

CARTA DEI SERVIZI 2009
SCALO DI LINATE



Linate	
Informazioni sui voli <i>Flights information</i>	02 74852200
Servizi per passeggeri con mobilità ridotta (Sala Amica) <i>Services for passengers with reduced mobility (Sala Amica)</i>	02 74853970
Parcheggi, SEA Park&Fly System <i>Car parks, SEA Park&Fly System</i>	02 74852934
Deposito bagagli <i>Left baggage</i>	02 716659
Bagagli smarriti (1) <i>Lost&Found (1)</i>	02 58581285
Poste e telecomunicazioni <i>Post office</i>	02 717847
Farmacia <i>Chemist</i>	02 7560486
Pronto soccorso - <i>First aid</i>	
accettazione <i>registration</i>	02 74852223
emergenza <i>emergency</i>	02 74852222

Linate	
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) <i>(Italian National Civil Aviation Authority)</i>	02 74852951
Polizia di Frontiera <i>Immigration/border police</i>	02 7021111
Carabinieri <i>Carabinieri</i>	02 7384426
Dogana <i>Customs</i>	02 74867754
Guardia di Finanza <i>Customs officer</i>	02 716410
Vigili del Fuoco <i>Fire brigade station</i>	02 74852777
Polizia municipale <i>City police</i>	02 77271
Posto di ispezione frontaliero Ufficio veterinario <i>Border inspection - Checkpoint veterinary office</i>	02 733505
Ufficio sanità marittima e aeroportuale <i>Airport and marine health office</i>	02 7560760

(1) A Linate, il servizio di risposta con operatore è disponibile 7 giorni su 7 dalle ore 7.30 alle ore 21.00. Per le compagnie aeree gestite da SEA Handling è disponibile, inoltre, un servizio on-line sulla tracciabilità del bagaglio all'indirizzo www.sea-aerportimilano.it.

(1) *Help line automatic receiver service is available for Linate airport Airlines everyday from 7.30 am to 9.00 pm; passengers should follow the instructions suggested by the recorded voice. On line service for baggage tracing can be obtained at www.sea-aerportimilano.it, for passengers flying with airlines served by SEA Handling.*

CHI È SEA	4
COLLEGAMENTI DA E PER LINATE	6
INFORMAZIONI UTILI	8
LA QUALITÀ IN SEA	14
MAPPE DEL TERMINAL	20
DATI DI TRAFFICO 2008	24
SICUREZZA DEL VIAGGIO E SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	26
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	28
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	30
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	32
SERVIZI AGGIUNTIVI	34
SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA	36
SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO	40
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	42
SERVIZI DI SPORTELLO/VARCO	44
INTEGRAZIONE MODALE: EFFICACIA DEI COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO	46
ALCUNI CONSIGLI PRATICI	48
ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI	50

<i>SEA THE COMPANY</i>	5
<i>GETTING TO/FROM LINATE AIRPORT</i>	7
<i>USEFUL INFORMATION</i>	9
<i>QUALITY IN SEA</i>	15
<i>LINATE TERMINAL FLOOR PLANS</i>	20
<i>2008 TRAFFIC DATA</i>	25
<i>SAFETY AND SECURITY AT LINATE TERMINAL</i>	27
<i>PUNCTUALITY OF SERVICE</i>	29
<i>CLEANLINESS AND HYGIENE</i>	31
<i>COMFORT IN THE AIRPORT</i>	33
<i>ADDITIONAL SERVICES</i>	35
<i>SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY</i>	37
<i>INFORMATION TO THE PUBLIC</i>	41
<i>RELATIONS AND BEHAVIOUR WITH CUSTOMERS</i>	43
<i>DESK/FILTER SERVICES</i>	45
<i>INTERMODAL INTEGRATION: EFFICIENT CITY/AIRPORT LINKS</i>	47
<i>SOME PRACTICAL ADVICES</i>	49
<i>CARING OF CUSTOMERS NEEDS</i>	51



Gentili Clienti,

La Carta dei Servizi di SEA Aeroporti di Milano è giunta quest'anno alla sua undicesima edizione, segno della continuità e dell'impegno del Management aeroportuale nel comunicare a tutti gli utenti di questo scalo standard e impegni verso la qualità.

Il documento, che si richiama alla "Carta della mobilità" emanata con decreto del Consiglio dei Ministri il 30 dicembre 1998, è stato redatto in conformità alle linee guida indicate da ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) con la circolare APT12 del 2 maggio 2002 ed è stato approvato dall'Ente stesso. Viene qui proposto in una edizione più snella rispetto a quanto presentato a ENAC, mirata alle esigenze di informazione del passeggero.

Gli standard dichiarati in questo documento rappresentano l'impegno formulato da tutte le organizzazioni aeroportuali che, con la loro attività, determinano il risultato complessivo per l'anno 2009. Infatti, a seguito della liberalizzazione dei servizi, ora più che mai gli standard di qualità di questo scalo dipendono dalle tante organizzazioni che, secondo la propria competenza, in funzione dei contratti in essere con le compagnie di navigazione aerea, svolgono attività di assistenza ai passeggeri (handling) in partenza e/o in arrivo.

L'impegno riportato in questo documento, ovviamente, viene assunto su basi statistiche, non rappresentando, di fatto, valori in alcun modo inderogabili.

I fattori e gli indicatori di qualità individuati descrivono e misurano gli aspetti più importanti dei servizi, la loro percezione da parte del passeggero e sono uniformi per tutti gli aeroporti italiani.

Grazie a questa uniformità, il passeggero può confrontare l'offerta e il livello dei servizi dei diversi aeroporti italiani e seguirne la loro evoluzione nel tempo.

La Carta dei Servizi viene distribuita presso i banchi di informazione degli aeroporti, oppure è scaricabile dal sito internet www.sea-aeroportimilano.it

Dear Customer,

this is the eleventh edition of SEA Aeroporti di Milano Service Charter. This eleventh issue represents the continuous Airport Management commitment to inform every airport customer of the quality standards objectives of Milan Airports.

This document, which refers to the "Mobility Charter" issued by Ministry Decree of 30th December 1998, has been drawn up in compliance with ENAC (Italian National Civil Aviation Authority) guidelines, in accordance with letter APT12 of 2nd May 2002 and has been approved by ENAC. This document is issued in an easy-to-use edition for passengers' usage; it is a straightforward means of informing passengers, focusing on those items that really matter to them and it is a more simplified version, than the one presented to ENAC.

All the standards reported in this document represent the commitment of all the companies operating in the airport and derive from the overall result of their activities. After the recent liberalization of the airport services, the airport quality standards are, indeed, the result of the activities of several companies, performing services for passengers on departure and/or on arrival, such as airline Companies and handling Agents.

The commitment reported in this document is intended to be the outcome of statistic measures and does not represent absolutely unchangeable values.

The quality factors and indicators hereto identified, describe and measure the main aspects of the services provided, the overall perception of the passengers; they are applied on a standard basis within all Italian airports.

The said standardization enables the travelling public to make comparisons among the several offers and levels of the services, received at different Italian airports, and to follow their development over time.

The Service Charter can be found at the airport information desks or can be downloaded from the website www.sea-aeroportimilano.it



Chi è SEA

SEA è la Società di gestione degli aeroporti di Linate e di Malpensa e agisce, per tutte le sue attività, sulla base delle disposizioni degli enti di controllo, con particolare riferimento a quanto disposto dall'articolo 705 del Codice della Navigazione.

È responsabile, in tal senso, dei servizi centralizzati degli aeroporti, quali il coordinamento di scalo, i sistemi informativi e l'informazione al pubblico (secondo le indicazioni fornite dalle compagnie aeree); è responsabile altresì della fornitura di servizi commerciali, attraverso concessioni a terzi.

Assicura i controlli di sicurezza su passeggeri, bagagli e merci e l'assistenza in aeroporto ai passeggeri a mobilità ridotta, conformemente alle disposizioni vigenti, nonché la gestione degli oggetti smarriti.

SEA, inoltre, progetta e costruisce nuove infrastrutture ed edifici aeroportuali e ne cura la manutenzione.

SEA the Company

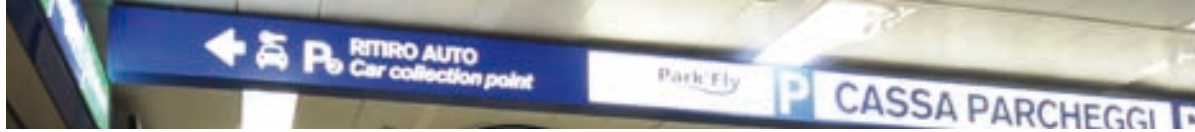
SEA manages Malpensa and Linate airports; it acts and performs all its activities, in compliance with the Control Bodies provisions and, in particular, according to the article 705 of the Italian Navigation code.

In this view, SEA is responsible for airport centralized services such as: airport coordination, information systems and information to the public (according to the indications supplied by the airlines); SEA is also responsible for the supply of commercial services, guaranteed through third party concessions.

SEA provides the security checks on passengers, baggage and freight and the services to passengers with reduced mobility, in compliance with the current laws and regulations, and, moreover, provides the management of the lost properties.

SEA is, besides, in charge of planning and constructing new facilities and airport buildings and is, also, in charge of the maintenance activities of the said facilities.





Collegamenti da e per Linate

I servizi di trasporto pubblico di collegamento sono qui di seguito sintetizzati:

IN AUTO

Torino: A4 Torino-Milano, Tangenziale Est

Genova: A7, Genova-Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est

Venezia-Brescia: A4 Venezia-Milano, Tangenziale Est

Bologna-Parma: A1 (del Sole), Tangenziale Est

Informazioni: Società Autostrade 800 40042121 (in lingua italiana)
06 43632121 (in lingua inglese)

CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it

TAXI

Le auto pubbliche sono in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi dell'aerostazione.

IN BUS

Milano Stazione Centrale: Starfly 02 717106 (Uffici a Malpensa 02 58587237)

Milano Piazza S. Babila: (Bus 73) ATM 800808181 (numero verde)

Malpensa: Shuttle Air Pullman 02 58583185 (risponditore automatico)
0331 258411 (operatore); Caronte 02 2407954

Fiera Milano-Fiera Milano City - Polo Fieristico Rho:
Air Pullman Noleggi 02 58583185/3202

Pavia: Autoservizi Migliavacca 0382 525858 - 02 717106

Brescia: Malpensa Aeroporti e Viaggi 030 2582388 - 3397751512

Verona: Route A4 349 6262300 info@routea4.com

Gli aggiornamenti degli orari e delle tariffe sono consultabili sul sito www.sea-aeroportimilano.it e sull'opuscolo "Guida agli aeroporti di Milano", a disposizione dei passeggeri in edizioni trimestrali.

Getting to/from Linate airport

Public transport:

BY CAR

Turin: Highway A4 Turin-Milan, East ring road

Genoa: Highway A7 Genoa-Milan, West ring road, interchange East ring road

Venice-Brescia: Highway A4 Venice-Milano, East ring road

Bologna-Parma: Highway A1 (of the Sun), East ring road

For further information, please call: Società Autostrade 800 40042121 (in italian language)
06 43632121 (in english language)

CCISS "travel information": 1518 (toll-free number) www.autostrade.it

BY TAXI

Public cars are located in front of the exits on the Arrivals floor.

BY BUS

Milano Central Station: Starfly operator 02 717106 (Mxp office 02 58587237)

Milano Piazza San Babila: (Bus 73) ATM operator 800808181 (toll-free number)

Malpensa: Shuttle Air Pullman operator 02 58583185 (automatic answering) 0331 258411 (operator); Caronte operator 02 2407954

Milano Fair - Milano City Fair - Rho Fair Centre:
Air Pullman Noleggi operator 02 58583185/3202

Pavia: Autoservizi Migliavacca operator 0382 525858 - 02 717106

Bergamo-Brescia: Malpensa Aeroporti e Viaggi operator 030 2582388 - 3397751512

Verona: Route A4 349 6262300 info@routea4.com

For updates on timetables and fares, please visit website www.sea-aeroportimilano.it and consult the "Milan airports official guide", issued on a three quarterly basis.

Informazioni utili

FORMALITÀ DOGANALI

Per conoscere tutto quello che è possibile portare al rientro dall'estero o esportare senza problemi, consultare il sito www.agenziadogane.it

CONSIGLI MEDICO SANITARI

Almeno un mese prima della partenza informarsi, presso gli uffici ASL, per conoscere a quali vaccinazioni sottoporsi e la profilassi medica da seguire per il viaggio scelto.

Per i passeggeri affetti da patologie è consigliabile tenere i medicinali nella scatola originale durante il viaggio, all'interno del proprio bagaglio a mano. I passeggeri affetti da diabete, che trasportano siringhe, dovranno comunicarlo al momento del controllo di sicurezza e presentare il certificato medico che ne attesti la necessità.

Le persone che avessero uno stimolatore cardiaco (pace-maker) dovranno aver con sé il certificato medico ed informare preventivamente gli addetti alla sicurezza che provvederanno ad un controllo manuale. Per le signore in stato di gravidanza si consiglia, dopo il sesto mese, di contattare la compagnia aerea per eventuali richieste di certificati medici che confermino l'idoneità al volo.

NORMATIVA IATA

(International Air Transport Association) per chi viaggia in aereo

	Destinazione nazionale	Destinazione internazionale	USA e Canada
Check-in	1 ora prima della partenza	2 ore prima della partenza	2 ore prima della partenza
Documenti*	Carta d'identità	Carta d'identità visto - passaporto	Carta d'identità visto - passaporto
Bagaglio da stiva e bagaglio a mano	contattare la compagnia aerea		

* Si consiglia di verificare i termini di scadenza del documento e la tipologia necessaria per raggiungere il paese di destinazione.

Le disposizioni sopra riportate possono subire modifiche, a discrezione della compagnia aerea.

Useful information

CUSTOMS FORMALITIES

In order to know which items you are allowed to take with you from abroad or which can be exported, please visit website www.agenziadogane.it.

MEDICATION AND HEALTH REQUIREMENTS

At least one month before departure, you are kindly advised to consult the Local Health offices to ensure that you take the necessary prophylaxis and vaccinations required for your travel.

Passengers affected by pathologies are advised to carry, in their cabin baggage, the medicines in their original boxes. In case of diabetes related supplies carried in the cabin baggage, such as preloaded syringes, passengers are requested to inform the operator at the security checkpoint and exhibit the medical certificate, for proof that they are needed.

Pace maker holders must bring a medical certificate with them and inform the operators prior to security check; the security personnel shall proceed with a manual search. We recommend pregnant women, after the sixth month of pregnancy, to consult their airline regarding the medical certificate requirements in respect to fitness for flight.

IATA REGULATION

(International Air Transport Association) for air passengers

	Domestic destination	International destination	USA and Canada
Check-in	1 hour before departure	2 hours before departure	2 hours before departure
Documents*	Identity card	Identity card visa - passport	Identity card visa - passport
Hold and cabin baggage	Check with the airline		

* We recommend that you verify the date of expiry of your identity document, as well as the type of document requested in respect of the country destination.

Provisions reported above are liable to be modified according to the airline instructions.

PROMEMORIA BAGAGLI

A causa della situazione politica internazionale, durante il corso dell'anno potrebbero verificarsi ulteriori restrizioni sulle dimensioni del bagaglio a mano e da stiva. Si consiglia di contattare la compagnia aerea scelta per il proprio viaggio, oppure ENAC al numero verde 800 898 121 (www.enac.it) per informazioni più dettagliate.

TRASPORTO LIQUIDI NEL BAGAGLIO A MANO

Ogni recipiente non deve superare la capacità di 100 ml, inserito in un sacchetto di plastica trasparente (18x20 cm), con capienza massima di 1 litro.

SONO VIETATI

VALIGIE E BAGAGLIO DA STIVA	BAGAGLIO A MANO
Gas compressi	Forbici
Prodotti corrosivi	Armi giocattolo
Esplosivi	Fionde
Termometri a mercurio	Posate
Sostanze velenose	Coltelli, lame da rasoio
Materiali radioattivi	Attrezzi da lavoro
Congegni di allarme	Siringhe
Fiammiferi, accendini	Aghi da cucito

BAGAGLIO FUORI MISURA O INGOMBRANTE

Le disposizioni variano a seconda della compagnia aerea, alla quale vanno richieste anche le modalità d'imballaggio. Completato il check-in, gli addetti indicheranno il punto di consegna. Nell'aeroporto di arrivo il bagaglio di questo tipo andrà ritirato in una specifica area.

ARMI E MUNIZIONI

Al check-in viene consegnato un modulo da compilare e da consegnare all'Ufficio di Polizia per il controllo delle armi e dei relativi documenti. Con l'autorizzazione della Polizia si potrà procedere alla spedizione delle armi.

MEMO ON BAGGAGE REQUIREMENTS

Owing to the international political situation, further restrictions on hold and cabin baggage dimensions could be introduced during the current year. For further and more detailed information, we recommend passengers to consult the airline or ENAC (toll-free number 800 898 121 or www.enac.it).

LIQUIDS ALLOWANCE IN CABIN BAGGAGE

Each container must not exceed a capacity of 100 ml and has to be carried into a transparent plastic bag (18x20 cm), with a maximum capacity of 1 L.

PROHIBITED ITEMS ON BOARD

CHECKED AND HOLD BAGGAGE	CARRY ON BAGGAGE
Compressed gas	Scissors
Corrosives	Toy weapons
Explosives	Slings
Mercury thermometer	Cutlery
Poisonous substances	Knives, razor blades
Radioactive materials	Work tools
Alarm devices	Syringes
Matches, lighters	Sewing needles

EXTRA SIZE OR BULKY BAGGAGE

Provisions, as to extra size and bulky baggage, vary according to the different airlines, that should be contacted also in regard to packaging instructions. After check-in formalities the handling agents shall indicate the collection point. On destination, bulky and extra size baggage must be collected from a dedicated baggage claim area.

WEAPONS AND AMMUNITIONS

During check-in formalities you will receive a form, which must be filled in and handed to the Police Officer, who will carry out the control of weapons and the relevant documentation. After the Police authorization, it is possible to proceed with the dispatch of weapons.

BAGAGLI SMARRITI

Nel caso le valigie non si trovino sul nastro di riconsegna bagagli dell'aeroporto di arrivo, si deve procedere alla denuncia per segnalarne lo smarrimento:

- 1 all'interno dell'area doganale della zona di riconsegna bagagli, si trova l'ufficio Lost&Found della società di handling che si occupa della compagnia aerea con cui si è viaggiato. A Linate questo servizio è gestito da diversi operatori
- 2 un modulo (PIR - Property Irregular Report) dovrà essere compilato per la denuncia di smarrimento
- 3 se dopo 5 giorni il bagaglio non è stato ritrovato, ci si dovrà rivolgere direttamente alla compagnia aerea
- 4 se si è atterrati a Linate e la gestione del bagaglio è curata da SEA Handling, consultare il sito www.sea-aeroportimilano.it dove è attivo un servizio automatico per conoscere la situazione della pratica di smarrimento.

Se la valigia risulta danneggiata, prima di uscire dall'area doganale, recarsi all'ufficio Lost&Found a sporgere denuncia: si riceveranno le indicazioni per richiedere il rimborso alla compagnia aerea. Se a destinazione la valigia risulta danneggiata o manomessa, se si è partiti da Linate, segnalare il problema al numero verde 800 964 693, dall'estero +39 02 7485 2200, fax +39 02 7486 0039, e-mail: sosbagagli@sea-aeroportimilano.it

ANIMALI

Quando si prenota il volo, informare sempre la compagnia aerea se si hanno animali da trasportare: si possono tenere in cabina se non superano i 5 kg di peso, a seconda delle diverse compagnie aeree. Se ci si reca all'estero, è necessario informarsi su quali certificati sanitari siano richiesti e sulle eventuali quarantene previste nel luogo di destinazione.

In estate, nelle giornate molto calde, è consigliabile prenotare voli nella prima mattina o a tarda sera, tenendo conto del clima del paese che si vuole raggiungere.

L'animale deve essere trasportato in contenitori (kennel) sufficientemente solidi per impedirne lo schiacciamento o la fuga.

Non mettere mai il guinzaglio al cane dentro il kennel, perché potrebbe accidentalmente ferirsi.

Dal 1° ottobre 2004, per disposizioni dell'Unione Europea, cani, gatti e furetti devono avere un proprio passaporto sanitario per circolare all'interno della UE stessa.

LOST&FOUND

In case a piece of baggage is missing from the baggage reclaim conveyor belt, a property irregularity declaration must be filled in:

- 1 *the Lost&Found office of the handlers, serving the airlines operating at Linate airport, is situated within the Customs area, in the baggage reclaim zone. Different operators provide such service at Linate airport*
- 2 *a baggage enquiry form (PIR - Property Irregular Report) must be completed to enter the claim of missing baggage*
- 3 *if after 5 days from filling in the report, the missing baggage has not been found yet, you should contact directly the airline with which you were flying*
- 4 *if you landed at Linate airport and the baggage is being handled by SEA Handling, please consult website www.sea-aeroportimilano.it, where an automatic reply service will update you on the situation of your missing baggage file.*

In case a piece of baggage has been damaged, contact the Lost&Found office, to file a complaint before leaving the Customs areas; you will be instructed on how to submit claim for refund to the airline with which you were flying. If on final destination your piece of baggage results to be damaged or tampered with, departing from Linate, the problem should be signalled, contacting toll-free number 800 964 693, if calling from abroad +39 02 7485 2200, fax +39 02 7486 0039, e-mail: sosbagagli@sea-aeroportimilano.it.

LIVE ANIMALS

When making a reservation, always inform the airline of the presence of live animals to be transported on board. Animals can travel in cabin, if they do not exceed 5 kgs weight, according to the airline regulations.

If you are travelling abroad, check which health certificates and quarantine procedures are required in the country of destination. In summer, when daytime is hot, it is advisable to make a reservation for early morning or late evening flights, also keeping into consideration the climate of the country you are travelling to. Live animals must be transported in adequate kennels, suitably solid so to prevent crushing or escape.

Dogs must never be put on the leash inside the kennel, since the animal could accidentally hurt himself. As since 1st October 2004, pursuant to European Union provisions, a sanitary passport is required for dogs, cats and ferrets, in order to be allowed to circulate within the European Union.



La qualità in SEA

SEA continua a porsi l'obiettivo di garantire e migliorare i livelli dei servizi offerti, da SEA stessa e da tutti gli operatori che svolgono la loro attività in aeroporto.

L'aeroporto di Linate è caratterizzato per i voli verso le più importanti destinazioni nazionali e continentali. I servizi aeroportuali del terminal sono alla continua ricerca delle migliori offerte per garantire un buon livello di comfort durante la permanenza dei passeggeri nello scalo.

In questo contesto SEA ha definito specifiche modalità di erogazione dei servizi in funzione delle esigenze dei suoi clienti, siano essi passeggeri, compagnie aeree, operatori turistici, o altro.

SEA si è dotata del Sistema di Gestione della Qualità che, a partire dal 1995, ha consentito di orientare le scelte aziendali attraverso il controllo, la valutazione delle prestazioni, la revisione dei processi operativi, la misurazione delle esigenze e delle aspettative, con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

Questo percorso ha portato SEA ad ottenere, da parte di TÜV Italia, la Certificazione di Qualità (secondo le norme ISO 9001:2000) dei processi di tutta l'Area operazioni, oltre che delle attività di addestramento. Entrambe queste certificazioni sono state rinnovate più volte, ad evidenza del fatto che SEA crede e confida nel Sistema Qualità secondo le norme ISO 9000, considerandolo un efficace strumento di gestione interno e di comunicazione verso l'esterno. Obiettivo di quest'anno sarà quello di adeguare il Sistema secondo il recentissimo aggiornamento pubblicato dalla ISO.

SEA, inoltre, ha sostenuto e indirizzato anche le società di handling impegnate a fornire direttamente i servizi ai passeggeri, agli aeromobili ed alle merci, ad adottare un proprio Sistema di Qualità. In questo contesto i principali operatori di Linate (SEA Handling, ATA Handling, MLE, EAS, Aviapartner) sono attualmente certificati (ISO 9001 o AHM 804).



Quality in SEA

SEA's aim is the mission to provide outstanding quality in the airport services supplied, directly to its customers as well as in those services provided by independent operators, performing their activity in the airport.

Linate services are dedicated to the main national and European continental flights. SEA's effort is to offer in this terminal a very high standard level in term of quality and comfort.

In such context, SEA has defined specific ways to provide services, matching the different needs of its customers, be they passengers, airlines, airport operators or else.

Since 1995, SEA has implemented a Quality management system, which has enabled the Company to make strategic choices, based on control, assessment of the performance, the review of operational processes, the measurement of the customers' needs and expectations, aiming at an ever increasing quality improvement.

Thanks to this process, SEA has been awarded the TÜV Italy Quality certification, in accordance with ISO 9001-2000 standards, with reference to Airport Operations processes and vocational training activities. Both of the above said certifications have been awarded to SEA repeatedly. This fact proves that SEA relies and is confident on a Quality System, compliant with ISO 9000 standards, and considers it an effective tool, both for in company management and external communication. SEA's new objective (2009) is to up-date the Quality System, in accordance with the last ISO published requirements.

Furthermore SEA has supported and directed other handling companies, committed to directly provide services to passengers, aircrafts and freight, in the development and adoption of their own Quality System. In this context the main handlers operating at Linate airport (SEA Handling, ATA Handling, MLE, EAS, Aviapartner) have been awarded quality certification (ISO 9001 or AHM 804).



I principali strumenti di verifica del livello di servizio erogato e di pianificazione del miglioramento aziendale sono:

- **la misurazione della qualità percepita**, attraverso interviste ai passeggeri nel terminal e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti ricevuti
- **la misurazione della qualità erogata**, attraverso il monitoraggio diretto dei servizi forniti dagli operatori e attraverso l'analisi dei dati
- **il Piano della Qualità**, redatto annualmente, che riporta gli indirizzi e gli obiettivi delle azioni da intraprendere.

Tutti i dati riportati in questa Carta dei Servizi sono stati ottenuti attraverso procedure di monitoraggio, sondaggio ed elaborazione, proprie del Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001.

I dati presentati nelle pagine seguenti rappresentano gli impegni di SEA per l'anno 2009 e scaturiscono dall'analisi dei risultati dello scorso anno e dagli interventi di miglioramento delle attività, che vengono svolte nell'aeroporto di Linate.

Ogni gruppo di indicatori è presentato con un breve commento, che illustra il risultato positivo rispetto agli obiettivi definiti nella Carta dei servizi 2008 o gli interventi previsti, laddove ci siano degli aspetti da migliorare.

The main instruments, to assess the level of service supplied and to plan company improvements, are the following:

- **measurement of the perceived quality**, obtained through passengers' interviews, carried out at the Terminal, and through analyses and feedbacks (complaints and suggestions)
- **measurement of the supplied quality**, obtained by monitoring directly the services provided by the operators and by the analyses of the data collected
- **a quality plan**, drafted on a yearly basis, stating policies and objectives of the actions to be taken.

All the statistical data reported in this Service Charter are the result of monitoring procedures, surveys and data processing, featured according to ISO 9001 certified quality certification system.

The statistical data presented in the pages below represent the commitment of SEA for the year 2009 and derive from both the analysis of the results reached in the previous year and from the steps already taken, in order to improve the performances at Linate airport.

Each group of indicators is hereunder presented with a short comment, that shows either the positive result consistent with the defined objectives (referring to Service Charter 2008) or indicates the measures to be taken, in order to improve any criticalities.



LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Una importante società di ricerca demoscopica (Pubblica RES del gruppo SWG) assicura oltre 1.100 interviste nel terminal ogni anno.

Le domande sono riferite al grado d'importanza e di soddisfazione di tutti i servizi presenti in aeroporto: quelli erogati dal gestore aeroportuale e/o dagli altri operatori (di handling o commerciali).

La scala di valutazione è basata su cinque risposte:

a. Molto soddisfatto; **b.** Soddisfatto; **c.** Così così; **d.** Poco soddisfatto; **e.** Per nulla soddisfatto.

Il valore obiettivo che pubblichiamo rappresenta la percentuale dei passeggeri che rispondono **Molto soddisfatto** e **Soddisfatto**, sul totale di coloro che hanno risposto (escludendo chi risponde **Così così**).

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

SEA conduce:

a. rilevazioni e monitoraggi, a campione, sulle attività erogate dal gestore aeroportuale e dagli altri operatori. Sono oggetto di queste rilevazioni: i tempi di attesa dei passeggeri (ai banchi di accettazione, di biglietteria, ai filtri di sicurezza, al controllo dei passaporti, di attesa a bordo per lo sbarco, ecc.)

b. analisi, attraverso l'utilizzo di appropriati sistemi informatici di scalo, di indicatori relativi alla puntualità dei voli, ai tempi di riconsegna del bagaglio in arrivo, al numero dei bagagli disguidati, ecc.

PIANO DELLA QUALITÀ

SEA elabora annualmente il Piano della Qualità. Attraverso il riesame e la valutazione dei risultati conseguiti, definisce eventuali ed adeguati programmi di intervento nelle aree critiche, controllandone l'efficacia.

MEASUREMENT OF THE PERCEIVED QUALITY

Publica Res (SWG Group), a famous research Company, carries out interviews with 1,100 passengers at Linate airport on yearly basis.

The survey was based on the level of importance and satisfaction, in regard to all services received in the airport: the services provided by the airport management Company and/or those supplied by other operators (handlers or commercial operators).

The measurement unit is based on five answers:

***a.** Very satisfied; **b.** Satisfied; **c.** Neither satisfied nor dissatisfied; **d.** Poorly satisfied; **e.** Dissatisfied.*

Data posted here represent the percentage of passengers, whose answers are: "Very satisfied" and "Satisfied" over the total number of answers (excluding the passengers whose answer is: "Neither satisfied nor dissatisfied").

MEASUREMENT OF THE QUALITY SUPPLIED

SEA carries out:

***a.** random monitoring and surveying on the activities, performed by the airport management Company as well as by the other airport operators. The subjects of the said surveys are: passengers waiting times (at check-in desks, ticket counters, security checkpoints, passport control, on board the aircraft before disembarkation, etc.);*

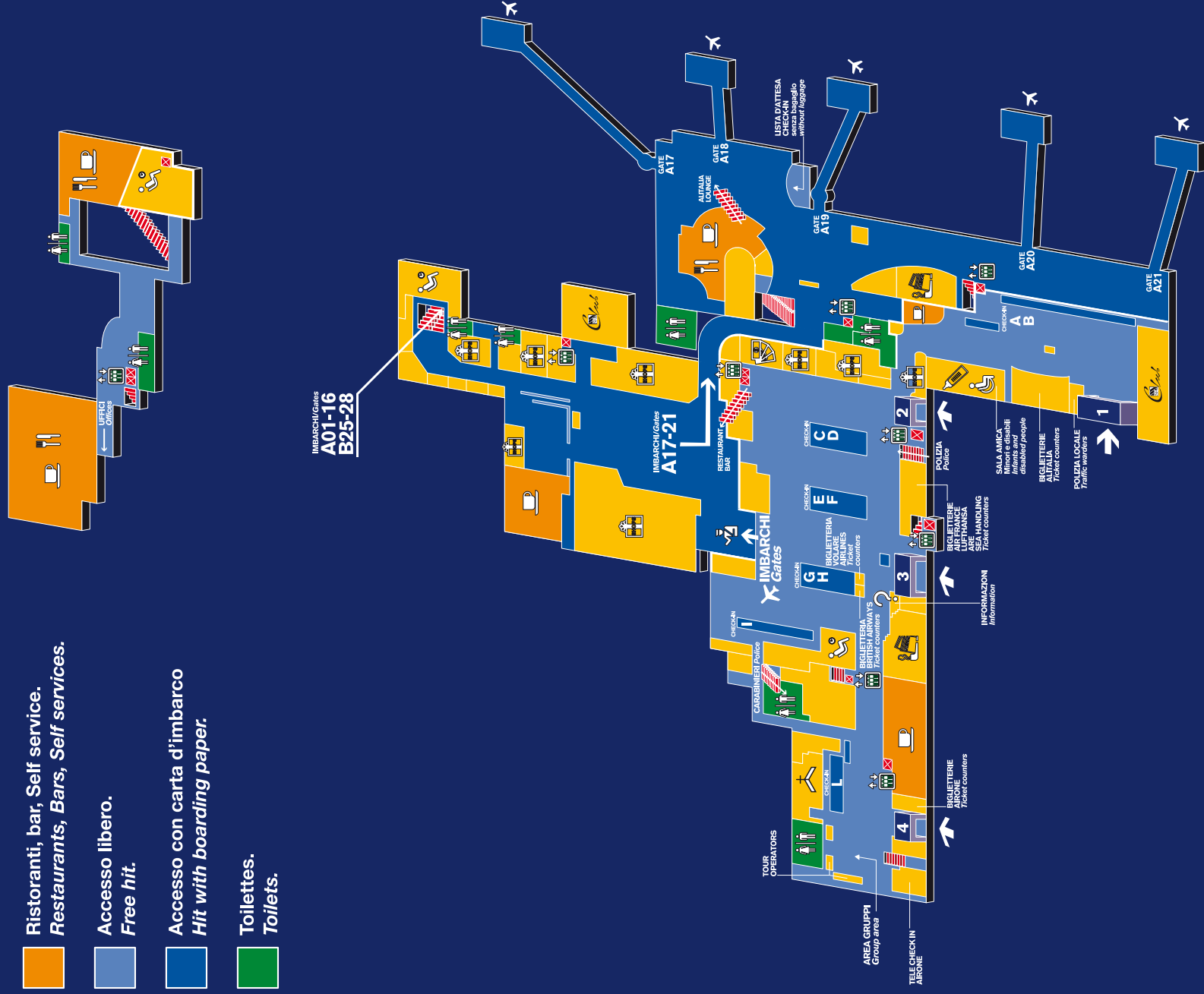
***b.** analysis, by means of dedicated airport information systems, of indicators in regard to flight punctuality, reclaim times of arriving baggage, number of misled baggage, etc.*

QUALITY PLAN

A plan is developed by SEA on a yearly basis. It regards the re-assessment of the reached results and the definition and identification of adequate programs for proper corrective steps, to be taken whenever criticalities are identified.

LEGENDA:

- Esercizi commerciali, Enti, Shops/Services, Agencies.
- Ristoranti, bar, Self service. Restaurants, Bars, Self services.
- Accesso ilbero. Free hit.
- Accesso con carta d'imbarco Hit with boarding paper.
- Toilettes. Toilets.





Dati di traffico 2008

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Linate nel 2008.

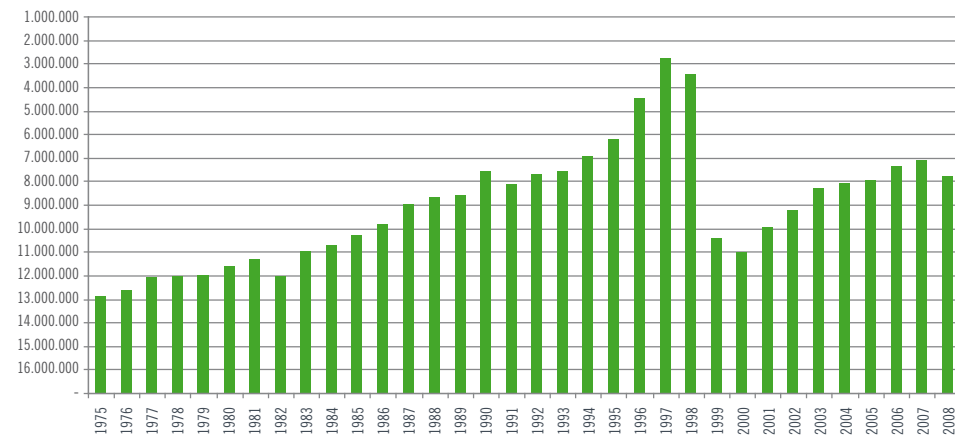
Aeroporto di Linate	Anno 2008	Var.% 2008-2007
Movimenti aeromobili	96.823	-3,6
Tonnellaggio aeromobili	6.538.767	-2,8
Passeggeri	9.266.152	-6,7
Bagagli gestiti	4.777.925	-16,2
Merce (tonn)	16.043	-8,2

I dati di traffico dell'aeroporto di Linate registrano una certa flessione rispetto al 2007.

I risultati ottenuti sono principalmente conseguenza della recessione economica, che ha determinato un calo della richiesta di trasporto aereo dell'ordine del 7% circa.

L'aeroporto di Linate rimane, comunque, il più importante aeroporto italiano *point to point*, con destinazioni a breve e medio raggio in Italia e in Europa utilizzato, soprattutto, dai passeggeri che viaggiano per lavoro.

Aeroporto di Linate -Totale passeggeri Linate airport - Total numbers of passengers



2008 traffic data

The table below shows traffic data at Linate in the year 2008.

Linate Airport	2008	Var.% 2008-2007
Aircraft movements	96,823	-3.6
Aircraft tonnes	6,538,767	-2.8
Passengers	9,266,152	-6.7
Baggage	4,777,925	-16.2
Freight (tonnes)	16,043	-8.2

Linate traffic data show some decrease compared to those ones of the year 2007.

This decrease is mainly due to the global economic recession, that has produced, also, a significant decrease in the air traffic demand and, consequently, in air tickets selling (in the global air market the drop is rated 7% on a yearly basis).

Linate airport is still the main point-to-point Italian airport, serving short and medium haul destinations in Italy and Europe. Linate airport is used mostly by businessmen.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti (1)	25.313
Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti (1)	35.540
	24 aprile 2008
Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti (1)	3.458
	17 luglio 2008 dalle 19.00 alle 20.00

(1) I valori riportati non includono i passeggeri in transito diretto.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Average daily number of arrived and departed passengers (1)	25,313
Maximum daily number of arrived and departed passengers (1)	35,540
	24 April 2008
Maximum hourly number of arrived and departed passengers (1)	3,458
	17 July 2008 from 7 pm to 8 pm

(1) Transfer passengers are not included.

Sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale

L'obiettivo di SEA è garantire i più elevati standard di sicurezza all'interno degli aeroporti milanesi ai passeggeri, agli operatori, ai visitatori.

Per questo SEA è alla continua ricerca di tutte le migliori soluzioni tecniche ed organizzative e, nel contempo, rivolge una particolare attenzione al contenimento dei disagi per i passeggeri.

Indicatori di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione del servizio di controllo dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	90%	Sondaggio
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	93%	Sondaggio

La percezione espressa dai passeggeri relativamente al livello di sicurezza personale e al servizio di controllo dei bagagli a mano è considerevolmente molto positiva.

L'attenzione del gestore è costantemente rivolta alla diminuzione del tempo di attesa in coda, senza perdere di vista l'accuratezza dei controlli. I monitoraggi sono costanti, per intervenire in tempo reale nella soluzione delle anomalie.

Oltre alla presenza di informativa legata ai controlli, alla messa a disposizione di "facilitatori", che forniscono supporto ai passeggeri, è stato aperto un varco addizionale e due passaggi (fast track) dedicati ai passeggeri VIP delle principali compagnie aeree ed ai passeggeri della tratta Milano - Roma.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Apparecchi per i controlli di sicurezza	n. 24
Servizio di vigilanza interno	24 h

Safety and security at Linate terminal

SEA's aim is to increasingly guarantee higher standards of safety and security to passengers, operators and visitors, passing through the airports.

To this purpose SEA is committed to a continued exploration of new technical and organizational solutions while, at the same time, particular attention is placed in avoiding major inconvenience to passengers.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Cabin baggage screening - perception of service received	% satisfied passengers	90%	Poll
Surveillance of airport property and safety - overall passenger perception	% satisfied passengers	93%	Poll

Passengers' perception of the personal security and of the cabin baggage screening activity is considerably very positive.

SEA's attention is continuously focused on smooth-flowing the queues of passengers, always conforming to higher standards of security and safety. Monitoring is steady, in order to tackle with any real-time criticalities and crisis.

In addition to the availability of information relevant to the security check, the help of dedicated personnel at passengers' disposal, a new additional check point has been opened and, moreover, two easy routes (fast track) for VIP passengers (entitled to) and for passengers departing to Rome.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Screening machines for security checks	n. 24
Airport surveillance service	24 h



Regolarità del servizio

La puntualità dei voli in partenza da Linate rimane sui buoni livelli degli anni scorsi. Il risultato ottenuto da Linate evidenzia la buona capacità dello scalo di gestire e di coordinare l'insieme delle attività a terra di tutti gli enti coinvolti.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Ritardi nei voli attribuibili al gestore	N° ritardi attribuibili al gestore/ Totale voli passeggeri in partenza	0,3%	Monitoraggio
Ritardi complessivi	N° ritardi complessivi/ Totale voli passeggeri in partenza	18%	Monitoraggio
Bagagli disguidati per responsabilità del gestore (guasto dell'impianto di smistamento bagagli)	N° bagagli disguidati/ 1.000 passeggeri in partenza	0,3	Monitoraggio
Tempo di riconsegna del primo e ultimo bagaglio	Tempo di riconsegna nel 90% dei casi	Primo bag: 18' Ultimo bag: 25'	Monitoraggio
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	3'	Monitoraggio
Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	95%	Sondaggio

Il livello di soddisfazione globale espresso dai passeggeri sui servizi ricevuti a Linate è intorno al 96% ed è superiore alle attese.

SEA vuole dedicare grande attenzione al miglioramento del servizio di riconsegna bagagli nei periodi di più intenso traffico, sensibilizzando gli operatori ad una ottimizzazione delle risorse.

La regolarità dei voli partiti da Linate rimane sempre molto buona e nettamente superiore a molti altri scali italiani ed europei (ad es. la percentuale di voli partiti in ritardo da Linate nel 2008 - solo il 17,6% del totale - è statisticamente la metà di quelli partiti in ritardo da Fiumicino).

Punctuality of service

Data on punctuality of flights departing from Linate airport confirm the high levels registered the previous years.

The result obtained by Linate airport underlines the skilful aptitude of all Linate Bodies and Operators, who manage and coordinate all their activities in the terminal.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Flights delays due to airport operator	Delays due to airport operator/ Total departing passenger flights	0.3%	Monitoring
Overall delays	Total delays/ Total departing passenger flights	18%	Monitoring
Misled baggage due to airport operator (BHS failure)	N. of misled baggage/ 1,000 departing passengers	0.3	Monitoring
Reclaim time for first and last piece of baggage	Reclaim time in 90% of the cases	First bag: 18' Last bag: 25'	Monitoring
Waiting time on board for the first passenger disembarkation	Waiting time in 90% of the cases	3'	Monitoring
Overall perception of services received in the airport	% satisfied passengers	95%	Poll

Passengers have confirmed an overall very high level of satisfaction on the services received at Linate airport: about 96% (beyond our expectations).

SEA is focusing on the improvement of the reclaim baggage service, especially during peak periods, with new organizational solutions and optimization of the operators and resources.

The punctuality of flights departing from Linate airport is still very high and clearly better, if compared to several Italian and European airports punctuality (e.g. the percentage of flights departing on delay from Linate during the last year - only 17.6% - is statistically the half of the percentage obtained in Rome Fiumicino).



Pulizia e condizioni igieniche

Nell'aerostazione di Linate gli spazi a disposizione dei passeggeri ed i servizi igienici sono costantemente controllati affinché la pulizia e il decoro siano garantiti per tutto il giorno.

A Linate sono stati fatti lavori di manutenzione straordinaria delle toilettes. Per il 2009 sono previsti altri interventi migliorativi, sia a livello organizzativo sia a livello infrastrutturale.

In tutte le aree dell'aerostazione di Linate sono disponibili servizi igienici dedicati alle persone disabili.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione del livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	78%	Sondaggio
Percezione del livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	90%	Sondaggio

I risultati ottenuti sono in miglioramento, ma ancora inferiori alle attese.

Probabilmente questo dato è anche conseguenza dell'attività di ristrutturazione dei vari "blocchi di toilettes", che SEA sta effettuando, con sequenzialità, allo scopo di non diminuire la dotazione accessibile e, conseguentemente, la relativa percezione di pulizia e funzionalità.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

N° totale toilettes	239
N° toilettes per disabili	18

Cleanliness and hygiene

Inside Linate terminal all areas and public conveniences available to passengers are constantly maintained, in order to guarantee cleanliness and hygiene all the day.

Extraordinary maintenance works to refurbish and improve toilets have been executed in Linate airport. Further extensive infrastructural intervention programs and optimized organizational methods will be implemented during 2009.

Toilets dedicated to passengers with reduced mobility are conveniently located throughout each area of Linate terminal.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Perception of cleanliness and usability of toilets	% satisfied passengers	78%	Poll
Terminal cleanliness level perception	% satisfied passengers	90%	Poll

The outcomes deriving from the levels of satisfaction expressed on terminal cleanliness and on cleanliness and usability of toilets at Linate are improving, but still below our expectations.

This fact could be partly due to the maintenance works executed on each toilet area sequentially, in order to minimize the number of closed toilets and, consequently, to reduce only slightly the perception of cleanliness and usability of toilets.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Total number of toilets	239
Total number of toilets for disabled passengers	18



Comfort durante la permanenza in aeroporto

Il senso di comfort che i passeggeri percepiscono nell'aerostazione di Linate è stato molto positivo nel complesso e il giudizio espresso è in linea con le aspettative.

L'aerostazione di Linate è risultata gradita per luminosità, basso livello di rumore e per l'efficienza degli impianti di climatizzazione.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione della disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	85%	Sondaggio
Percezione dell'efficienza della climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	94%	Sondaggio
Percezione dell'efficienza degli impianti di trasferimento dei passeggeri	% passeggeri soddisfatti	85%	Sondaggio
Percezione complessiva del livello di comfort	% passeggeri soddisfatti	90%	Sondaggio

Per questi indicatori la percezione di gradimento è risultata inferiore alle aspettative.

Dal giudizio espresso dai passeggeri per i sistemi di trasferimento all'interno dell'aerostazione di Linate risultano soddisfatti solo il 77% dei passeggeri intervistati.

Si prevede pertanto di continuare l'opera di progressiva sostituzione di ascensori e scale mobili, al fine di riportare l'indice di soddisfazione di questo parametro ai valori di eccellenza abituali.

Sulla disponibilità dei carrelli portabagagli vi è un gradimento stabile da parte dei passeggeri, che si sono abituati al sistema a gettone, che permette di migliorare l'ordine con cui questi vengono offerti.

La scelta di SEA di mantenere il servizio gratuito (infatti la moneta funge solo da cauzione e viene restituita non appena si rilascia il carrello) è stata molto gradita.

La percezione generale del livello di comfort, pur perdendo qualche punto percentuale, rimane sempre alta.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Spazio disponibile	mq 33.500
Posti a sedere nelle aree di attesa	n. 1.268
Carrelli portabagagli	n. 800

Comfort in the airport

The comfort level perceived by passengers at Linate terminal has been very positive on the whole and the assessments expressed about such issue are in line with our expectations.

Linate terminal is appreciated for its brightness, low levels of noise and efficient air-conditioning system.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Perception of availability of baggage trolleys	% satisfied passengers	85%	Poll
Perception of efficiency of air-conditioning system	% satisfied passengers	94%	Poll
Perception of passengers transfer systems	% satisfied passengers	85%	Poll
Overall perception of comfort level	% satisfied passengers	90%	Poll

The perception expressed by passengers on such items has been below our expectations.

Only 77% of the passengers interviewed on transfer systems within Linate airport have expressed a positive judgement, declaring to be satisfied. Therefore SEA will go on with the substitution of lifts and escalators, in order to increase, till the excellence previously obtained, the percentage of passengers satisfied on transfer systems.

The perception of passengers on availability of baggage trolleys is steady, because passengers are now used to the orderly system, based on dedicated areas, where baggage trolleys can be collected/returned (available on pay-back basis). Passengers have really appreciated SEA's choice to keep the service supplied free of charge (the coin inserted, indeed, is given back as soon as the baggage trolley is replaced).

The overall perception of comfort level, though decreased of some percentage points, is still high.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Total surface available to passengers	sqm 33,500
Available seats in the waiting lounges	n. 1,268
Baggage trolleys	n. 800



Servizi aggiuntivi

Nell'aeroporto di Linate i servizi commerciali e di ristoro si sono arricchiti di nuovi prodotti, per permettere una scelta sempre più diversificata.

Lo spazio destinato ai negozi, alle edicole, ai bar e ai ristoranti è distribuito soprattutto nelle zone di partenza. Nel corso del 2008 sono stati rivisitati gli spazi, in modo da rendere più luminosa e più efficace la zona commerciale.

A fronte di una diminuzione di telefoni pubblici, per la sempre minore richiesta da parte dell'utenza, sono aumentate le postazioni che offrono la connessione a internet e a tutte le sue funzioni.

Si invita a consultare la sezione Shopping Time del sito internet all'indirizzo www.sea-aeroportimilano.it o a prendere visione della "Guida ufficiale Aeroporti di Milano", a disposizione nell'aerostazione, per una descrizione dettagliata dei prodotti e dei servizi presenti nell'aeroporto di Linate.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi: negozi, edicole	% passeggeri soddisfatti	85%	Sondaggio
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi: bar, ristoranti	% passeggeri soddisfatti	73%	Sondaggio

I passeggeri si sono dimostrati soddisfatti dell'offerta di prodotti e dei servizi commerciali di Linate soprattutto per i giudizi espressi su negozi ed edicole.

L'indice di soddisfazione di bar e ristoranti rimane invece penalizzato per i prezzi, che i passeggeri considerano alti.

Questo fatto, a fronte di una sostanziale stabilità dei prezzi di bar e ristoranti, è per noi indicativo di una situazione di recessione generale, nella quale la nostra utenza vorrebbe vedere una diminuzione dei prezzi, che purtroppo non può essere assicurata in questo contesto economico.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Punti di ristorazione	n. 17
Capienza del deposito bagagli	mq. 107
Telefoni pubblici, fax, postazioni internet	n. 71 (di cui 8 Internet corner)

Additional services

The range of commercial, food and beverage services available at Linate terminal has increasingly widened and diversified. Passengers will find a further variety of new prestigious brands, that have been added.

Several shopping areas with bookstalls, bars, restaurants and shops are spread out mainly in the departure holding lounges. During 2008 the layout of the commercial areas has been changed and refurbished, in order to increase their brightness and effectiveness.

Due to a diminished request for coin/card operated public telephones, the number of fully equipped public internet access corners has been increased.

Detailed information on shops, products and other services, that can be found throughout Linate airport, can be viewed at www.sea-aeroportimilano.it - section Shopping Time - or consulting the "Milan airports official guide", available at Linate terminal.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Perception of availability/ quality/price: shops, bookstalls	% satisfied passengers	85%	Poll
Perception of availability/quality/price: bars, restaurants	% satisfied passengers	73%	Poll

Passengers have appreciated the variety and wide range of products and commercial services available in Linate airport, especially the shops and bookstalls.

The satisfaction rate on bars and restaurants was, instead, affected by the perception on prices, which are considered high by the passengers.

This fact, since the substantial prices stability of bars and restaurants, underlines a global economic recession. Passengers would like a decrease in the prices, but unfortunately it's not possible in this economic framework.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Bars and restaurants	n. 17
Baggage depots capacity	sqm. 107
Public telephones, fax, internet corners	n. 71 (8 internet corners)

Servizi per passeggeri a mobilità ridotta

Ai passeggeri disabili è facilitata l'accessibilità a tutti gli spazi aeroportuali attraverso strutture e servizi dedicati quali: posti auto in prossimità degli ingressi, sistema di chiamata nei parcheggi e nel terminal, ascensori con dispositivi dotati di segnalazioni visive e sonore e rampe idonee, citofoni collegati direttamente con la Sala Amica, dove vengono accolti i passeggeri che necessitano di assistenza particolare. Personale dedicato è disponibile per tutti i passeggeri che hanno effettuato la richiesta di assistenza, con almeno 48 ore di anticipo, alla compagnia aerea con cui hanno prenotato il volo. Il personale accompagna il passeggero per tutta la permanenza in aeroporto e durante l'espletamento di tutte le operazioni aeroportuali necessarie al suo viaggio.

Per i passeggeri non vedenti, o ipovedenti, sono state installate tastiere con codice Braille sia ai telefoni sia in alcuni ascensori e sono stati creati percorsi preferenziali, con strisce in gomma gialla (sistema LOGES, Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) con codici in rilievo per indicare direzione, ostacoli e pericoli.

Questo sistema fa parte di un ampio progetto realizzato da SEA in collaborazione con CSSI (Cooperativa Sociale Servizi Integrati), così come l'installazione di mappe tattili delle aree aeroportuali, per consentire ai non vedenti, o ipovedenti, di muoversi in autonomia.

Inoltre, dal 26 luglio 2008, con l'entrata in vigore del regolamento comunitario n. 1107 del 2006, SEA eroga direttamente, sotto la propria diretta supervisione, tutti i servizi per i passeggeri a mobilità ridotta, facendosi carico non solo di infrastrutture adeguate, ma anche che il livello di servizio sia in linea con gli standard europei.

Informazioni dettagliate sui servizi offerti sono consultabili nella sezione dedicata del sito internet www.sea-aeroportimilano.it oppure nella "Guida ufficiale Aeroporti di Milano" in distribuzione nell'aerostazione.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Toilettes per disabili	n. 18
Posti auto per disabili nei parcheggi (1)	n. 71

(1) Tutti i parcheggi per disabili sono gratuiti secondo le modalità previste dalla legge.

Services for passengers with reduced mobility

Access to all airport areas is simplified to passengers with reduced mobility through dedicated facilities and services: dedicated car parking places located nearby access points to terminal, call system at parking areas and in the terminal, lifts with suitable ramps equipped with visual and sound signals, intercom equipments directly connected to Sala Amica lounge, where passengers in need of particular assistance are welcome. Dedicated personnel are available to assist all passengers, who have notified the request for assisted services to the airline operating their flight, within at least 48 hours advance. A dedicated service agent will gladly assist the passenger for the entire stay in the airport premises and during clearance of all the necessary airport formalities.

Both telephones and a number of lifts have been equipped with Braille code keyboards, for the use of blind or hypo-sighted passengers. Moreover preferential paths with yellow rubber guides (LOGES system rubber guides for visually impaired) have been installed on the terminal floor, with relief codes to indicate directions, obstacles and dangers.

This system is part of a major project implemented by SEA, in cooperation with CSSI (Cooperative for Integrated Social Services), as well as the installation of touch maps in the airport areas, to enable blind or visually impaired travellers to move autonomously throughout the airport.

Furthermore, since 26th July 2008, the EU Regulation 1107/2006 has come into force and SEA carries out directly and manages all the services to be provided to disabled passengers. SEA has set up an efficient organization with suitable infrastructures and appropriate organizational and operative processes, in conformity with the European standard levels.

Detailed information on services offered can be found, in the dedicated section, at the website www.sea-aeroportimilano.it or consulting the "Milan airport official guide".

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Toilets for disabled passengers	n. 18
Car parking places for disabled passengers (1)	n. 71

(1) Free parking for disabled passengers is guaranteed pursuant to law provision.

Espresso in forma tabellare sintetica, quanto sopra riportato può essere sintetizzato come segue:

Fattore di qualità	N°	Indicatore	Unità di misura (specificare)	Modalità di rilevazione	Obiettivo 2009
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta	29	Disponibilità di percorsi facilitati	Si/No	Misurazione	Si
	30	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	Si/No	Misurazione	Si
	31	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	Si/No	Misurazione	Si
	32	Disponibilità di spazi dedicati	Si/No	Misurazione	Si
	33	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	Si/No	Misurazione	Si
	34	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	Si/No	Misurazione	Si
35	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	Si/No	Misurazione	Si	

The table below synthesizes the above paragraph:

Quality factor	N°	Indicator	Measurement unit (specified)	Assessment method	Objective 2009
Services for passengers with reduced mobility	29	Availability of preferential paths and routes	Yes/No	Measurement	Yes
	30	Access to all airport services	Yes/No	Measurement	Yes
	31	Availability of dedicated personnel on demand	Yes/No	Measurement	Yes
	32	Availability of dedicated areas	Yes/No	Measurement	Yes
	33	Availability of call system at car park	Yes/No	Measurement	Yes
	34	Availability of call system in the terminal	Yes/No	Measurement	Yes
35	Availability of suitable information and communications	Yes/No	Measurement	Yes	

Servizi di informazione al pubblico

Le informazioni sui voli che SEA rende disponibili al pubblico seguono le indicazioni ricevute dalle compagnie o dagli enti di controllo.

Nell'aerostazione di Linate sono installati 10 nuovi Info Point (postazioni di auto-informativa) presenti in tutte le aree che permettono, con un facile sistema touch screen, la consultazione in tempo reale di informazioni non strettamente operative, oltre agli orari dei voli in arrivo e in partenza, in aggiunta agli attuali canali di informativa al pubblico.

L'orario dei voli è pubblicato sull'opuscolo "Guida ufficiale Aeroporti di Milano".

Tutti i dati in tempo reale sui voli e sull'operatività dell'aeroporto sono disponibili anche sul sito internet all'indirizzo www.sea-aeroportimilano.it, nelle pagine di Televideo (616-617), di Mediavideo (520) o contattando il Centro informazioni SEA al numero 02-74852200. Un importante punto informativo in città si trova presso la biglietteria della stazione ferroviaria Cadorna, capolinea del treno Malpensa Express.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione complessiva dell'efficacia delle informazioni	% passeggeri soddisfatti	90%	Sondaggio
Presenza del numero verde	Sì/No	Centro informazioni SEA 02-74852200	Rilevazione
Presenza del sito internet	Sì/No	www.sea-aeroportimilano.it	Sondaggio

Il giudizio dei passeggeri sui servizi di informazione è stabilmente alto, anche grazie alla molteplicità dei sistemi adottati.

Da novembre 2008 il servizio di informazioni telefoniche è esercito direttamente da SEA ed è effettuato con personale proprio.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Punti di informazione operativi (n. banchi)	2
N° di posizioni informative con monitor	47
N° banchi di auto informativa	10

Information to the public

Flights information that SEA makes public and available is based on the indications received directly from the airline companies or from the aviation control bodies.

10 info points (automatic information facilities) are on disposal throughout the terminal. By means of these info points, which are located in all the airport areas and can be very easily used by way of a touch screen system, live information on arrival and departing flights can be obtained, in addition to several non strictly operational items, concerning the services provided at the airport.

Flights information and timetables are published in the "Milan airports official guide".

All kind of live information on flights and on airport operations can be obtained, also, visiting the website www.sea-aeroportimilano.it, consulting Televideo (pages 616-617), Mediavideo (page 520) or contacting the SEA Information Center (02 75842200). Another important source of information is available, in town, at the ticket office of Cadorna railway station, the Malpensa Express train terminal.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Overall perception of the quality of information received	% satisfied passengers	90%	Poll
Availability of toll-free number	Yes/No	SEA Information Center 02-7485 2200	Survey
Website availability	Yes/No	www.sea-aeroportimilano.it	Survey

The passengers' judgment, in regards to information services, is steadily high, also for the variety of the information systems provided.

Since November 2008 SEA personnel have been providing, directly, the Information Center service.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

N. information desks in operation	2
N. information monitor posts	47
N. info points (self information desks)	10

Aspetti relazionali e comportamentali

SEA considera di grande importanza la cortesia e la professionalità del personale che opera a Linate, poiché esprimono sensibilità e rispetto nei confronti del passeggero e serietà nel compimento del proprio lavoro.

Nei programmi di formazione e di aggiornamento del personale SEA dedica particolare attenzione allo sviluppo delle attitudini comportamentali, per poter affrontare eventuali situazioni di criticità.

Anche a tutti gli operatori presenti in aeroporto SEA richiede un'accurata preparazione del personale, sia dal punto di vista professionale, sia comportamentale.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione sulla cortesia del personale	% passeggeri soddisfatti	95%	Sondaggio
Percezione sulla professionalità del personale	% passeggeri soddisfatti	95%	Sondaggio

I passeggeri esprimono giudizi molto positivi nei confronti della professionalità e della cortesia del personale.

Relations and behaviour with Customers

Courtesy and professionalism of front line personnel, operating at Linate airport, are key elements to SEA. They represent the expression of sensibility and respect towards the passenger, as well as the reliability in work commitment.

In its training and refresher programs, SEA has focused on the development of the behavioural and relational attitudes of its workforce, including, also, the skills necessary to tackle with criticalities and crisis.

SEA, moreover, requests that all airport operators should employ qualified and skilled personnel, as far as both professionalism and behaviour are concerned.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
<i>Perception of personnel courtesy</i>	<i>% satisfied passengers</i>	<i>95%</i>	<i>Poll</i>
<i>Perception of personnel professionalism</i>	<i>% satisfied passengers</i>	<i>95%</i>	<i>Poll</i>

The perception of passengers in regards to personnel professionalism and courtesy is very positive.

Servizi di sportello/varco

L'impegno di SEA è di rendere agevoli tutte le attività di accettazione e di imbarco dei passeggeri, nel rispetto delle procedure di sicurezza e di controllo che devono essere adottate.

Proprio per far fronte all'inasprimento delle misure di sicurezza SEA ha potenziato, nel corso del 2008, le risorse infrastrutturali e umane dedicate a tali attività, riuscendo a ridurre i tempi di attesa al di sotto del livello degli anni precedenti.

Inoltre SEA ha definito, con gli operatori di assistenza ai passeggeri, regole chiare e cogenti contenute nel Regolamento di scalo di Linate, affinché siano resi operativi tutti i banchi messi a disposizione dall'apertura fino alla chiusura dell'accettazione, nell'intento di evitare congestioni.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Attesa in coda al check-in	Tempo massimo nel 90% dei casi	7'	Monitoraggio
Percezione dell'attesa in coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	95%	Sondaggio
Tempo di attesa al controllo dei bagagli a mano	Tempo massimo nel 90 % dei casi	9'	Monitoraggio
Percezione dell' attesa in coda al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	92%	Sondaggio

Il risultato, relativo ai tempi di attesa al check in, è principalmente conseguenza delle varie politiche commerciali delle compagnie aeree. SEA, comunque, intende rendere sempre più agevoli il servizio di registrazione e quello di controllo ai filtri di sicurezza, pur consapevole delle limitazioni che la nuova normativa implica nel processo.

Nell'aerostazione di Linate i passeggeri trovano, oltre ai banchi gestiti normalmente dal personale di assistenza, anche alcune postazioni di self check-in, messe a disposizione dalle compagnie aeree più importanti. Il loro utilizzo è semplice e veloce, anche per i passeggeri meno esperti.

Nelle zone antistanti le postazioni di controllo del bagaglio a mano, inoltre, sono stati collocati alcuni monitor che indicano ai passeggeri gli oggetti vietati. Alcune immagini animate, inoltre, mostrano le azioni che devono essere fatte prima di attraversare il controllo (ad esempio, depositare nelle apposite vaschette cinture, oggetti metallici, telefoni cellulari, giacche, cappotti, ecc.). SEA, nei periodi di maggior affluenza alle postazioni di controllo, mette a disposizione personale dedicato, per aiutare i passeggeri e contribuire così a sveltire le operazioni necessarie.

Desk/filter services

SEA is committed to facilitating and streamlining all check-in and embarkation operations, always complying with the necessary security check procedures and formalities, which must be adopted according to law provision.

In order to face the need of tighter security measures, SEA has improved during 2008, the infrastructural and human resources dedicated to such activities. These improvements have enabled SEA to decrease the waiting times levels, compared to the previous years standards.

Moreover SEA, in cooperation with the passengers handling operators, has defined clear and binding rules, which are included in the "Airport regulations of Linate", in order to make operative all the desks available, from the beginning till the end of check-in time, to avoid congestions.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Queueing time at check-in desks	Maximum time in 90% of the cases	7'	Monitoring
Customers' perception of the queueing time at check-in desks	% satisfied passengers	95%	Poll
Queueing time at cabin baggage screening points	Maximum time in 90% of the cases	9'	Monitoring
Customers' perception of the queueing time at passport controls	% satisfied passengers	92%	Poll

The queueing time at check-in desks is due mainly to the various commercial policies of the airline Companies.

However SEA is committed to streamlining check-in and security operations, though aware of the security restrictions due to law provision.

At Linate airport passengers will find, in addition to normal check-in desks with in-service agents, some self check-in facilities, which have been made available by the major airlines.

Self check-in is fast and easy, also for the less experienced passengers.

Moreover some monitors, listing forbidden items, are located in the areas opposite to the cabin baggage security checkpoints. Movies show the passengers what they are requested to do, before proceeding through the checkpoint (e.g. put in the appropriate basket: belts, metal items, mobile phones, jackets, coats, etc.).

Personnel dedicated to assisting passengers are made available by SEA during peak periods.



Integrazione modale: efficacia dei collegamenti città-aeroporto

SEA è impegnata, da sempre, a sostenere e promuovere, in sinergia con gli enti istituzionali competenti, piani di intervento per la riqualifica dei collegamenti viari e ferroviari da e verso gli aeroporti.

L'aeroporto di Linate, vicinissimo alla città di Milano, è collegato con autobus di linea per il centro città e con navette per la Stazione Centrale e per l'aeroporto di Malpensa.

Informazioni utili sui mezzi pubblici di trasporto (linee, frequenze, orari, prezzi) e sui parcheggi sono disponibili sul sito internet www.sea-aeroportimilano.it, nelle pagine di Televideo (616-617), di Mediavideo (520) o al Call-center al numero 02-74852200.

Nell'aerostazione di Linate è disponibile la "Guida ufficiale Aeroporti di Milano", aggiornata trimestralmente, con tutte le informazioni dettagliate sulle modalità di accesso città/aeroporto e sui parcheggi.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Linate 2009	Modalità di rilevazione
Percezione sulla disponibilità, puntualità, qualità e prezzo dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	87%	Sondaggio
Percezione della presenza segnaletica di accesso chiara e comprensibile	% passeggeri soddisfatti	85%	Sondaggio

I passeggeri intervistati a Linate evidenziano un buon gradimento dei collegamenti tra città ed aeroporto e della segnaletica di accesso al terminal.

L'AEROPORTO DI LINATE IN CIFRE

Totale posti auto nei parcheggi n. 4.400

Intermodal integration: efficient city/airport links

SEA has long been committed to promoting and strengthening intervention plans, for the upgrading of road and rail links to/from the airports, in synergy with the competent local bodies and authorities.

Linate airport is very close to Milan city; a scheduled bus service links Linate to town center and shuttle bus services provide connection to Central Station and to Milan Malpensa terminals.

Useful information on public transportation (lines, frequencies, schedules, prices) and on parking facilities is available at www.sea-aeroportimilano.it, consulting Televideo (pages 616-617), Mediavideo (page 520) or contacting SEA Call Center (02-74852200).

The "Milan airports official guide" (quarterly updated), that includes flights timetables, detailed information on access modes city/airport and parking facilities, can be found at Linate airport.

Quality indicator	Measurement unit	Linate 2009	Assessment method
Perception of availability, punctuality, quality and price of city/airport links	% satisfied passengers	87%	Poll
Perception of the presence of clear and intelligible access signage	% satisfied passengers	85%	Poll

Passengers interviewed at Linate airport have expressed a good level of satisfaction on intermodal city/airport links and on Linate access signage.

LINATE AIRPORT IN NUMBERS

Total car places available in car parks n. 4,400

Alcuni consigli pratici

Con l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi resi, SEA invita i passeggeri a seguire alcuni semplici suggerimenti:

- **consultare**, all'arrivo in aerostazione, i tabelloni e i monitor, che indicano l'area di registrazione della compagnia con la quale si effettua il viaggio, il numero del gate di imbarco e l'ora stimata (ETD) di partenza del volo
- **prendere visione** dei prospetti informativi disponibili in aerostazione e presso i banchi di check-in, relativi agli oggetti che, per motivi di sicurezza, non è possibile trasportare nel bagaglio a mano o da stiva. In questo modo si risparmia tempo ai filtri di accesso all'area imbarchi, dove i controlli sono diventati più scrupolosi
- **verificare** sul biglietto aereo il tempo limite di presentazione al check-in: l'orario varia a seconda della compagnia aerea con cui si viaggia, perciò si consiglia di programmare con largo anticipo l'arrivo in aeroporto, per poter completare in tempo tutte le pratiche di accettazione a bordo, soprattutto nei periodi di esodo
- **assicurarsi** di avere tutti i documenti necessari da presentare al check-in: carta d'identità per i paesi della Comunità Europea, passaporto ed eventuale visto per i paesi extra-europei.

Per le modalità di rimborso, causate da ritardi o disservizi, invitiamo a prendere visione delle norme riportate nella "Carta dei diritti del passeggero" pubblicata da ENAC.

Some practical advices

In order to constantly optimize the efficiency of the services supplied by SEA, passengers are kindly advised to follow some simple suggestions:

- *when entering the terminal, **consult** notice boards and monitors to locate the check-in area of the airline operating your flight, the boarding gate number and the estimated time of departure (ETD) of your flight*
- ***consult** the information brochures (available throughout the terminal and at check-in desks), indicating the list of items and liquids, that, for security reasons, cannot be carried in the cabin baggage. This will reduce queueing times at security checkpoints, when accessing the boarding lounges, where the security screening conditions get tighter*
- ***verify**, on your flight ticket, the check-in time limit, in order to allow sufficient time for all check-in and embarkation formalities to be completed. Time limit varies according to the chosen airline company. Please, plan to arrive to the airport well in advance prior to the departure time, mainly during peak time*
- ***ensure** that you are in possession of all the necessary documents for check-in: identity card for European community countries, passport and visa for non-European countries.*

As regard the refund rules on compensation and assistance to passengers, in the event of long delays or disruption, we invite our customers to take notice of the rules reported in the "Charter of passenger rights" issued by ENAC.



Attenti alle esigenze dei Clienti

SEA è consapevole dell'importanza di mantenere un dialogo diretto e costruttivo con i propri Clienti, strumento fondamentale per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze e migliorare la qualità dei servizi.

In questa logica SEA, nel proprio sito www.sea-aeroportimilano.it e in particolare alla pagina <http://www.sea-aeroportimilano.it/it/servizi/contatta>, mette a disposizione una modulistica adeguata, per formulare richieste d'informazione, suggerimenti e reclami.

SEA è sensibile alle problematiche che possono verificarsi all'interno dei propri aeroporti e che, talvolta, possono creare danni patrimoniali ai Clienti. In questo contesto SEA ha stipulato l'accordo per l'istituzione di un "Tavolo di conciliazione" con le Associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (CRCU).

In questo tavolo, che sarà pienamente operativo entro la seconda metà dell'anno, verranno valutate ed eventualmente conciliate le pratiche attinenti situazioni che richiedono il risarcimento di un danno di natura patrimoniale che i passeggeri lamentino aver subito, in occasione della loro fruizione di infrastrutture o servizi aeroportuali, gestite o erogati da SEA.

Eventuali ulteriori reclami, o suggerimenti, possono essere consegnati ai banchi informazione o inoltrati a SEA con il modulo allegato, o in qualsiasi altra forma, e inviati a:

- per lettera:
Customer Care - SEA Aeroporti di Milano - Aeroporto di Linate - 20090 Segrate (MI)
- per fax:
+ 39 02 7485 2047
- con posta elettronica:
Customercare@sea-aeroportimilano.it

SEA tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità alla legge 196/2003 sulla tutela della privacy.

SEA, nel rispetto della normativa UNI 10600, si impegna a rispondere entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo e segnalazione sarà attentamente preso in esame ed inoltrato ai responsabili, secondo le competenze, o ai responsabili degli enti aeroportuali e delle altre società che operano in aeroporto, per dare una risposta coerente ed esaustiva a tutte le richieste.

Caring of Customers needs

SEA is aware of the importance of a direct and constructive dialogue with its customers. A dialogue that is the basic instrument to meet the ever-increasing customers' needs and to improve the quality levels of the services we supply.

At www.sea-aeroportimilano.it/it/servizi/contatta, you can find a form, that we invite you to fill up with your requests of information, suggestions or complaints.

SEA is committed to solving any troubles its customers could meet in the terminals and, first of all, those troubles which can create some material damages. In order to find a solution to such problems, SEA drew up an agreement, with the Consumers' Associations belonging to the Regional Committee for the protection of Consumers' rights (CRCU).

This agreement, which is going to be operative within the second half of this year, will estimate and, if necessary, will pay for all cases that require a compensation for the material damages, suffered by our passengers, during their stay inside the terminals. SEA is responsible for the infrastructures/services managed/provided by SEA.

All your suggestions, requests of information or complaints, on the attached form, can be delivered by You, directly to our information desks, or can be sent as follows:

- *by mail, to:*
"Customer Care - SEA Aeroporti di Milano - 20090 Milano Linate";
- *by fax to the number:*
+39 02 7485 2047;
- *by e-mail, to:*
Customercare@sea-aeroportimilano.it

SEA shall treat all your complaints and comments, concerning the services supplied, with the utmost care and discretion, in compliance with the provisions of law n° 196/2003 on privacy and data protection.

SEA, according to UNI 10600 provisions, undertakes to reply, in written form, within 28 days from the date of receipt of communication. Each complaint shall be carefully examined, sent to the competent body or Company in charge of the issue, and will be subject in SEA of deep in-company investigation, in order to provide exhaustive and consistent answers to all your queries.



A cura di:
Comunicazione esterna
e relazioni istituzionali,
Qualità
SEA Aeroporti di Milano
Maggio 2009

By
Institutional Relations
and Communications,
Quality
SEA Aeroporti di Milano
May 2009