSORE** / *ELEVATOR*
- **SCALA** / *STAIRCASE*
- **INGRESSI E USCITE** / *ENTRANCE AND EXIT*
- **VIRTUAL DESK**
- **GATE DI IMBARCO** / *BOARDING GATE*
- **CONTROLLO PASSAPORTI** / *PASSPORT CONTROL*
- **RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA** / *OVERSIZED BAGGAGE PICK-UP*
- **RITIRO BAGAGLI** / *BAGGAGE CLAIM*
- **P1 TOP CLASS**
- **P2 EXECUTIVE**
- **P3 SMART**
- **NCC** / *CAR RENTAL WITH DRIVER*
- **UFFICIO NCC** / *NCC OFFICE*
- **CAR SHARING**
- **BUS**
- **TAXI**
- **METRO M4**
- **PRONTO SOCCORSO** / *FIRST AID*
- **PUNTO DI CHIAMATA** / *SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT*



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

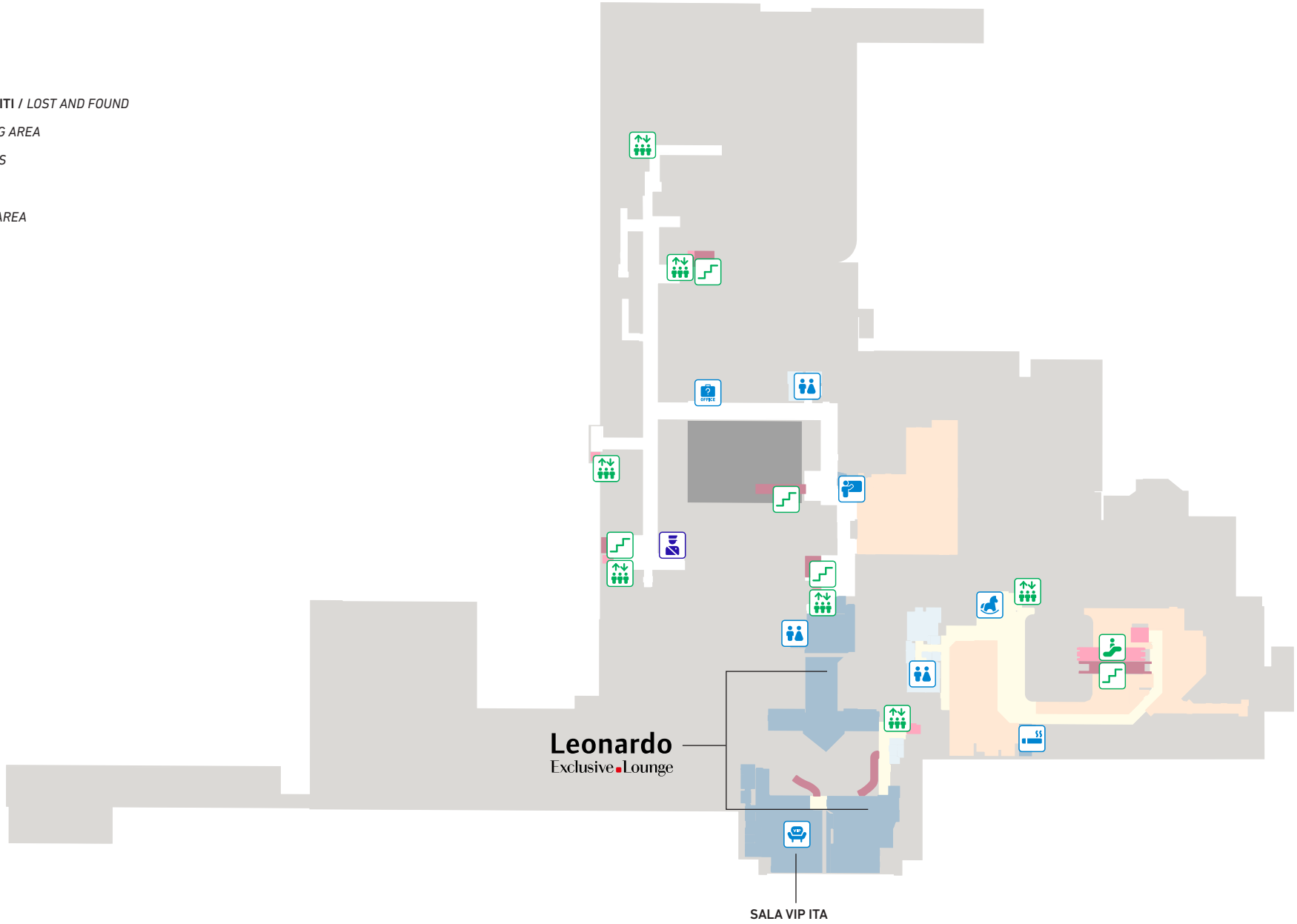
Primo Piano
First Floor

- **SERVIZI IGIENICI** / *TOILETS*
- **BANCOMAT** / *ATM*
- **CAMBIO VALUTE** / *FOREXCHANGE*
- **SALA AMICA**
- **LOUNGE**
- **NURSERY**
- **LUOGO DI CULTO** / *CHAPEL*
- **AVVOLGI BAGAGLI** / *BAG WRAPPING SERVICE*
- **FARMACIA** / *CHEMIST*
- **SCALA MOBILE** / *ESCALATOR*
- **ASCENSORE** / *ELEVATOR*
- **SCALA** / *STAIRCASE*
- **INGRESSI E USCITE** / *ENTRANCE AND EXIT*
- **VIRTUAL DESK**
- **GATE DI IMBARCO** / *BOARDING GATE*
- **CHECK IN**
- **RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA** / *OVERSIZED BAGGAGE PICK-UP*
- **FAST TRACK**
- **CONTROLLI SICUREZZA X-RAY** / *SECURITY*
- **BIGLIETTERIA AEREO** / *TICKET & TRAVEL*
- **PUNTO DI CHIAMATA** / *SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT*

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

Secondo Piano
Second Floor

- **UFFICIO OGGETTI SMARRITI** / *LOST AND FOUND*
- **BOX FUMATORI** / *SMOKING AREA*
- **SERVIZI IGIENICI** / *TOILETS*
- **LINATE CENTER**
- **AREA GAMING** / *GAMING AREA*
- **LOUNGE**
- **ASCENSORE** / *ELEVATOR*
- **SCALA** / *STAIRCASE*
- **POLIZIA** / *POLICE*



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

SEA MilanAirports

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

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

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

Edizione Giugno 2024
June 2024 Edition

Milano Linate