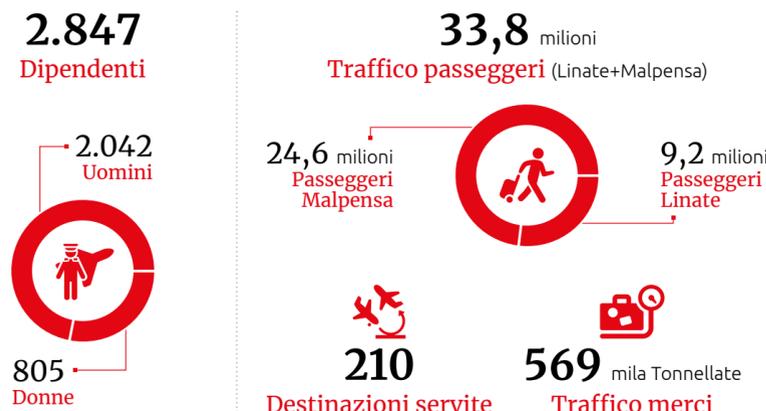


# 1 Chi siamo

## SEA, il primo gestore aeroportuale del Nord Italia

Siamo il gruppo che gestisce gli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa. Tra i primi 10 gestori aeroportuali in Europa per volume di traffico passeggeri e merci, secondi in Italia per numero passeggeri e primi per merci trasportate.



## Sistemi di gestione certificati

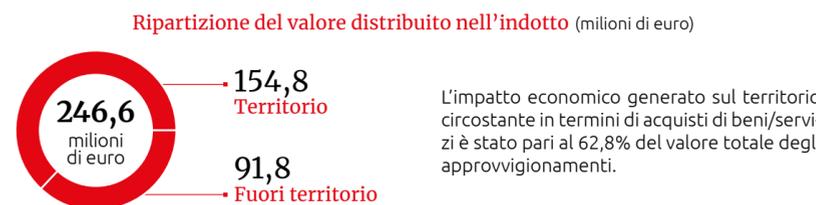
	Ambiente	Sicurezza	Sociale	Qualità	Governance
SEA	Airport Carbon Accreditation - Neutrality Level <sup>1</sup> ISO 14001 <sup>2</sup> ISO 50001 <sup>3</sup>	OHSAS 18001 <sup>4</sup>	Dasa Register <sup>5</sup> Certificazione di Servizio <sup>6</sup> Family Audit <sup>10</sup>	ISO 9001:2015 <sup>7</sup>	ISO 37001:2016 "Anti-bribery Management System" <sup>9</sup>
SEA Energia	Registrazione EMAS <sup>8</sup> ISO 14001 ISO 50001	OHSAS 18001			

<sup>1</sup> Carbon Footprint  
<sup>2</sup> Gestione ambientale  
<sup>3</sup> Efficienza energetica  
<sup>4</sup> Salute e sicurezza dei lavoratori  
<sup>5</sup> Accessibilità degli aeroporti alle persone con ridotta mobilità  
<sup>6</sup> Qualità del servizio di assistenza alle persone con ridotta mobilità  
<sup>7</sup> Gestione qualità dei servizi  
<sup>8</sup> Gestione ambientale  
<sup>9</sup> Prevenzione della corruzione  
<sup>10</sup> Work-life balance

# 2 Impatto socio-economico

## Valore economico distribuito

Nel 2018 abbiamo generato valore economico per 684 milioni (+5,5% sul 2017). Il valore distribuito agli stakeholder è pari a 547,6 milioni di euro (80,1% del valore generato).



## Impatto diretto generato dalle nostre "Città aeroportuali"



# 2 Impatto socio-economico

## Benefici generati per il sistema produttivo italiano



## Impatto sul settore turistico

**7 milioni:** numero di turisti giunti sul territorio lombardo attraverso l'aeroporto di Malpensa nel 2018 (di cui **1,4 milioni di provenienza extra-europea**).  
**2,3 milioni:** numero di turisti giunti sul territorio lombardo attraverso l'aeroporto di Linate nel 2018. L'impatto dei nostri aeroporti sul sistema turistico, prevalentemente lombardo e del Nord Ovest italiano, si traduce in:



# 3 Connettività aerea

## SEA si colloca tra i principali sistemi aeroportuali europei

con quasi **34** milioni passeggeri trasportati nel 2018



## Puntualità dei voli in partenza

**75,5** % Malpensa  
**83,7** % Linate  
**71,2** % Media EAPN\*

Malpensa nel 2018 ha mostrato un livello di puntualità superiore ai valori della media europea ed è il migliore degli aeroporti europei della sua categoria (15-25 milioni di pax).

Linate, con l'83,7% di voli partiti puntuali, è il primo aeroporto per puntualità in partenza tra tutti gli scali europei.

\* European Airport Punctuality Network

## Destinazioni e tempi di viaggio in Europa

	Malpensa	Linate
N° aeroporti europei connessi da cui è possibile andare e tornare in giornata	380	371
Tempo medio di connessione (minuti)	333	359

Malpensa risulta il miglior scalo italiano (22° nel ranking europeo).  
Linate: 4° posto nel ranking nazionale.

## Incremento del livello di connettività di Malpensa nel 2018



## Accessibilità al PIL europeo

Con l'**81,8% del PIL** europeo raggiungibile entro le **2 ore di viaggio**, Malpensa (unico aeroporto italiano) si colloca al 9° posto della top 20 europea.

**top 20**  
Ranking europeo

# 4 Salvaguardia dell'ambiente e del territorio

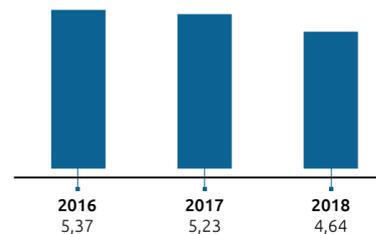
## Airport Carbon Accreditation

SEA partecipa all'iniziativa Airport Carbon Accreditation lanciata da ACI Europe (Airport Council International) per promuovere la lotta contro i cambiamenti climatici.

Nel 2018 abbiamo confermato la posizione di leadership europea per i nostri aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa, all'interno del gruppo "3+ neutralità", insieme ad altri 40 aeroporti (su un totale di oltre 500 scali europei).



Emissioni di CO<sub>2</sub> (kg/unità di traffico)



**-13,6%**  
Riduzione emissioni nel triennio

## Consumi energetici

**-4,1%**  
Riduzione dei consumi energetici del nostro sistema aeroportuale rispetto al 2017. Confermato il trend positivo di contenimento avviato nel 2009.

## Rumore

**22 Stazioni di rilevamento** del rumore aeronautico gestite



in più **4 centraline mobili per campagne di misura specifiche**

Operiamo in collaborazione con ARPA (Agenzia Regionale Protezione Ambiente) al fine di migliorare il monitoraggio delle emissioni acustiche e la salvaguardia del territorio.

# 5 Qualità e innovazione nei servizi ai passeggeri

Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2018/2019\*

Gli scali SEA risultano al vertice della classifica di gradimento dei consumatori per qualità dei servizi offerti - nella categoria "Grandi Aeroporti" - secondo "Campioni del Servizio 2018-2019", la più ampia indagine in Italia sul livello del servizio offerto dalle aziende.

**Milano Malpensa**

Rank **1**

Punteggio SES **87,2 %**



**Milano Linate**

Rank **2**

Punteggio SES **85,9 %**

\*Indagine condotta dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza ha sottoposto ad una valutazione di gradimento il servizio di 900 aziende in oltre 100 diversi settori dell'economia attraverso un sondaggio online realizzato su un campione di 200 mila persone rappresentativo della popolazione italiana. Dalle risposte ottenute è stata calcolata la quota percentuale dei clienti che ha valutato come molto buono il servizio di ciascuna azienda. Questo indice è definito Service Experience Score (SES).

## Servizi digitali ai passeggeri



**Facebook** Milan Airports

circa **596.000 Fan** (1° aeroporto in Europa, 8° al mondo)

**1 milione**

Numero di visualizzazioni organiche mensili dei post pubblicati



**ChatBot**

Siamo stati **tra i primi gestori aeroportuali al mondo** a lanciare un ChatBot (assistente virtuale al servizio dei passeggeri 24 ore al giorno, 7 giorni su 7)

**633.803 Messaggi inviati** 41.655 utenti unici nel 2018

**4.4** su un massimo di 5 **livello di gradimento** espresso dai pax sul servizio offerto via ChatBot



**Twitter** Milan Airports

**1° Account aeroportuale** per numero di follower in Italia

**1° Gestore italiano** ad aprire un canale di customer care via Twitter

circa **32.000 Follower** del canale Twitter Milan Airports



**App** Milan Airports

**disponibile** per tutti i dispositivi **Apple e Android** in italiano, inglese e **cinese**

**possibilità** ai passeggeri di **accedere a prodotti e servizi esclusivi**

**23.400 Utenti unici** medi al mese nel 2018

# 6 Benessere lavorativo e work-life balance

**416** dipendenti **coinvolti nel progetto pilota smart working** lanciato nel 2018



Oltre **50 %** quota attuale del personale amministrativo coinvolta nella sperimentazione del progetto

## Benefici sociali dello smart working\*

**71 euro** Risparmio economico

**5,5 ore** Risparmio di tempo

\*Valori medi mensili per ogni dipendente riferibili a 4 giorni/mese di attuazione

## Certificazione Family Audit



Dal 2016 abbiamo acquisito la certificazione Family Audit, che attesta il costante impegno che mettiamo sul *work-life balance* delle nostre persone.

**22 Attività a favore della conciliazione vita-lavoro**

alcune tematiche affrontate nel 2018 riguardano:

- Orari di ingresso flessibili
- Smart working
- Possibilità di scelta della sede lavorativa
- Modalità di fruizione ferie e permessi

## Benefici ambientali dello smart working\*

Riduzione percorrenze (Km)  
**97.541** Linate  
**59.057** Malpensa  
**156.598** Totale

Riduzione emissioni di CO<sub>2</sub> (Tons)  
**15,9** Malpensa  
**9,6** Linate  
**25,5** Totale

\*Dati cumulativi riferiti a tutta la popolazione aziendale coinvolta nel 2018

