

## La risposta di Sea al lettore-viaggiatore

**Pubblicato:** Martedì 24 Settembre 2013

*Ricevuta la lettera da un lettore-viaggiatore che sollevava diverse criticità sull'aeroporto di Malpensa (anche su aspetti non di diretta competenza del gestore, come l'abusivismo del servizio taxi) abbiamo chiesto a Sea, gestore aeroportuale, risposte sui punti critici. Pubblichiamo integralmente la risposta, che comprende anche alcune novità su alcuni aspetti*

Egregio Signor Albergante,

in relazione alla sua lettera inerente al servizio offerto ai passeggeri di Milano Malpensa, desideriamo innanzitutto condividere quanto ad alcune situazioni da lei denunciate sia rivolta la massima attenzione da parte di SEA, sia per la gravità intrinseca dell'abusivismo, sia per l'evidente contrasto di queste situazioni con gli sforzi che la nostra azienda da tempo sta ponendo in atto per migliorare l'esperienza aeroportuale dei passeggeri nei nostri aeroporti.

La situazione degli abusivi a Milano Malpensa è oggetto da tempo di azioni di dissuasione e sono in fase di realizzazione delle soluzioni per risolverla definitivamente.

L'abusivismo dei tassisti è un problema che ormai da diversi anni stiamo affrontando chiaramente con l'aiuto delle forze dell'ordine. In particolare sono state già tre le azioni attuate dalla Sezione Operativa della Guardia di Finanza di Malpensa e le altre forze di polizia in collaborazione con SEA che hanno permesso di sgominare le bande di cittadini pakistani e indiani che svolgevano un servizio di taxi abusivo all'aeroporto, sequestrandone i veicoli e ritirando le patenti di guida. Sono oltre 30 i tassisti non autorizzati, operanti nell'area aeroportuale, individuati e verbalizzati dalla Guardia di Finanza dall'inizio dell'anno. Sicuramente grazie alla costante e proficua collaborazione che portiamo avanti con gli enti di Stato continueremo a monitorare il fenomeno per garantire la regolarità dei trasporti nel più grande scalo aeroportuale del nord Italia.

Vogliamo precisare che le persone che svolgono l'attività di accattonaggio e di vendita dei carrelli ai passeggeri vengono segnalate regolarmente alle forze dell'ordine. In effetti, come lei ha segnalato, il fenomeno dell'abusivismo ha assunto delle proporzioni legate all'attuale contesto economico, situazione che sta richiedendo la collaborazione di tutta la pubblica sicurezza. Anche per eliminare alla fonte l'occasione di illeciti, La informiamo che entro la fine dell'anno i carrelli di Malpensa non saranno più a pagamento. In questo modo l'utilizzo dei carrelli bagagli di Malpensa sarà offerto ai passeggeri gratuitamente come a Linate.

SEA sta proseguendo i lavori di riorganizzazione dell'accessibilità al piano arrivi del Terminal 1 di Malpensa iniziati ormai da un anno.

Il primo step è stato la realizzazione del Sistema di Automazione Taxi nell'area aeroportuale. Il servizio prevede un percorso obbligato per i tassisti, dall'area di sosta alla banchina di carico, regolamentato con sbarre automatiche di riconoscimento, una rete di telecamere di controllo e display elettronici ai posteggi. Lo scopo di tale sistema è quello di migliorare l'offerta ai passeggeri in arrivo, limitando i tempi di attesa, effettuazione delle corse brevi per gli spostamenti di pochi chilometri, che spesso i tassisti si rifiutavano di effettuare. Il nuovo progetto azzerava la presenza di taxi-pirata ed elimina la possibilità di non rispettare l'ordine di carico pre stabilito automaticamente.

A partire da Ottobre 2012 è attivo il secondo step legato alla realizzazione del Sistema di Controllo degli NCC presenti in Consorzio e non, attraverso la creazione di appositi spazi a loro riservati. In particolare sono state individuate e realizzate due nuove aree per i parcheggi dedicati ai noleggiatori NCC consorziati a cui verrà fornito un badge per entrare ed uscire dalle zone a loro dedicate. Per gli NCC non Consorziati sono state realizzate due aree di sosta legate alle uscite relative ai collegamenti Europei ed Extra Europei.

Dalla fine del mese di Novembre 2012, inoltre sono attive ulteriori due aree di sosta breve in vicinanza alle uscite degli arrivi per le autovetture, con pagamento tramite casse automatiche presenti in loco agevolando le operazioni di cassa.

Inoltre sono state realizzate due piazzole parcheggio per Bus di linea, navette dei parcheggi esterni e per i bus adibiti al Gran Turismo, in prossimità delle uscite degli arrivi A e B dell'aeroporto al fine di facilitare il raggiungimento dei bus da parte dei passeggeri.

Al fine di rendere ancora più sicura ed efficiente l'operatività nelle aree land side e, quindi, una circolazione snella, ordinata e sicura, il gestore aeroportuale su indicazione del direttore dell'aeroporto (Enac) e della Polizia Locale, sta istituendo un apposita Zona a Traffico Controllato a tempo (ZTC) avente lo scopo di limitare l'accesso e la permanenza nelle aree più 'critiche' e cioè quelle immediatamente antistanti gli arrivi del Terminal 1 dell'aeroporto e quelle antistanti l'hotel Sheraton e, successivamente, alle partenze.

L'accesso alla zona – come già avviene – rimane libero a tutti gli utenti. Il sistema ZTC si caratterizza in un impianto di rilevamento elettronico del tempo impiegato dall'entrata in aeroporto all'uscita sulle corsie in modo da coprire tutti gli accessi del Terminal 1.

Per quanto riguarda il comportamento dell'addetto ai controlli di sicurezza, consideriamo noi stessi inaccettabile tale atteggiamento poco professionale e scortese; quando uno dei nostri dipendenti, in mezzo a tanti altri colleghi che quotidianamente svolgono il loro servizio con attenzione e competenza, manifesta simili comportamenti, sicuramente non rispetta le disposizioni ricevute, non rispecchia gli investimenti in termini di formazione e gestione del personale della nostra società, e ultimamente vive senza dignità il proprio ruolo.

Sappiamo quanto siano importanti i controlli di sicurezza: i nostri addetti Security vengono sottoposti con cadenze periodiche regolari a controlli ed esami da parte delle autorità competenti, ENAC e Polizia di Stato, questo proprio per poter garantire la massima professionalità ai controlli.

Per quanto da lei evidenziato il responsabile della Security ci ha assicurato di intraprendere gli opportuni provvedimenti, proprio per evitare che in futuro possano ripetersi episodi così spiacevoli.

Come azienda, per raggiungere i nostri obiettivi di servizio, non dobbiamo nascondere situazioni anomale e non adeguate, ma intercettare e correggerle. Come nel suo caso è importante che ci vengano segnalati casi simili dai nostri passeggeri, prima ancora che sugli organi di comunicazione, sui canali che SEA mette a disposizione anche sul sito web, come certamente Lei conosce, essendo già dal 2010 registrato ai nostri servizi on-line.

Confidando di averla nuovamente passeggero ma oggetto di una positiva esperienza aeroportuale.

Ufficio Stampa SEA

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it