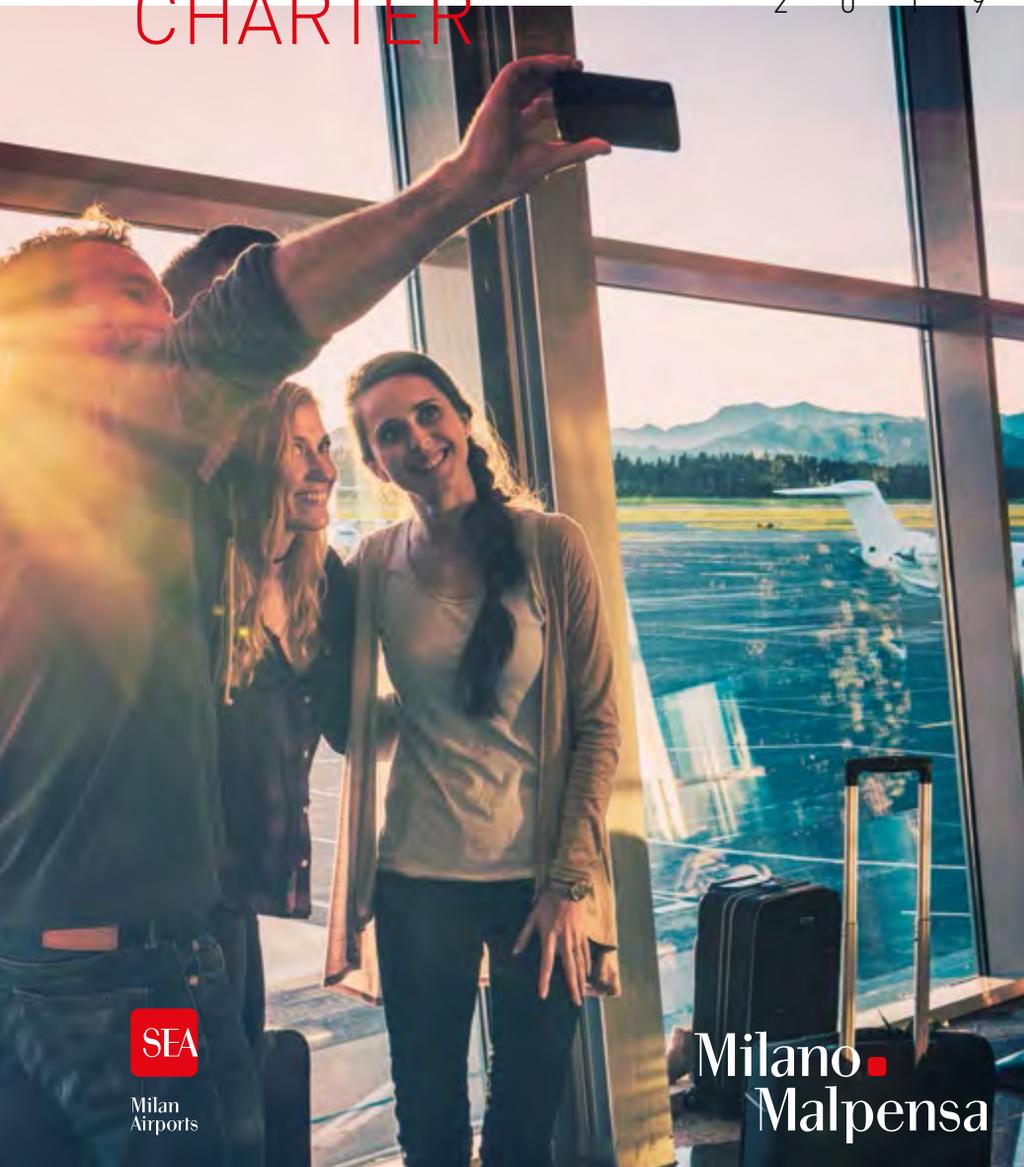


# CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

2 0 1 9



SEA

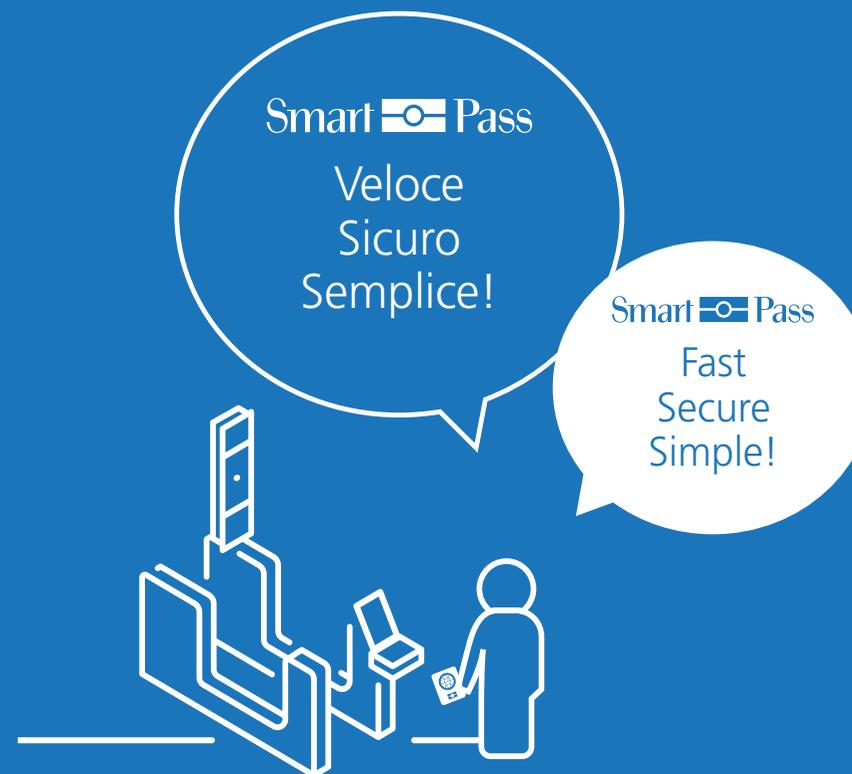
Milan  
Airports

Milano  
Malpensa

|    |   |
|----|---|
| 04 | <u>MILANO MALPENSA T1 4-STAR AIRPORT</u><br>MALPENSA TERMINAL 1 AWARDED 4 STARS                             |
| 06 | <u>IL GRUPPO SEA</u><br>THE SEA GROUP   |
| 08 | <u>PASSENGER FRIENDLY AIRPORT</u><br>PASSENGER FRIENDLY AIRPORT   |
| 10 | <u>CONTINGENCY PLAN</u><br>CONTINGENCY PLAN   |
| 11 | <u>GLI AIRPORT HELPERS</u><br>AIRPORT HELPERS   |
| 12 | <u>SALA CONFERENZE "MALPENSA CENTER"</u><br>CONFERENCE ROOM "MALPENSA CENTER"                               |
| 18 | <u>COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA</u><br>CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA                                   |
| 22 | <u>SERVIZI AEROPORTUALI</u><br>AIRPORT SERVICES   |
| 28 | <u>CANALI DI INFORMAZIONE SEA</u><br>INFO CHOICES   |
| 29 | <u>SEA E IL DIGITALE</u><br>SEA GOES DIGITAL  |
| 30 | <u>SEART</u><br>SEART   |
| 34 | <u>POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA</u><br>SEA QUALITY POLICY   |
| 36 | <u>POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA</u><br>SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY                      |
| 38 | <u>DATI DI QUALITÀ</u><br>QUALITY OBJECTIVES  |
| 50 | <u>DATI DI QUALITÀ PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA</u><br>QUALITY OBJECTIVES PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY |
| 56 | <u>MILANO MALPENSA IN CIFRE</u><br>MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS  |
| 57 | <u>NUMERI UTILI</u><br>USEFUL PHONE NUMBERS   |
| 58 | <u>CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO</u><br>PASSENGER RIGHTS   |
| 59 | <u>VIAGGIA SICURO, CONTROLLA I TUOI BAGAGLI</u><br>CHECK LUGGAGE AND TRAVEL SAFELY                          |
| 60 | <u>SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE</u><br>EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS                              |

## Passaporto elettronico? Scegli **Smart Pass**.

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



 **Puoi scegliere Smart Pass se:**  
You can use Smart Pass if:

**Sei cittadino**  
You are nationals from



**Hai più di 14 anni**  
You are people over 14





## MILANO MALPENSA T1 4-STAR AIRPORT MALPENSA TERMINAL 1 AWARDED 4 STARS

Milano Malpensa Terminal 1 è 4-Star Airport nella classifica di Skytrax per la qualità dei servizi offerti ai passeggeri. In particolare si è distinto per gli elevati livelli di qualità nell'assistenza e nell'informativa al passeggero e per l'accessibilità e velocità di percorrenza delle aree adibite ai controlli di sicurezza. Ha poi contribuito al riconoscimento di Skytrax l'attrattività delle aree commerciali, capaci di offrire una piacevole esperienza dello shopping, frutto dell'importante restyling del 2015 che è stato realizzato proprio con una particolare attenzione alla qualità della passenger experience. Sono state valutate positivamente anche le scelte stilistiche degli ambienti dell'aerostazione e le lounges. Per Malpensa si tratta di un ulteriore step nel percorso, sempre in divenire, volto ad un continuo miglioramento del servizio ai suoi passeggeri.

Skytrax, nota società di rating del settore dell'aviazione civile, propone una classifica basata su un audit "on-site" a seguito del quale assegna un punteggio da 1 a 5, conferendo all'aeroporto una certificazione fino a 5 stelle.

Skytrax appointed 4 stars to Malpensa Terminal 1 for the level of service offered to passengers. The airport scored particularly well regarding assistance and information offered to passengers combined with speed and efficiency at security filters. Retail is another area which performed well with Skytrax, the popular and much-loved shopping experience was greatly enhanced following the 2015 refurbishment, which focused primarily on the passenger experience.

The newly designed airport features and Lounges also scored highly. Malpensa is clearly heading in the right direction in its goal to offer continuous improvement to services for passengers.

Skytrax, is an established brand in the field of civil airport rating. Their method consists of on-site audits with a 1-5 score system with an ultimate rating of 5 stars. ■



## IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP

Il Gruppo SEA, in base alla Convenzione di durata quarantennale sottoscritta tra SEA ed ENAC nel 2001, gestisce gli aeroporti di Malpensa e Linate. Il sistema aeroportuale di Milano si articola sugli scali di:

### MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due terminal. Il Terminal 1, completamente riquilificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata di negozi, ristorazione e servizi finalizzata a rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni. A seguito dell'estensione della rete ferroviaria, che già collegava Milano con il Terminal 1, il Terminal 2 è ora raggiungibile con il treno.

### MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra UE. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. Nel 2018 è stata inaugurata la nuova facciata e per i prossimi anni sono previsti lavori di restyling che renderanno Milano Linate un aeroporto ancora più efficiente e contemporaneo.

### MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Il trasporto Cargo a Malpensa vanta un portafoglio di 19 compagnie all-cargo.

The SEA Group manages Malpensa and Linate airports under a 40-year agreement signed by SEA and the Italian Civil Aviation Authority in 2001. The Milan airport system consists of the following airports:

### MILANO MALPENSA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and is home to a diverse assortment of stores, restaurants and services which meet the needs all the airport's passengers. Terminal 2 is easyJet's principle European Hub, serving a broad network of destinations. Following the extension of the rail network, which already

**Un aeroporto, due terminal: il Terminal 1 offre una vasta gamma di destinazioni nazionali e internazionali, mentre il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni.**



**Malpensa: un aeroporto, due terminal.**



### MILANO LINATE PRIME

Aeroporto gestito da SEA Prime S.p.A., società controllata da SEA S.p.A. Dedicato all'aviazione generale, offre servizi e facilities ad alto valore aggiunto.

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

connected Milan with Terminal 1, Terminal 2 can now also be reached by train.

### MILANO LINATE

Primarily serving frequent-flyers travelling to destinations in Italy and the EU it offers exceptional business and shopping facilities, and at mere 8 km from downtown Milan, Linate is the quintessential city airport. In addition to the brand new façade, inaugurated in 2018, the entire airport will undergo complete renovation over the coming years.

### MILANO MALPENSA CARGO

The nerve center of inbound and outbound cargo distribution in Italy. Nineteen all-cargo airlines operate out of Malpensa Cargo.

### MILANO LINATE PRIME

An airport managed by SEA Prime S.p.A., a subsidiary of SEA S.p.A. Dedicated to general aviation, its services and facilities provide significant added value.

Finally, through SEA Energia (a wholly-owned subsidiary of SEA S.p.A.), the Group owns two co-generation plants, mainly meeting the energy needs of the Linate and Malpensa airports, providing electricity, heat and district cooling. ■

## CHINESE FRIENDLY AIRPORT

L'iniziativa "Chinese Friendly Airport" è dedicata ai passeggeri cinesi che in numero sempre maggiore scelgono Milano come destinazione del loro viaggio. L'iniziativa ha come obiettivo quello di creare dei servizi dedicati per rendere l'aeroporto sempre più attrattivo nei confronti dei passeggeri e delle compagnie aeree cinesi.

### I servizi dedicati ai passeggeri cinesi sono:

- servizio di Shopping Helper madrelingua cinese;
- coupon sconto dedicato per lo shopping in aeroporto;
- account WeChat, app e sito web di Malpensa in cinese;
- sito web degli aeroporti di Milano in cinese - di prossima uscita;
- accettazione della carta Union Pay, Alipay e WeChat Pay;
- segnaletica aeroportuale dedicata;
- mappe dell'aeroporto in cinese;
- notiziario CCTV trasmesso in lingua cinese;
- sale VIP SEA, corner dedicato con cibo cinese e acqua calda;
- personale frontline preparato all'accoglienza dei passeggeri cinesi;
- il processo di VAT refund semplificato.

## RUSSIAN FRIENDLY AIRPORT

Dopo il "Chinese Friendly Airport", SEA Milan Airports ha sviluppato l'iniziativa "Russian Friendly Airport" per i turisti russi che scelgono Milano per i loro acquisti di moda, lusso e design.

### I servizi dedicati ai passeggeri russi sono:

- servizio di Shopping Helper madrelingua russa;
- sito web degli aeroporti di Milano in russo - di prossima uscita;
- segnaletica e mappe dell'aeroporto in russo.

# PASSENGER FRIENDLY AIRPORT

## WORLD ROUTES 2020

Dal 5 all'8 settembre 2020 Milano ospiterà il World Routes, il più importante evento dell'industria del trasporto aereo che ogni anno riunisce aeroporti, compagnie aeree e tourism bureau di tutto il mondo. SEA Milan Airports ha ottenuto l'assegnazione del World Routes 2020 lavorando in partnership con la Regione Lombardia e il Comune di Milano.

## CHINESE FRIENDLY AIRPORT

As any international airport of our calibre we go out of our way to make passengers feel at home, which is why we have adhered to and developed the Passenger Friendly Airport project. The aim is to offer new ideas and services which embrace the diverse cultures of Milan's passengers.

### Dedicated services include:

- mother-tongue Shopping Helpers;
- shopping discount vouchers;
- WeChat, app and Malpensa site in Mandarin;
- a Mandarin version of the website (in progress);
- introduction of Union Pay, Alipay e WeChat Pay cards;
- specific wayfinding;
- airport maps in Mandarin;
- CCTV NEWS broadcast in Mandarin;
- SEA VIP lounges offering oriental food corner;
- frontline staff trained in Chinese culture;
- simplified VAT refund.



## RUSSIAN FRIENDLY AIRPORT

Following the Chinese passengers project Milan Airports has decided to replicate the idea for the Russian-speaking passengers who travel to Milan principally for its design and fashion.

### Dedicated services include:

- mother-tongue Shopping Helpers;
- a Russian version of the website (in progress);
- specific wayfinding and airport maps in Russian.

## WORLD ROUTES 2020

In 2020 Milan will host the leading international annual air travel event. World Routes brings together airports, airlines and travel operators from all over the world and SEA has worked tirelessly together to pass a tough selection process and win World Routes.

## RUSSIAN FRIENDLY AIRPORT

Благодаря отличным результатам проекта "Chinese Friendly Airport", SEA Milan Airports начала реализацию проекта "Russian Friendly Airport", предназначенного для российских туристов, которые выбирают Милан в качестве идеального места для покупки модной одежды, предметов роскоши и дизайнерских работ.

## УСЛУГИ ДЛЯ РОССИЙСКИХ ПАССАЖИРОВ:

- Помощь русскоязычного Shopping Helper;
- Русская версия сайта аэропортов Милана появится в ближайшем будущем;
- Перевод на русский язык указателей в аэропорту;
- Карты аэропорта на русском языке.

## 中国友好机场

这项“中国友好机场”举措，致力服务于为越来越多选择米兰作为旅行目的地的中国乘客。该计划的目的是开创专项服务项目，使机场对于中国乘客和中国航空公司来说越来越提升其吸引力。

## 对中国乘客的服务有:

- 中文母语导购服务;
- 机场购物的专项优惠券;
- 官方微信号、应用程序和Malpensa中文网站;
- 米兰机场中文网站 - 即将发布;
- 接受银联, 支付宝和微信支付;
- 特设的机场指示牌;
- 中文版机场地图;
- 用中文播出的中央电视台新闻;
- VIP SEA贵宾室, 特设的中餐和热水角;
- 随时准备欢迎中国乘客的前排地接工作人员;
- 简化的增值税退税流程。

## CONTINGENCY PLAN



SEA ha predisposto una serie di interventi aggiuntivi, rispetto a quelli offerti dai vettori, per assistere al meglio i passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto. In caso di eventi di forza maggiore o altri avvenimenti di natura non prevedibile, un gruppo di volontari presenti nei nostri scali di Linate e Malpensa, riconoscibili grazie a un gilet dedicato, saranno a disposizione dei passeggeri, per fornire informazioni aggiornate sull'operatività dei voli, offrire buoni pasto, kit per neonati e giochi per i bambini. Inoltre, all'occorrenza, verranno predisposte aree dove pernottare per qualche ora in aeroporto.

SEA has an established procedure which it activates in the event of extreme weather conditions or major interruptions should they impact on passenger comfort and aircraft punctuality to/from our airports. When necessary, dedicated teams distribute vouchers, baby-kit essentials, distractions for young children and accompany passengers to specifically designated areas where they can sleep in reasonable comfort.

Dal 2015 SEA aderisce al progetto Airport Helper, un'iniziativa che coinvolge altri aeroporti europei (Lione, Monaco, Parigi, Tolosa, Pristina, Montpellier, Bruxelles) ed italiani (Roma, Napoli e Bologna) per supportare il passeggero durante la sua permanenza in aeroporto. L'**Airport Helper** è un operatore aeroportuale, riconoscibile grazie al distintivo "Happy to Help", che, a titolo volontario e dopo aver seguito una specifica formazione, si rende disponibile nel quotidiano ad offrire la propria conoscenza dei servizi presenti in aeroporto, fornendo ai passeggeri informazioni utili.

In 2015 SEA joined the Airport Helper Project which includes other airports like: Lyons, Munich, Paris, Toulouse, Pristina, Montpellier, Brussels and other domestic airports. This team consists of dedicated staff who volunteer to offer additional support during daily aspects involved in air travel. Our Airport Helpers can be identified by their "Happy to Help" badge. ■



## GLI AIRPORT HELPERS

## SALA CONFERENZE “MALPENSA CENTER” CONFERENCE ROOM “MALPENSA CENTER”



Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 100 posti. Prenotabili ad ore, mezza giornata o giornata intera dalle ore 09.00 alle ore 18.00 (ulteriori orari su richiesta).

### LE TARIFFE COMPREDONO:

- tavolo rialzato con 6 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 2 monitor al plasma 90”;
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi;
- lavagna a fogli mobili.

### CONFIGURAZIONI DEL TAVOLO:

- platea;
- ferro di cavallo;
- tavolo riunioni unico.

È possibile prenotare servizi aggiuntivi su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a [meetingmalpensa@seamilano.eu](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)

A space devised to host internal company meetings and events, it is also available for hire by external companies and seats up to 100. Book by the hour, half day or whole day from 09.00 am to 06.00 pm (other times on request).

### RATES INCLUDE:

- a podium which accomodates 6 speakers with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- internet connection and PC power sockets;
- individual podium with mic and screen;
- 2x90” flat screens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi;
- a flipboard.

### LAYOUTS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact [meetingmalpensa@seamilano.eu](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)

**A Malpensa potrai trovare delle sale, perfettamente attrezzate, dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 100 posti.**

# BOOKCROSSING.COM

## Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano

Il BookCrossing è uno scambio di libri nel mondo: prendi un libro dalle nostre librerie e lasciane un altro.

Solo così la lettura sarà un viaggio che non finisce mai!

## BookCrossing lands at Milan Airports

BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores.

Reading becomes a journey that never ends!

In collaborazione con:

■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO

■ MALPENSA



Il parcheggio  
che conviene  
è dentro  
l'aeroporto.

### Scegli il parcheggio ufficiale.

Scopri tutti i vantaggi  
di parcheggiare in aeroporto.



#### PROMO TUTTO L'ANNO

Approfitta delle promozioni online,  
anche in alta stagione,  
quando hai più bisogno  
dei parcheggi.

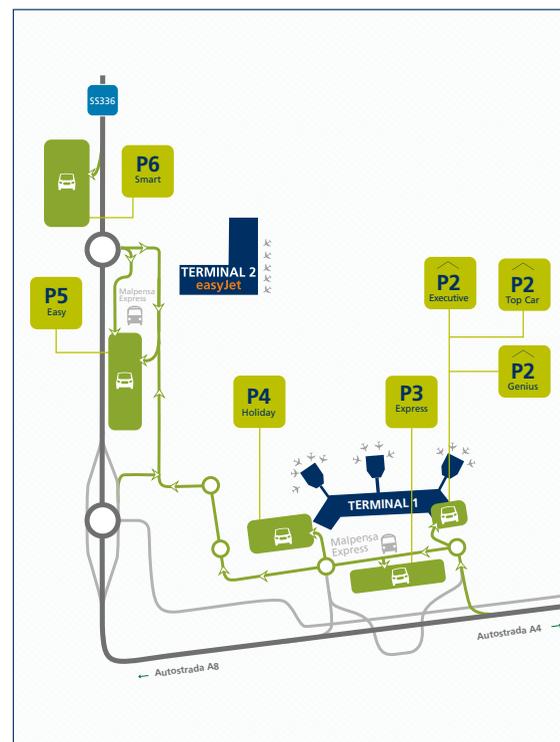
#### LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

Maggior tranquillità  
portando con te le chiavi  
dopo aver parcheggiato.



#### SEI GIÀ IN AEROPORTO

Risparmia tempo: i nostri parcheggi  
sono all'interno dell'aeroporto  
a pochi passi dai terminal.



L'aeroporto di Malpensa offre oltre  
**10.000 posti auto** in 5 tipologie di  
parcheggio e un servizio shuttle bus  
tra Terminal 1 e Terminal 2.

#### Malpensa T1

|  |  |
|--|--|
| <b>P1 - Long Term</b><br>1.200 posti scoperti. | 4 MINUTI<br>a piedi dal Terminal 1     |
| <b>P2 - Executive</b><br>2.700 posti coperti.  | IMMEDIATO ACCESSO<br>all'area check-in |
| <b>P2 - Genius</b><br>500 posti coperti.       | 2 MINUTI<br>a piedi dall'area check-in |
| <b>P2 - Top Car</b><br>130 posti coperti.      | IMMEDIATO ACCESSO<br>all'area check-in |
| <b>P3 - Express</b><br>1.600 posti scoperti.   | 3 MINUTI<br>a piedi dal Terminal 1     |
| <b>P4 - Holiday</b><br>1.200 posti scoperti.   | 4 MINUTI<br>a piedi dal Terminal 1     |

#### Malpensa T2

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>P5 - Easy</b><br>3.000 posti scoperti.        | 2 MINUTI<br>a piedi dal Terminal 2 |
| <b>P6 - Smart</b><br>Più di 2000 posti scoperti. | NAVETTA GRATUITA<br>per T1-T2      |

ACQUISTO INASPETTATO?  
LASCIA CHE TI ASPETTI AL RITORNO.



SCOPRI DI +



RICHIEDI IL SERVIZIO GRATUITO SHOP&COLLECT  
NEI NEGOZI DELL'AEROPORTO. PARTI LEGGERO:  
FAI SHOPPING ALL'ANDATA E RITIRI AL RITORNO.

ViaMilano  
Program



SECURITY

VALUTA  
IL NOSTRO  
SERVIZIO  
—  
PLEASE  
RATE  
OUR SERVICE



Milano • Malpensa

DACCI  
UNA  
MANO

Basta un click per aiutarci  
a migliorare il servizio.

Give us a hand

Just one click to help us  
improve our service.

SEA

# COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA

## IN AUTO BY CAR



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Milano                      | A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa<br>A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensa   |
| Torino                      | A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa<br>A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensa   |
| Genova-Alessandria          | A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa<br>A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa  |
| Informazioni<br>Information | Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana)<br>CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde)<br><a href="http://www.autostrade.it">www.autostrade.it</a><br>Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English)<br>CCISS Travel Information: 1518 (toll free)<br><a href="http://www.autostrade.it">www.autostrade.it</a> |

## NCC CHAUFFEUR DRIVEN CARS



|  |   |
|--|---|
| Malpensa T1 > Arrivi B<br>Malpensa T1 > Arrivals B | European Limousine · <a href="http://www.europeanlimousine.it">www.europeanlimousine.it</a> · (+39) 346 9719841     |
| Malpensa T1 > Arrivi A<br>Malpensa T1 > Arrivals A | C.T.M. · <a href="http://www.taximalpensa.it">www.taximalpensa.it</a> · (+39) 0331 231313 ne.it · (+39) 346 9719841 |

## IN TRENO BY TRAIN



|                  |   |
|------------------|---|
| Trenord          | <a href="http://www.trenord.it">www.trenord.it</a> · 800 50.00.05   |
| Malpensa Express | Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'Aeroporto di Malpensa<br>Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport |
| Trenitalia       | <a href="http://www.trenitalia.com">www.trenitalia.com</a> · 89.20.21   |

## IN BUS BY BUS



|  |   |
|--|---|
| Malpensa > Linate > Malpensa                   | Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411   |
| Malpensa > Milano Stazione Centrale > Malpensa | Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411<br>Autostradale · <a href="http://www.airportbusexpress.it">www.airportbusexpress.it</a><br>Ativision/Terravision · <a href="http://www.terravision.eu">www.terravision.eu</a>                    |
| Malpensa > Torino > Malpensa                   | SADEM · <a href="http://www.sadem.it">www.sadem.it</a> · (+39) 011 30.00.611  |
| Malpensa > Roma > Malpensa                     | FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a> · (+39) 02 947 59 208  |
| Malpensa > Novara > Malpensa                   | STN · <a href="http://www.stnnet.it">www.stnnet.it</a> · (+39) 0321 47.26.47  |
| Malpensa > Domodossola > Malpensa              | Comazzi · <a href="http://www.comazzibus.com">www.comazzibus.com</a> · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo Ticket on board  |
| Malpensa > Gallarate-Castelnovate > Malpensa   | SACO · (+39) 0331 25.84.11  |
| Malpensa > Genova > Malpensa                   | Volpi · <a href="http://www.volpibus.com">www.volpibus.com</a> · (+39) 010 56 16 61   |
| Malpensa > Lugano-Chiasso > Malpensa           | Giosy Tours SA · <a href="http://www.malpensa-express.com">www.malpensa-express.com</a> · 0041 91 85 82 326<br>Garbellini · <a href="http://www.jetbus.ch">www.jetbus.ch</a> · 0041 91 64 93 781<br>Morandi Tour · <a href="http://www.luganoservices.ch">www.luganoservices.ch</a> · 0041 91 92 26 703 |
| Malpensa > Orio al Serio > Malpensa            | Air Pullman · <a href="http://www.airpullman.it">www.airpullman.it</a> · (+39) 0331 25.84.11  |
| Malpensa > Lago Maggiore > Malpensa            | S.A.F. · <a href="http://www.safduemila.com">www.safduemila.com</a> · (+39) 0322.863117   |
| Malpensa > Torino > Zurigo                     | FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a>  |
| Malpensa > Livorno                             | FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a>  |
| Malpensa > Bologna > Torino                    | FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a>  |
| Malpensa > Potenza                             | FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a>  |
| Malpensa > Principali città della Puglia       | MarinoBus · <a href="http://www.marinobus.it">www.marinobus.it</a>  |

## TAXI BIANCHI WHITE TAXIS

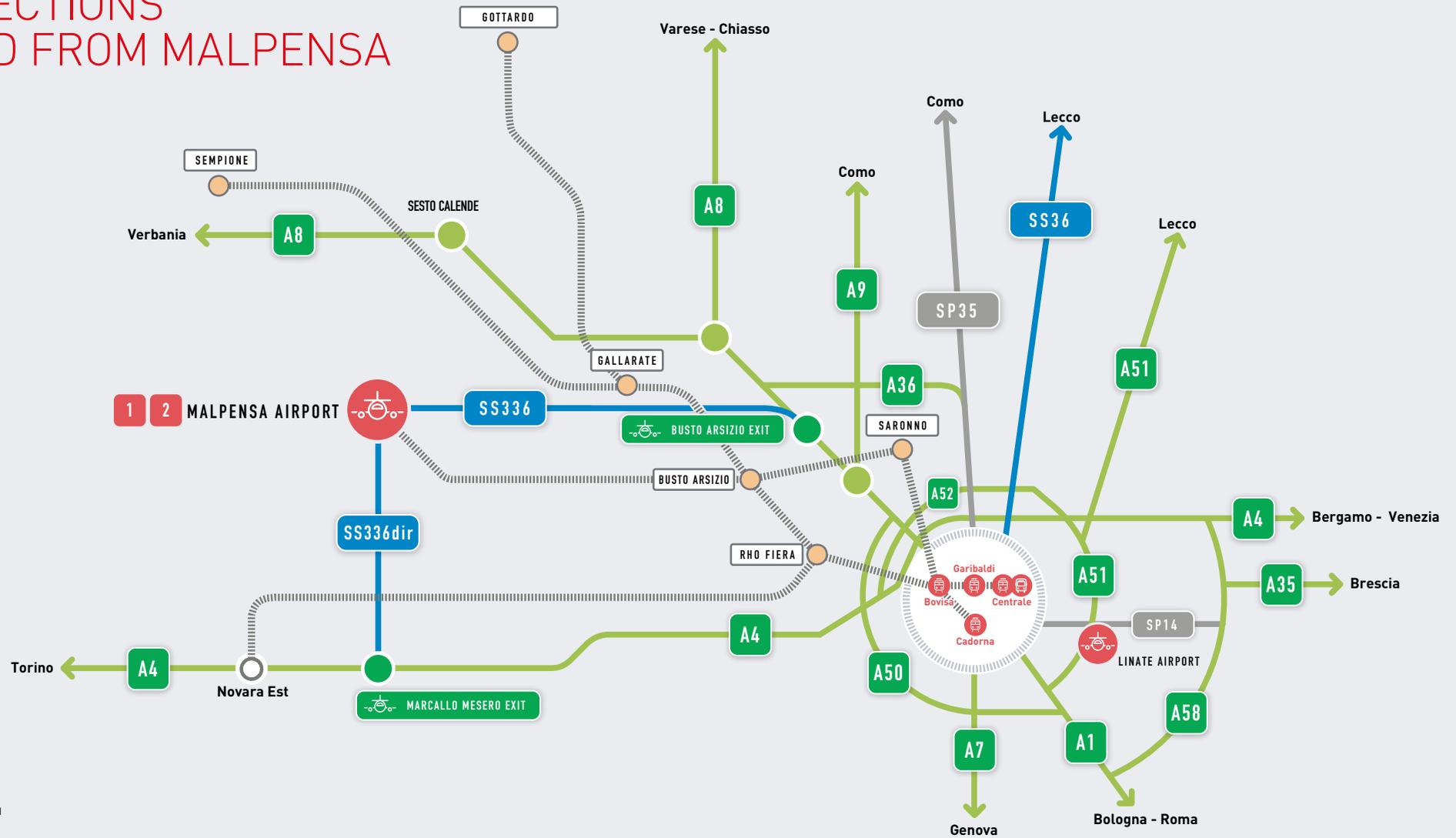


Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi sia del Terminal 1 sia del Terminal 2.  
White cabs are available outside the Arrivals Hall at both Terminal 1 and Terminal 2.

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), sezione "ARRIVARE A MALPENSA".  
For public transport timetables go to [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com), under "GETTING TO / LEAVING FROM MALPENSA".

# COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA

## CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA



- Motorway
- State Highway
- Provincial Road
- ⋯ Rail Links



## SERVIZI AEROPORTUALI

### BAGAGLI

### AIRPORT SERVICES

### LUGGAGE

#### BAGAGLIO INGOMBRANTE

#### BULKY BAGGAGE



Richiedere alla propria compagnia aerea le specifiche modalità di imballaggio. Dopo il check-in, consegnarlo presso le postazioni situate al piano Partenze, in prossimità dei controlli di sicurezza.  
Ask your airline directly because restrictions may vary. Label at check-in then drop-off at bulky bags delivery point adjacent to security controls.

#### LOST & FOUND

#### LOST & FOUND



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

If your luggage is damaged or lost contact the relative Lost&Found counter **BEFORE** leaving the luggage collection area. You will be issued with a Property Irregularity Report (PIR) indicating which phone number to call regarding your luggage. After 5 days you must contact your airline directly. There are further details in the Passenger's Charter available at the airport or at [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) website.

#### CONSIGLI PER IL BAGAGLIO

#### LUGGAGE TIPS



Per agevolare il riconoscimento del bagaglio, presso l'area ritiro bagagli, suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile).

We suggest making your luggage easy to identify. Adding a distinctive sticker or tag will help reduce the chances of a mix-up.

#### OGGETTI SMARRITI

#### LOST PROPERTY



SEA gestisce tutti gli oggetti rinvenuti in aeroporto. In caso di smarrimento di un oggetto, compilare un apposito modulo sul sito:

- **Linate:** [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- **Malpensa:** [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

In entrambi i siti: sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti". Oppure via fax (+39) 02 74.86.30.18. Per maggiori informazioni, contattare il Call Centre (+39) 02 23.23.23.

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

SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items either send a fax with a detailed description together with your personal info to (+39) 02 74.86.30.18, or fill-in the relative form under "Customer care" then "Lost Property" on airport site where object was lost.

- **Linate:** [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- **Malpensa:** [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

For further information contact our Call Centre (+39) 02 23.23.23. **Objects left onboard aircrafts are handled directly by the airline.**

#### DEPOSITO BAGAGLI

#### LUGGAGE DEPOSIT



- **Linate**, piano Arrivi, aperto dalle 06.00 alle 21.30, telefono n. (+39) 02 71.66.59
- **Malpensa Terminal 1**, piano Arrivi, aperto dalle 06.00 alle 22.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77 - (+39) 02 58.58.02.98

È possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.

- **Linate**, ground floor, Arrivals, open from 06.00 am until 09.30 pm, phone no. (+39) 02 71.66.59
- **Malpensa Terminal 1**, ground floor, Arrivals, open from 06.00 am until 10.00 pm, phone no. (+39) 02 74.86.72.77 (+39) 02 58.58.02.98

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

## SERVIZI AEROPORTUALI INFORMAZIONI GENERALI AIRPORT SERVICES GENERAL INFORMATION

### FAST TRACK AL CONTROLLO DI SICUREZZA FAST TRACK AT SECURITY CHECK



Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso le macchine automatiche poste accanto alla stessa o online dal sito [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu)

Fast Track is available at each terminal to offer rapid access through Security Controls. Purchase either from the vending machines prior to accessing the Departures area or online: [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu)

### SALE VIP VIP LOUNGE



SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Malpensa Terminal 1 e Linate. L'accesso è acquistabile dal sito [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu) o direttamente in sala. Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges at Linate and Malpensa Terminal 1. Access can be purchased inside the Lounges or online: [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu)

### CARTA DI IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE



Nello scalo di Malpensa Terminal 1, piano Check-in (adiacente alla Porta 16), è possibile far rilasciare o prorogare il proprio documento d'identità. L'ufficio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.30. Per ulteriori informazioni, [www.comune.ferno.va.it](http://www.comune.ferno.va.it)

This service is currently available at Malpensa Terminal 1, Check-in floor adjacent to door n. 16. It is possible to extend validity or issue a new document. The office opens to the public from Monday to Friday from 09.00 am to 1.30 pm. For further information refer to [www.comune.ferno.va.it](http://www.comune.ferno.va.it)

### AREE GIOCO PER BAMBINI PLAYING AREAS



Presso le aree imbarchi dei nostri terminal sono presenti degli spazi dedicati. This facility is present inside the Boarding Areas of each terminal.

Sei di fretta?  
Cerchi un posto  
dove rilassarti?  
Devi ricaricare  
le batterie?  
A Malpensa puoi.



### RICARICA BATTERIA DISPOSITIVI ELECTRIC CHARGERS



In prossimità delle aree di ristoro.

Are available in areas selling refreshments.

### RIMBORSO IVA VAT REFUND



Nei nostri aeroporti è possibile richiedere il rimborso dell'IVA ai Tax Refund.

- **Linate:**
  - Piano Partenze (Check-in).
- **Malpensa Terminal 1:**
  - 1° piano - Partenze (Imbarchi A - Area Tax Free) solo con bagaglio a mano;
  - 2° piano - Partenze (Check-in, isola 12).
- **Malpensa Terminal 2:**
  - Piano Terra - Partenze (Check-in);
  - 1° piano - Partenze (Imbarchi).

Per ulteriori informazioni, consultare il sito [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)

Fast and simple refund service is available at

- **Linate:**
  - 1st floor Check-in Area.
- **Malpensa Terminal 1:**
  - 1st floor Boarding Area A - hand luggage only;
  - 2nd floor Check-in Area 12.
- **Malpensa Terminal 2:**
  - Check-in Area;
  - inside Boarding Area.

For further information refer to [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)

## SERVIZI AEROPORTUALI

### INFORMAZIONI GENERALI

## AIRPORT SERVICES

### GENERAL INFORMATION

#### INDICAZIONI SANITARIE

#### MEDICAL AND HEALTH ADVICE



Per conoscere le vaccinazioni e la profilassi medica per la destinazione scelta, bisogna informarsi presso gli uffici ASL. I passeggeri:

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

devono avere un certificato medico che conferma l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Negli scali di Linate e Malpensa Terminal 2 sono attivi ambulatori di Sanità Aerea che offrono, ai passeggeri e cittadini, utili servizi. Per maggiori informazioni, consultare i siti:

- Linate [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

In entrambi i siti: sezione "Guida per il Passeggero" - "Sanità Aerea".

Prior to travel passengers should contact their local Health Office for up-to-date legislation on obligatory vaccinations for their destination. The following conditions require a medical certificate authorizing travel:

- pace-makers subject to manual security screening;
- pregnancy beyond sixth month;
- any serious medical condition and diabetes (which require the transportation of vital medication in hand luggage).

Sanità Aerea (Airport Clinics) offer a wide range of useful services for passengers and the general public at Malpensa T2 and Linate. For further details look under "Passenger Guide" - "Airport Clinic":

- Linate [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

#### TRASPORTO ANIMALI

#### TRAVELLING WITH ANIMALS



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

When travelling with animals please enquire directly with your airline as procedures and restrictions of live animals may vary from carrier to carrier.

**Vuoi partire sicuro e in salute? Vuoi viaggiare con il tuo migliore amico? Tuo figlio esplora il mondo da solo per la prima volta? Ecco come fare.**



#### TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

#### TRAVELLING WITH WEAPONS AND/OR AMMUNITION



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

At Check-in passengers will be provided with a form which must be filled in by Airport Police, following which authorized weapons will be dispatched following specific security procedures. For updated regulations, contact your airline prior to departure.

#### MINORI NON ACCOMPAGNATI

#### UNACCOMPANIED MINORS



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

Carriers must be informed of unaccompanied minors at time of booking. Check with your airline as the age for unaccompanied minors may vary from carrier to carrier. ■

## CANALI DI INFORMAZIONE SEA INFO CHOICES



### CONTATTI

- Il Call Centre dell'aeroporto (+39) 02 23.23.23, attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00.
- Gli Info Points negli aeroporti.
- I siti ufficiali:
  - [www.milanairports.com](http://www.milanairports.com)
  - [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)
  - [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- Twitter, all'indirizzo @MiAirports dalle 08.00 alle 22.00.
- **ChatBOT Milan Airports**  
Entra nella pagina Facebook di Milan Airports e manda un messaggio chiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.
- Email attraverso i siti ufficiali.

### CONTACTS

- The Airport Call Centre (+39) 02 23.23.23 is open daily from 06.00 am to 11.00 pm.
- Info Points in our airports.
- Official websites:
  - [www.milanairports.com](http://www.milanairports.com)
  - [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)
  - [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)
- Twitter address @MiAirports between 08.00 am and 10.00 pm.
- **ChatBOT Milan Airports**  
Enter the Milan Airports Facebook page and send a message enquiring about flight updates, restaurants, retailers and much more for an instant reply 24/7.
- Send an email from any of the official websites.

## SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL

### APP MILAN AIRPORTS

I principali contenuti sono: paperless e-commerce, servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, informazioni sui voli in tempo reale, elenco dei negozi e dei ristoranti, trasporti e collegamenti da e per l'aeroporto e aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità.

### WIFI VIAMILANO

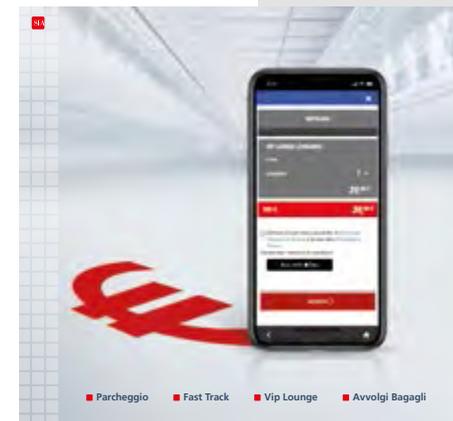
Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze: con WiFi ViaMilano navighi gratuitamente senza limiti di tempo alla velocità di 2Mbps. Per accedere compila un velocissimo form di registrazione (entro 10 minuti dall'accesso). Utilizza WiFi Roaming se sei in possesso di un altro account, puoi selezionarlo direttamente dal menu a tendina, accedere e navigare gratuitamente.

### APP MILAN AIRPORTS

Main features include: paperless e-commerce, Reduced Mobility Info. Up-to-date information on flights, a complete list of stores and restaurants, transport connections to and from the airport, real-time traffic info on main routes.

### WIFI VIAMILANO

The new ViaMilano WiFi is designed for clients who need permanent internet access. Choose the solution that best suits your needs and surf the web at high speed: register at WiFi ViaMilano within the first 10 minutes then surf the web at 2 Mbps with no time restriction or cost. Choose WiFi Roaming if you have an internet account, select it from the menu, insert your credentials and surf for free.



### APP MILAN AIRPORTS: UNA SCELTA CHE PAGA.

Scaricala e acquista tutti i servizi degli aeroporti di Malpensa e Linate con Apple Pay.



Cerca l'app Milan Airports su:



Milan Airports

SEArt

## ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE

Il 2019 continua ad essere ricco di eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, per regalare ai passeggeri che transitano un'emozione, un nuovo sguardo sulla città di Milano.

2019 is proving to be another intense year of art-cultural events offered to passengers travelling from Milan Airports.



**LE PROPOSTE FOTOGRAFICHE PRESSO L'ATRIO DELLA STAZIONE FERROVIARIA DI MALPENSA T1, A CURA DI SPREA EDIZIONI DI DENIS CURTI**  
**THE PHOTO GALLERY IN THE FOYER OF THE RAILWAY STATION AT MALPENSA TERMINAL 1, CURATED BY DENIS CURTI'S SPREA EDIZIONI**

- **MOSTRA FOTOGRAFICA** di Roberto Polillo, da aprile a giugno 2019.
- **CANON CHALLENGE** fotografi selezionati, da giugno a settembre 2019.
- **CINTA E CEMENTO** di Fabio Dibello, da settembre a dicembre 2019.
- **MOSTRA FOTOGRAFICA** by Roberto Polillo, from April to June 2019.
- **CANON CHALLENGE** by selected photographers, from June to September 2019.
- **CINTA E CEMENTO** by Fabio Dibello, from September to December 2019.



**LE GRANDI MOSTRE  
MAJOR EXHIBITS**

- **I SETTE SAVI DI FAUSTO MELOTTI.** Da maggio a febbraio 2020. I Sette Savi di Fausto Melotti tornano alla Porta di Milano da dove era iniziato il loro viaggio nel 2013, sotto una nuova veste ideata dallo Studio di Architettura di Michele De Lucchi e curata da Flavio Arensi, in collaborazione con il Museo del 900 di Milano.
- **I SETTE SAVI DI FAUSTO MELOTTI,** returns to Porta di Milano from May to February 2020. Following their initial appearance in 2013 they return under a new guise curated by Flavio Arensi from Michele De Lucchi's Studio di Architettura. With the participation of Milan's Museo del 900.



**L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES  
DEL CLUB SEA  
CLUB SEA VIP LOUNGES**

- **ENERGY OF SPACE** di Aldo Rota, da giugno 2019, monografica del pittore, esposizione artistico-culturale tesa a celebrare il cinquantenario dello sbarco dell'uomo sulla Luna, il 20 luglio 1969. Opere "astratte" e "materiche" di grande suggestione, realizzate con pigmenti puri che conferiscono un carisma particolare al tema della Luna.
- **RIFLESSI DI LUNA** di Helidon Xhixha e **NUOVA BOCCONI** di Alessandro Busci, da maggio 2018. Scultura e pittura alla Sala Leonardo di Linate.
- **ENERGY OF SPACE** by Aldo Rota, from June 2019. Monochrome paintings by the artist to celebrate 50th anniversary of man's landing on the moon on 20<sup>th</sup> July 1969. Both "abstract" and "material" works of great impact which accurately reproduce the lunar environment and feel.
- **RIFLESSI DI LUNA** by Helidon Xhixha and **NUOVA BOCCONI** by Alessandro Busci, from May 2018. Sculptures and paintings in Sala Leonardo - Linate.



## L'ARTE PRIMA E DOPO IL VOLO BEFORE AND AFTER YOUR FLIGHT

- **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi, da giugno 2018. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate. Area extra Schengen, corridoio satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **ORNITOTTERO** di Leonardo, da giugno 2019, in collaborazione con Volandia, Parco e Museo del Volo di Somma Lombardo. In occasione delle celebrazioni per i 500 anni dalla morte dell'artista, l'aeroporto accoglie i visitatori in arrivo da tutte le parti del mondo con una scenografica macchina volante. Arrivi B, zona controllo passaporti.
- **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi, from June 2018. Portraits created with coloured straws. Satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO**, sculptures by Luciano Minguzzi. Satellite B.
- **ORNITOTTERO** Leonard's Flying Machine, from June 2019, in collaboration with Volandia Parco e Museo del Volo. The airport has installed an inspiring Flying Machine to commemorate the 500 years of his death. Arrivals B passport control.



## LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI LONGTERM EXHIBITIONS

- **DIGITAL ART** da maggio 2019, proiezioni immersive e coinvolgenti presso la Porta di Milano.
- **#TRALERIGHE** con Museo MAGA e Missoni, due colonne di 15 metri di maglia multicolore. Arrivi A.
- **CUBE** con Forte di Bard, visioni fotografiche d'autore della Valle d'Aosta. Arrivi A.
- **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Piano -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** di Helidon Xhixha, sculture nel salone check-in n.17 di Malpensa Terminal 1.
- **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, reinterpretazione de "L'Ultima Cena" di Leonardo, esposta alla Food Court di Malpensa Terminal 1.
- **DIGITAL ART** immersive projections on show at Porta di Milano.
- **#TRALERIGHE** Museo MAGA together with Missoni, two 15 metre-long tubes made from multi-coloured fabric. Arrivals Hall.
- **CUBE** together with Forte di Bard, picturesque Views of the Valle d'Aosta. Arrivals Hall.
- **INTERNO/ESTERNO** by Ugo La Pietra, curated by Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Level -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** by Helidon Xhixha, sculptures in check-in area 17 at Terminal 1.
- **EVERLASTING** by Helidon Xhixha, an original take of the Leonardo's "The Last Supper" appropriately displayed in the Food Court at Terminal 1.



## GLI APPUNTAMENTI MUSICALI E CULTURALI DI SEA SEA MUSICAL AND CULTURAL EVENTS

- **FAZIOLI IN CONCERTO**, presso Salone gate B55 di Malpensa, Terminal 1. Ogni venerdì, pianisti selezionati eseguono concerti della durata di un'ora circa.
- **PIANO CITY**, 18 e 19 maggio 2019. Evento musicale insieme al Comune di Milano che promuove giovani musicisti.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21 giugno 2019.
- **MILANO MUSIC WEEK**, dal 18 al 24 novembre 2019, serie di concerti legati alla settimana della musica della città di Milano.
- **BOOKCITY**, ciclo di incontri letterari, dal 13 al 17 novembre 2019.
- **TEATRO ALLA SCALA**, proiezione della "Prima diffusa" presso l'aeroporto di Malpensa Terminal 1 e performance artistica degli allievi dell'Accademia Teatro alla Scala.
- **FAZIOLI IN CONCERTO**, in Boarding Area gate B55 - Terminal 1. Each Friday, selected pianists perform for approximately an hour.
- **PIANO CITY**, 18 and 19 May 2019. Sponsored by Milan City Hall to promote young talents.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21st June 2019.
- **MILANO MUSIC WEEK**, between 18 - 24 November 2019, a series of concerts linked to the week-long music event held in the city.
- **BOOKCITY**, a series of literary encounters between 13-17 November 2019.
- **TEATRO ALLA SCALA**, screening of the iconic Opera House's opening first night "Prima diffusa" at Terminal 1.



## OFFICINA SEART OFFICINA SEART

- Le proposte artistiche e musicali dei dipendenti aeroportuali di Malpensa e Linate, presso la zona Arrivi A di Malpensa T1.
- Musical and arty contributions by airport staff in Arrivals A - Terminal 1.



## POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA

### SEA QUALITY POLICY

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

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli utenti e della collettività interessate dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendano serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai passeggeri a mobilità ridotta;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

SEA, a partire dal 1995, si è dotata di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative alla revisione dei processi/servizi aeroportuali. Questo percorso ha portato SEA a conseguire le seguenti certificazioni di qualità:

SEA management embraces a thriving quality concept to guarantee high levels of ground services for Linate and Malpensa Airports which:

- allows us to compete in an increasingly demanding field and places us alongside other leading airports;
- is fully compliant with ENAC recommendations, carriers and other regulating bodies;
- allows passengers with reduced mobility (PRM) to travel in seamless comfort;
- guarantees continuous improvement through quality management.

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



#### UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

#### UNI EN ISO 9001:2015

For quality management system issued by TÜV Italia.



#### CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

Il processo di assistenza, in ambito aeroportuale, ai passeggeri a mobilità ridotta. Certificato rilasciato dall'ente TÜV Italia.

#### SERVICE CERTIFICATION

For assistance offered to PRM within airport grounds, issued by TÜV Italia.



#### D-4001:2008

Accessibilità siti per persone con difficoltà motorie. Certificato rilasciato dall'ente Dasa-Rägister.

#### D-4001:2008

For site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.



## CONTROLLO QUALITÀ

### • Audit interni

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

### • Customer Satisfaction

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

### • La misurazione della qualità erogata

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

## QUALITY CONTROL

### • Internal Audits

Throughout the year each department receives an internal inspection by a team of trained auditors who verify that operational procedures have been respected.

### • Customer Satisfaction

An established number of face to face interviews, with departing and incoming passengers, are carried out at each terminal by a renowned survey company (DOXA).

### • Measuring Quality

The activity of collecting and measuring data is managed directly by SEA in full compliance with the UNI EN ISO 9001 requirements. ■



## POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

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

La politica ambientale ed energetica del Gruppo si ispira ai seguenti principi:

- elevata osservanza del dettato normativo;
- continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche;
- sensibilizzazione e coinvolgimento di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo;
- priorità di scelta per l'acquisto di prodotti e servizi che adottino analoghi criteri di sostenibilità ambientale con particolare attenzione per quanto riguarda il risparmio energetico, la riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche e il consumo di acqua;
- individuazione delle fonti e controllo delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, attraverso il coinvolgimento degli stakeholder,

nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra fissati dal protocollo di Kyoto;

- costante livello di monitoraggio e verifica dei processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema;
- elevato livello di ascolto e di comunicazione da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e di condivisione.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne. Questo manterrà l'impegno assunto nella diffusione verso gli stakeholder di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi. Il tutto è fatto in una logica di progressivo miglioramento del governo dei fenomeni ecologico-ambientali ed energetici, connessi con le attività del Gruppo e coerentemente con un quadro strategico orientato all'ottenimento della massima sostenibilità.

It's a clear commitment of SEA Group to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the Group is guided by the following principles:

- full compliance with law provisions;
- continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance;
- awareness and involvement of all stakeholders in the airport system to a responsible commitment oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate;
- priority of choice for the purchase of products and services that adopt similar environmental sustainability criteria with particular attention in regard to energy saving, air emissions reduction, noise and water consumption;
- identification of sources and control of produced CO<sub>2</sub> emissions, either direct or indirect, through the involvement of stakeholders, in the context of the reduction of greenhouse gas emissions set by the Kyoto Protocol;

- constant level of monitoring and verification of processes related to the energy aspects, air emissions, noise, water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem;
- high level of listening and communication to/from a broad spectrum of stakeholders in the interests of transparency and sharing.

The Environmental and Energy Management System is subject to periodic internal and external audits. It will maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of a detailed reporting inherent environmental and energy processes of the Milan airports.

This is done in the logic of a progressive improving of governance of the environmental and energy-ecological phenomena, associated with the activities of the Group and in line with a policy framework oriented towards the achievement maximum sustainability.

I risultati ottenuti nel 2018 fotografano uno scenario dei servizi dei nostri aeroporti positivo, in linea con i target dichiarati e con aspetti di eccellenza. Per i servizi che non rispondono ancora alle attese della nostra clientela, come "Charging station" e "WiFi", sono previsti interventi per aumentare le postazioni di ricarica dei cellulari e laptop nell'area imbarchi e per facilitare la navigazione gratuita nei terminal. Per i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, si conferma per il Terminal 1 un elevato gradimento da parte degli utenti di Sala Amica, mentre per il Terminal 2 rimangono aree di miglioramento.

**Il 2019 sarà caratterizzato dalla chiusura dello scalo di Linate nel periodo dal 27 luglio al 26 ottobre e dal conseguente trasferimento dei voli a Malpensa.** In questo scenario che vedrà un forte incremento di passeggeri nel trimestre 2019 (agosto, settembre e ottobre) l'obiettivo di SEA condiviso con gli stakeholder, ente regolatore ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), Comitato Utenti in rappresentanza delle Compagnie Aeree e degli Operatori Aeroportuali, è di mantenere gli standard di servizio in continuità con il 2018, con la priorità di assicurare regolarità dei servizi aeroportuali.

Per i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta, il contesto di traffico, la significativa crescita di richieste di assistenza, associati a un rilevante numero di mancate prenotazioni del servizio, non determinano le condizioni minime per rendere più sfidanti gli obiettivi. Rafforziamo l'impegno e l'ambizione di tendere verso l'eccellenza, con la priorità



**Il 2019 sarà caratterizzato dal trasferimento dei voli da Linate a Malpensa per il restyling dello scalo di Linate, nel periodo 27 luglio - 26 ottobre.**

comunque di stabilizzare la regolarità degli attuali ottimi livelli di servizio.

Il piano di qualità 2019 è stato costruito in coerenza con i seguenti principi assunti dall'ente regolatore ENAC:

- **Il concetto di miglioramento continuo**

I percorsi di miglioramento dei livelli di servizio sono da prevedere ove esiste un margine di recupero perseguibile con impegni di risorse economicamente sostenibili tanto per SEA quanto, soprattutto, per gli Operatori Aeroportuali. Di conseguenza, al raggiungimento di livelli di eccellenza, il miglioramento continuo è da intendersi nella capacità di stabilizzare le performance. Qualità = Regolarità/Stabilità

- **Indicatori di customer satisfaction**

Per gli indicatori di qualità che rilevano la soddisfazione dei passeggeri, il 95% rappresenta il livello di eccellenza.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2018 e gli obiettivi per il 2019.

## DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

The highly positive results of 2018 illustrate how successfully our services have achieved and maintained the established targets. In response to our passengers' growing demands SEA is committed to improving existing services throughout the terminals and will be adding more charging stations for phones and laptops in Gate areas. Smoking areas will undergo more frequent cleaning and upkeep. **2019 will be earmarked as the year Linate closes for three months, transferring all its flights to Malpensa between 27<sup>th</sup> July and 26<sup>th</sup> October.** The goal for SEA is to maintain the high standard of service offered to PRM

passengers throughout this period and limit disruption for all passengers. Despite the overall feedback for services to PRM is very positive, a significant increase in traffic combined with consistently high numbers of go-shows (unnotified assistances) does limit the service we aim to offer.

An improvement plan has been devised around the following ENAC principles.

- **Concept of continuous improvement**

Improved service levels ought to be implemented when both SEA and other Airport Operators can manage the financial burden. Exceptional levels of service signifies consistently high performance standards. Quality = Consistency/Stability

- **Customer satisfaction indicators:**

95% and above = Excellent

The following indicators illustrate the results for 2018 and the targets set for 2019; agreed and established by both ENAC and the User's Committee during the approval phases of this Service Charter. ■

# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR   | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE  | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b><br>AIRPORT SECURITY   |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano<br>Perception of overall security levels on passengers and hand baggage check | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 98,6%                               | 94,0%                               | 98,1%                               | 94,0%                               |
| <b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b><br>SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY  |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto<br>Perception of overall and personal property security level at the airport             | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 99,3%                               | 94,0%                               | 98,6%                               | 94,0%                               |
| <b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b><br>SERVICE REGULARITY   |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Puntualità complessiva dei voli<br>Overall on-times  | % dei voli puntuali/Totale voli in partenza<br>Overall on-time flights on all departing flights                        | 76,9%                               | 75,0%                               | 77,8%                               | 75,0%                               |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo<br>Total misrouted departing baggage items  | N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza<br>N. of non delivered items at destination/<br>1,000 departing passengers | 2,38                                | 3,0                                 | 0,37                                | 2,0                                 |
| Tempi di riconsegna del primo bagaglio<br>Waiting time for first baggage   | Tempo nel 90% dei casi<br>Waiting time in 90% of cases   | 22' 35"                             | 24' 00"                             | 24' 05"                             | 26' 00"                             |
| Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio<br>Waiting time for last baggage  | Tempo nel 90% dei casi<br>Waiting time in 90% of cases   | 35' 50"                             | 36' 00"                             | 28' 35"                             | 35' 00"                             |

# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR   | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE                                     | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b><br>SERVICE REGULARITY   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero<br>Waiting time on board for first passenger disembarkation   | Tempo nel 90% dei casi<br>Waiting time from arrival in 90% of cases | 5' 00"                              | 4' 00"                              | 3' 00"                              | 3' 00"                              |
| Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto<br>Overall perception of airport services regularity and punctuality                                  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 99,2%                               | 95,0%                               | 97,4%                               | 95,0%                               |
| <b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b><br>COMFORT AND CLEANLINESS   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes<br>Perception of toilets cleanliness and efficiency   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 85,0%                               | 85,0%                               | 84,0%                               | 85,0%                               |
| Percezione sul livello di pulizia in aerostazione<br>Perception of terminal cleanliness  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 98,8%                               | 95,0%                               | 93,9%                               | 95,0%                               |
| <b>COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b><br>COMFORT DURING YOUR STAY AT THE AIRPORT  |   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli<br>Perception of baggage trolleys availability  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 97,6%                               | 92,0%                               | 97,6%                               | 92,0%                               |
| Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)<br>Perception of passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators) | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 97,2%                               | 93,0%                               | 97,2%                               | 93,0%                               |
| Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione<br>Perception of air conditioning efficiency  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 98,6%                               | 95,0%                               | 96,9%                               | 93,0%                               |
| Percezione sul livello di comfort complessivo<br>Overall perception of comfort level   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                  | 99,1%                               | 95,0%                               | 97,9%                               | 93,0%                               |

# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR   | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE  | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b><br>COMPLEMENTARY SERVICES  |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione<br>Perception of WiFi connection within the terminal  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 57,8%                               | 85,0%                               | 51,7%                               | 85,0%                               |
| Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti<br>Perception of availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 67,9%                               | 85,0%                               | 58,2%                               | 75,0%                               |
| Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto<br>Compatibility of airport and bars opening times  | % voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree<br>% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas | 100%                                | 100%                                | 99,0%                               | 100%                                |
| Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti<br>Perception of available smoking areas   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 61,6%                               | 75,0%                               | 45,2%                               | 70,0%                               |
| Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole<br>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 97,8%                               | 91,0%                               | 96,4%                               | 91,0%                               |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti<br>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 94,6%                               | 78,0%                               | 88,1%                               | 70,0%                               |
| Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti<br>Perception of availability of drinks/coffee vending machines supplied  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 78,3%                               | 90,0%                               | 88,3%                               | 90,0%                               |

# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR   | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE                    | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b><br>CUSTOMER INFORMATION SERVICE   |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Sito web aggiornato e di facile consultazione<br>Easy-to-browse and updated website  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers | 94,8%                               | 90,0%                               | 96,1%                               | 90,0%                               |
| Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi<br>Perception of efficiency of operating information points   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers | 98,0%                               | 95,0%                               | 95,3%                               | 95,0%                               |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna<br>Perception of clarity and efficiency of indoor signs   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers | 98,8%                               | 95,0%                               | 98,3%                               | 92,0%                               |
| Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security)<br>Perception of professionalism of staff (Info Points and Security Checkpoints)  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers | 98,8%                               | 95,0%                               | 98,7%                               | 95,0%                               |
| Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)<br>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals) | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers | 99,2%                               | 95,0%                               | 98,7%                               | 93,0%                               |

# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR  | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE   | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>SERVIZI SPORTELLI/VARCO</b><br>CHECK-IN AND SECURITY SERVICES  |   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sul servizio biglietteria<br>Perception of ticket counter service  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                        | 97,9%                               | 95,0%                               | 100%                                | 95,0%                               |
| Tempo di attesa al check-in<br>Queuing time at check-in   | Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati<br>Waiting time in 90% of cases | 16' 21"                             | 20' 00"                             | 14' 05"                             | 15' 00"                             |
| Percezione del tempo di attesa al check-in<br>Perception of queuing time at check-in  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                        | 97,3%                               | 93,0%                               | 96,5%                               | 93,0%                               |
| Tempo di attesa ai controlli di sicurezza<br>Waiting time at security checks  | Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati<br>Waiting time in 90% of cases | 7' 55"                              | 9' 00"                              | 6' 07"                              | 7' 00"                              |
| Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti<br>Perception of queuing time at passport control  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                        | 97,0%                               | 95,0%                               | 96,9%                               | 95,0%                               |
| <b>INTEGRAZIONE MODALE</b><br>INTERMODAL INTEGRATION  |   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna<br>Perception of availability of clear and comprehensible road signage | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                        | 98,2%                               | 93,0%                               | 98,3%                               | 93,0%                               |
| Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto<br>Perception of the suitability of city/airport connections                                 | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers                        | 97,4%                               | 93,0%                               | 98,2%                               | 93,0%                               |

## DATI DI QUALITÀ

### QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ  
QUALITY INDICATOR

UNITÀ DI MISURA  
UNIT MEASURE

RISULTATO T1 2018  
RESULT T1 2018

OBIETTIVO T1 2019  
TARGET T1 2019

RISULTATO T2 2018  
RESULT T2 2018

OBIETTIVO T2 2019  
TARGET T2 2019

#### EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE

Per passeggeri in partenza con prenotazione:  
tempo di attesa per ricevere l'assistenza,  
da uno dei punti designati dell'aeroporto,  
in caso di prenotazione

Departing passengers pre-booked:  
waiting time from any official request point  
within the airport

Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati

Waiting time in 90% of cases

19' 30"

20' 00"

23' 25"

20' 00"

Per passeggeri in partenza senza prenotazione:  
tempo di attesa per ricevere l'assistenza,  
da uno dei punti designati dell'aeroporto,  
una volta notificata la propria presenza

Departing passengers not pre-booked:  
waiting time from any official request point  
within the airport

Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati

Waiting time in 90% of cases

20' 15"

25' 00"

24' 15"

25' 00"

Per passeggeri in arrivo con prenotazione:  
tempo di attesa a bordo per lo sbarco  
dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo  
passeggero

Arriving passengers pre-booked:  
waiting time onboard following descent  
of last passenger

Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati

Waiting time in 90% of cases

4' 00"

10' 00"

6' 00"

10' 00"

Per passeggeri in arrivo senza prenotazione:  
tempo di attesa a bordo per lo sbarco  
dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo  
passeggero

Arriving passengers not pre-booked:  
waiting time onboard following descent  
of last able-bodied passenger

Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati

Waiting time in 90% of cases

7' 00"

15' 00"

8' 00"

15' 00"

## PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

### PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

## DATI DI QUALITÀ

### QUALITY OBJECTIVES

| INDICATORE DI QUALITÀ<br>QUALITY INDICATOR  | UNITÀ DI MISURA<br>UNIT MEASURE  | RISULTATO T1 2018<br>RESULT T1 2018 | OBIETTIVO T1 2019<br>TARGET T1 2019 | RISULTATO T2 2018<br>RESULT T2 2018 | OBIETTIVO T2 2019<br>TARGET T2 2019 |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b><br>SAFETY   |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione<br>Passenger perception of equipment condition and efficiency   | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 98,9%                               | 90,0%                               | 89,2%                               | 90,0%                               |
| Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale<br>Passenger perception of suitable staff training   | % informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali<br>% of essential information in relation to overall information   | 99,4%                               | 91,0%                               | 93,1%                               | 91,0%                               |
| <b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b><br>AIRPORT INFORMATION   |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali<br>Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and Reduced Mobility in percentage to overall essential information | % informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni<br>% information and instructions available relative to services offered | 100%                                | 100%                                | 100%                                | 100%                                |
| Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale<br>Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 100%                                | 100%                                | 100%                                | 100%                                |
| Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna<br>Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and way-finding inside the terminals  | % passeggeri soddisfatti<br>% satisfied passengers   | 97,7%                               | 90,0%                               | 93,8%                               | 90,0%                               |

## PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

### PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

## DATI DI QUALITÀ

### QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ  
QUALITY INDICATOR

UNITÀ DI MISURA  
UNIT MEASURE

RISULTATO T1 2018  
RESULT T1 2018

OBIETTIVO T1 2019  
TARGET T1 2019

RISULTATO T2 2018  
RESULT T2 2018

OBIETTIVO T2 2019  
TARGET T2 2019

#### COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS

Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute  
Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information

% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste  
% replies respecting established time-frame

100%

100%

100%

100%

Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze  
Claims received

% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze  
% number of claims received /number of assistances

0,005%

0,05%

0,023%

0,05%

#### COMFORT IN AEROPORTO COMFORT INSIDE TERMINALS

Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri  
Perception of efficiency of assistance delivered

% passeggeri soddisfatti  
% satisfied passengers

99,4%

91,0%

89,3%

91,0%

Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.  
Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.

% passeggeri soddisfatti  
% satisfied passengers

97,9%

90,0%

89,4%

90,0%

Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica")  
Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")

% passeggeri soddisfatti  
% satisfied passengers

99,3%

90,0%

72,6%

90,0%

#### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT

Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale)  
Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)

% passeggeri soddisfatti  
% satisfied passengers

99,8%

90,0%

96,1%

90,0%

Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri  
Perception of professionalism of dedicated staff

% passeggeri soddisfatti  
% satisfied passengers

99,5%

90,0%

96,2%

90,0%

## PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

### PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

# MILANO MALPENSA IN CIFRE

## MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS

### DATI DI TRAFFICO 2018

#### 2018 TRAFFIC DATA

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Milano Malpensa nel 2018.  
The table below expresses total traffic data at Milano Malpensa Airport for 2018.

| MALPENSA   | 2018                     | VAR.%<br>2018/2017 |
|--|--------------------------|--------------------|
| Movimenti aeromobili / Aircraft movements  | 189.910                  | +8,7%              |
| Tonnellaggio aeromobili / Aircraft tonnes  | 20.036.301               | +8,4%              |
| Passeggeri / Passengers  | 24.716.236               | +11,5%             |
| Bagagli gestiti / Luggage  | 15.612.527               | +8,4%              |
| Merce (kg) / Freight tonnes  | 558.218.057              | -3,2%              |
| Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti<br>Daily average number of departing and landing passengers    | 67.292                   |                    |
| Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti<br>Maximum daily number of departing and landing passengers  | 91.731<br>19/08/2018     |                    |
| Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti<br>Maximum number of departing and landing passengers by the hour | 7.715<br>11/08/2018 h.12 |                    |

|  | T1      | T2     |
|--|---------|--------|
| Orario di apertura terminal / Terminal opening hours                                       | h24     | h24    |
| N. totale di toilettes / Total number of toilets   | 543     | 151    |
| Toilettes per disabili / Toilets for disabled passengers                                   | 47      | 14     |
| Spazio disponibile (m <sup>2</sup> ) / Total public surface area (square meters)           | 146.500 | 30.000 |
| Carrelli portabagagli (prezzo) / Luggage trolleys (price)                                  | 2€      | 2€     |
| Posti a sedere nelle aree di attesa / Seats in the waiting areas                           | 5.249   | 874    |
| Punti di ristorazione / Bars and restaurants   | 31      | 15     |
| Capienza del deposito bagagli (m <sup>2</sup> ) / Baggage deposit capacity (square meters) | 130     | -      |
| Banchi informazione / Information desks  | 13      | 3      |
| N. blocchi monitor informativi / Information screens                                       | 219     | 66     |
| Posti auto nei parcheggi / Total no. spaces in car parks                                   | 7.361   | 2.696  |
| Cassa parcheggi / Car park cashiers  | 32      | 5      |
| Parcheggi dedicati per le persone con disabilità<br>Car parks dedicated for the disabled   | 162     | 101    |

# NUMERI UTILI

## USEFUL PHONE NUMBERS

|  | T1                   | T2                   |
|--|----------------------|----------------------|
| Informazioni sui voli / Flight information             | (+39) 02 23.23.23    | (+39) 02 23.23.23    |
| Parcheggi / Parking                                    | (+39) 02 23.23.23    | (+39) 02 23.23.23    |
| Deposito bagagli / Baggage deposit                     | (+39) 02 58.58.02.98 | Not available        |
| Poste e telecomunicazioni / Post office                | (+39) 02 58.58.66.31 | Not available        |
| Farmacia Area Arrivi / Chemist Arrivals                | (+39) 02 58.58.02.87 | Not available        |
| Farmacia Area Partenze / Chemist Departures            | (+39) 02 58.58.22.21 | (+39) 02 58.58.30.13 |
| Pronto Soccorso Accettazione / First Aid               | (+39) 02 74.86.24.08 | (+39) 02 74.86.24.08 |
| Pronto Soccorso Emergenza / First Aid                  | (+39) 02 74.86.44.44 | (+39) 02 74.85.44.44 |
| Oggetti smarriti (solo fax) / Lost property (fax only) | (+39) 02 74.86.30.18 | (+39) 02 74.86.30.18 |

### GLI ENTI

#### AIRPORT AUTHORITIES

|  | T1   | T2   |
|--|--|--|
| ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) /<br>ENAC (National Civil Aviation Authority) | (+39) 02 74.86.77.02<br>800 898 121                                  | (+39) 02 74.86.77.02<br>800 898 121                                  |
| Polizia di frontiera / Immigration border police                                     | (+39) 02 58.58.45.11   | (+39) 02 58.58.45.11   |
| Carabinieri / Carabinieri  | (+39) 02 74.86.76.41   | (+39) 02 74.86.76.41   |
| Dogana / Customs   | (+39) 02 58.58.63.84   | (+39) 02 58.58.63.84   |
| Guardia di Finanza / Customs officer   | (+39) 0331 79.63.94<br>(+39) 0331 23.05.22<br>(+39) 0331 23.01.15    | (+39) 0331 79.63.94<br>(+39) 0331 23.05.22<br>(+39) 0331 23.01.15    |
| Vigili del Fuoco / Fire brigade  | 112  | 112  |
| Polizia municipale / City police   | (+39) 02 74.86.76.78   | (+39) 0331 66.98.89  |
| Posto di ispezione frontaliero / Border inspection                                   | (+39) 06 59.94.47.94   | (+39) 06 59.94.47.94   |
| Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale /<br>Airport and Marine Health Office<br>Fax | (+39) 02 58.58.34.11<br>(+39) 06 59.94.47.93<br>(+39) 02 58.58.34.61 | (+39) 02 58.58.34.11<br>(+39) 06 59.94.47.93<br>(+39) 02 58.58.34.61 |
| Ufficio Anagrafe / Identity Card - Issuing office<br>Fax                             | (+39) 02 74867677<br>(+39) 02 58581058                               | Not available<br>Not available                                       |

# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, che si applica a tutti i voli di linea e non di linea e disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo – il negato imbarco (compreso l'overbooking), la cancellazione e il ritardo prolungato del volo – prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I diritti sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali.

EEC Regulation 261/2004, is applicable to all flights, whether scheduled or not for the following reasons: denied boarding (including overbooking), cancellations or prolonged delays. Airlines are expressly requested to inform passengers of their rights. Compensation of any kind does not affect passengers' statutory rights as defined in the national transport bill.

## I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO PRINCIPLE MOTIVES



### Negato imbarco Denied Boarding

Il passeggero non viene imbarcato a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni. Overbooking: passenger is denied boarding due to an excessive number of reservations for flight capacity.



### Cancellazione del volo Cancellation

Si verifica quando l'aeromobile non parte. Flight no-longer departs.



### Ritardo prolungato del volo Prolonged Delay

Si verifica quando la partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto. Per maggiori informazioni, consultare il sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) o quello della propria compagnia aerea. Flight takes off much later than scheduled. For further details contact your airline or [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

Viaggia sicuro: prepara e controlla personalmente i tuoi bagagli.

Travel Safely: ensure you pack your own bags.



### Oggetti vietati - Bagaglio da stiva e a mano Prohibited items - Hold and Hand Baggage



**Gas compressi** (es: bombole di butano, propano e autorespiratori)  
**Sostanze infiammabili** (compresi i set di chimica)  
**Compressed gases** (e.g. butane, propane and aqualung cylinders)  
**Flammable liquids and solids** (including chemistry set)



**Vernici a olio, candeggina e corrosivi** (es: acidi di mercurio, alcali)  
**Oil-based paints, bleach and corrosives** (e.g. mercury acids, alkalis)



**Acidi, veleni e sostanze infettive**  
**Acids, poisons and infectious substances**



**Fiamme ossidriche e da chef, sostanze esplosive** (es: fuochi d'artificio, petardi, ecc.)  
**Blow torches and chef's blow torches, explosives liquids and solids** (e.g. fireworks, party poppers etc.)



### Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



**Armi da fuoco** (inclusi giocattoli e repliche)  
**Firearms** (including toys and replicas)



**Liquidi, aerosol e gel oltre i 100 ml**  
**Liquids, aerosols and gels exceeding 100 ml**



**Dispositivi per stordire** compresi spray immobilizzanti e irritanti  
**Personal defense items** includes immobilising and stinging sprays



**Oggetti taglienti e contundenti** (inclusi gli utensili da lavoro)  
**Sharp and blunt objects** (including work tools)



### Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



**Liquidi, aerosol o gel max 100 ml** (in sacchetti trasparenti richiudibili)  
**Liquids, aerosols or gels max 100 ml** (in a clear, resealable bag)



**Articoli duty free** (articoli acquistati nelle aree sterili di un aeroporto o a bordo di un aeromobile, sigillati in un sacchetto con prova di acquisto all'interno)  
**Duty free items** (items purchased in security restricted areas of an airport or on board an aircraft and sealed in a bag with satisfactory proof of purchase)



**Farmaci e cibi speciali**  
**Medicines, baby and special food**

**Nota:** è consentito il trasporto di liquidi in contenitori individuali (max 100 ml), con capacità totale non eccedente 1 litro. Per maggiori informazioni consultare il sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) – sezione "La Normativa" (Regolamento UE n.1998/2015).

**NB:** liquids may be transported in individual containers (max 100ml) but must not exceed a total of 1 litre. For further details check the [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) website – under "EEC Regulation 1998/2015".



## SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

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

consegnati

- direttamente ai nostri banchi informazioni tramite modulo allegato alla presente Carta dei Servizi;

inviati

- tramite sito [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) – Sezione “Contatti”;
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via lettera Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA, in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi nei suoi aeroporti, ha istituito un “Tavolo di conciliazione” con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU). A questo tavolo potranno accedere quanti si ritengano insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale. ■

Fully aware of the benefits that derive from sharing customer experience, we are very keen to dialogue with our passengers. This precious feedback allows us to improve quality standards throughout the airport and fulfill the ever increasing customer demands. Passengers can express their suggestions or complaints in numerous ways:

- directly on our website [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) under “Contacts”;
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- via post to Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA will treat all complaints and comments with the utmost discretion (EEC regulation 2016/679) and undertakes reply in writing within 28 days (UNI 10600). SEA has set up a Committee aimed at solving issues which could arise whilst travelling through the terminals. The Regional Consumers’ Association for the protection of Consumers’ Rights (CRCU) is a key member of this work force and evaluates whether any damaged property is eligible for compensation. ■



Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri suggerimenti. Grazie per la collaborazione.

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

- RECLAMO/COMPLAINT  
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date \_\_\_\_\_

Nome/Name \_\_\_\_\_

Cognome/Surname \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefono/Phone \_\_\_\_\_

Stato/Country \_\_\_\_\_

Aeroporto/Airport

MILANO LINATE

MILANO MALPENSA TERMINAL 1

MILANO MALPENSA TERMINAL 2

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

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



# Milano ■ Malpensa

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 [@MiAirports](https://twitter.com/MiAirports)

 [facebook.com/milanairports](https://facebook.com/milanairports)

[www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)



Scarica l'App disponibile  
per Apple e Android



Milan  
Airports

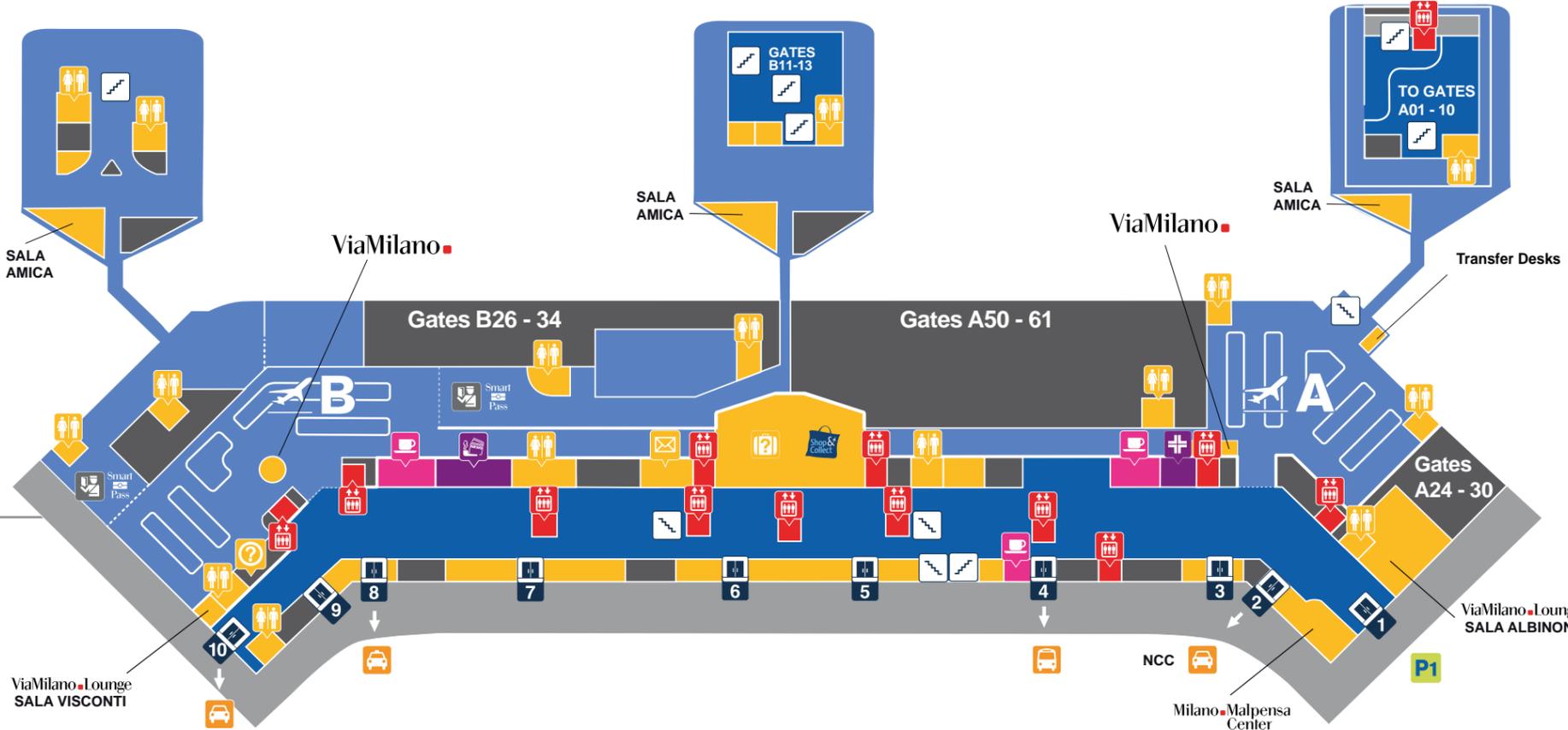


# Milano Malpensa

1

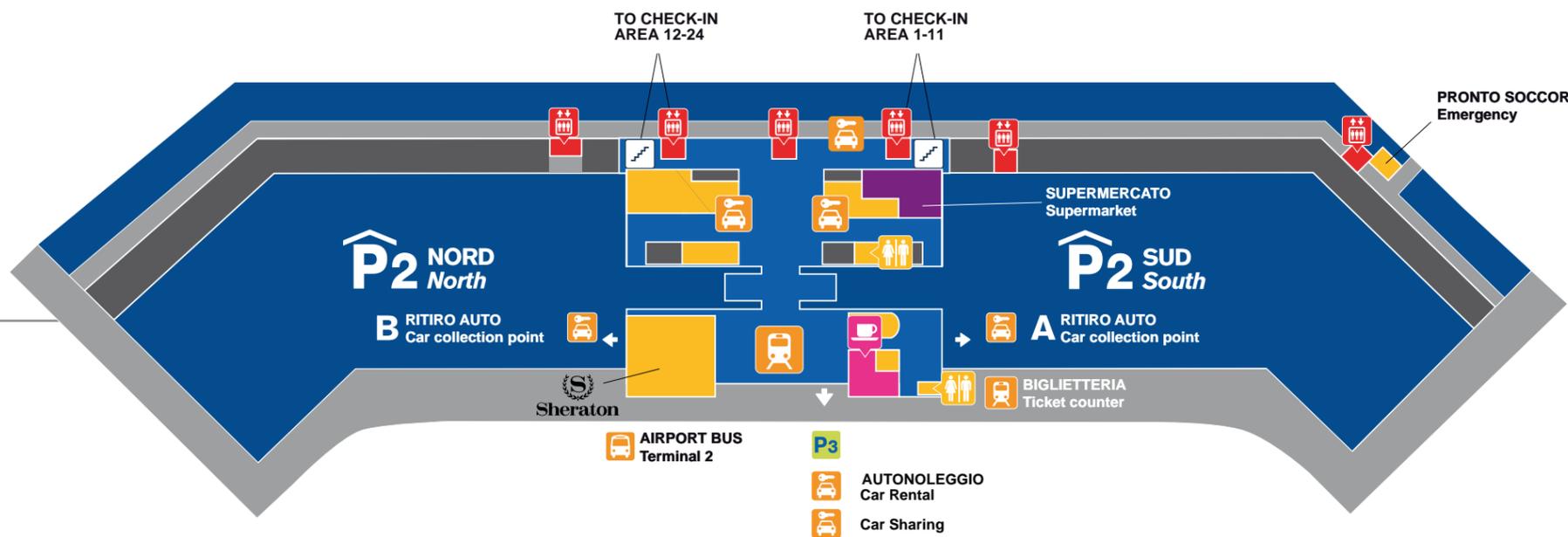
## Piano 0

Ground Floor



## Piano -1

Basement

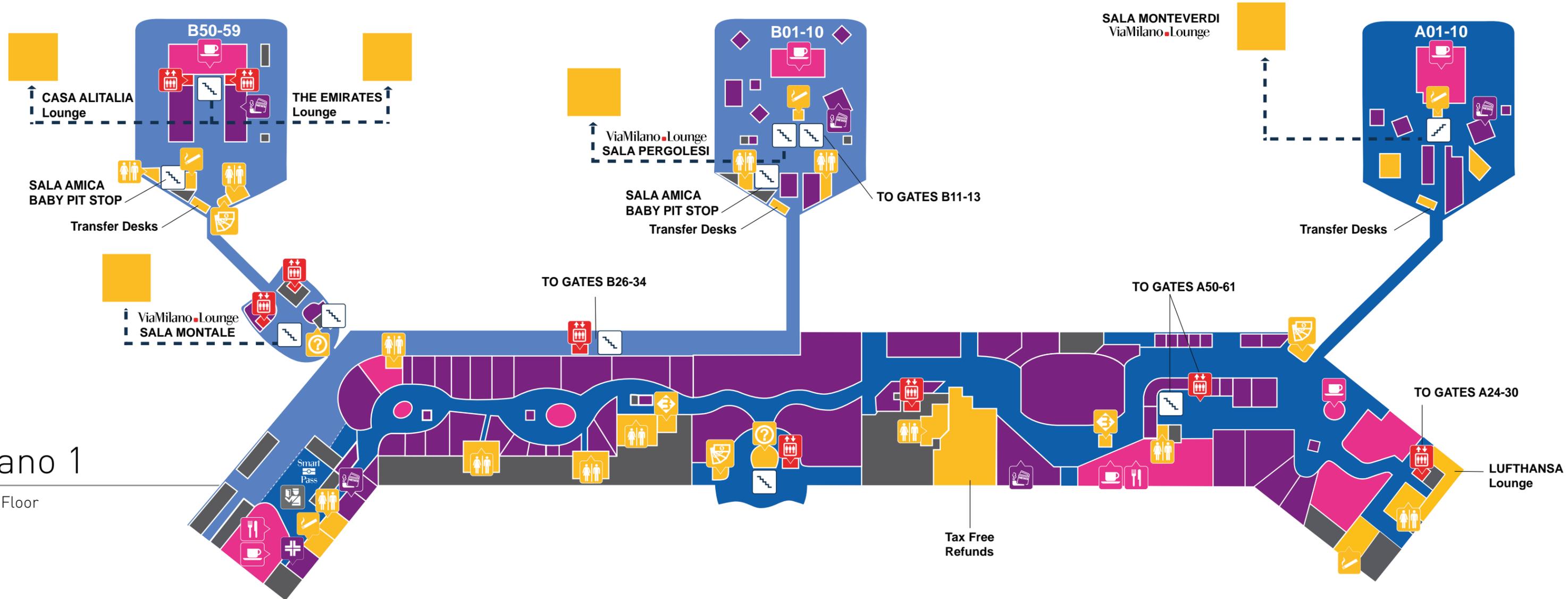


- Accesso libero  
Free access
- Servizi passeggeri  
Passenger services
- Negozi  
Shops
- Bar, Ristoranti  
Bar, Restaurants
- Shop&Collect
- Ascensore  
Lift
- Informazioni  
Information
- Toilettas  
Toilets
- Deposito bagagli  
Left luggage
- Informazioni bagagli  
Lost & found
- Avvolgimento bagagli  
Bag wrapping service
- Banca, Cambio  
Bank, Change
- Bancomat  
Cash Point
- Poste  
Post office
- Cappella  
Chapel
- Sala fumatori  
Smoking area
- Pronto Soccorso  
First Aid
- ZZZleepandgo  
Relaxation cubicle
- Farmacia  
Chemist
- Edicola  
Newsagent
- Controllo passaporti  
Passport control
- Dogana  
Customs
- Polizia  
Police
- Carabinieri
- Autonoleggio  
Car Rental
- Car Sharing
- Bus
- Taxi
- Noleggio con conducente  
Car hire with driver
- Treni  
Trains

# Milano Malpensa

1

Piano 1  
First Floor



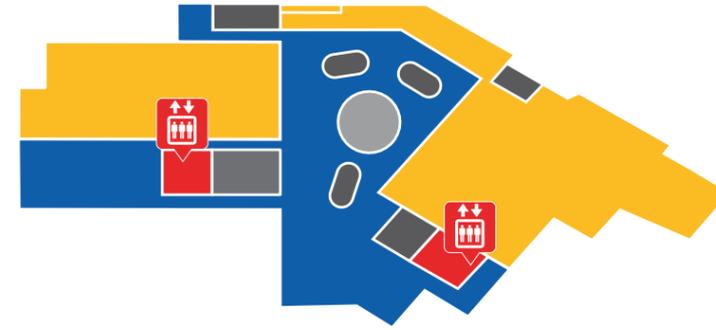
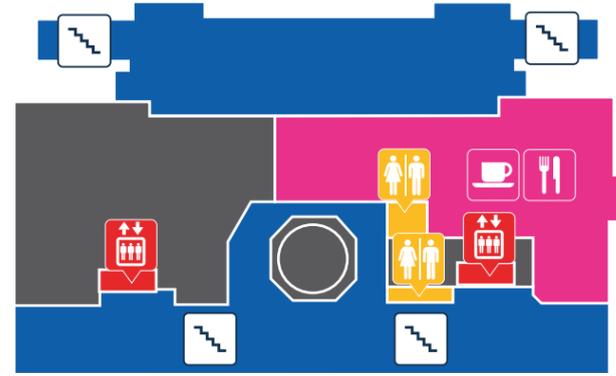
- Accesso libero  
Free access
- Servizi passeggeri  
Passenger services
- Negozi  
Shops
- Bar, Ristoranti  
Bar, Restaurants
  
- Shop & Collect
- Ascensore  
Lift
- Informazioni  
Information
- Toilettes  
Toilets
- Deposito bagagli  
Left luggage
- Informazioni bagagli  
Lost & found
- Avvolgimento bagagli  
Bag wrapping service
- Banca, Cambio  
Bank, Change
- Bancomat  
Cash Point
- Poste  
Post office
- Cappella  
Chapel
- Sala fumatori  
Smoking area
- Pronto Soccorso  
First Aid
- ZZZleepandgo  
Relaxation cubicle
- Farmacia  
Chemist
- Edicola  
Newsagent
- Controllo passaporti  
Passport control
- Dogana  
Customs
- Polizia  
Police
- Carabinieri
- Autonoleggio  
Car Rental
- Car Sharing
- Bus
- Taxi
- Noleggio con conducente  
Car hire with driver
- Treni  
Trains

# Milano Malpensa

1

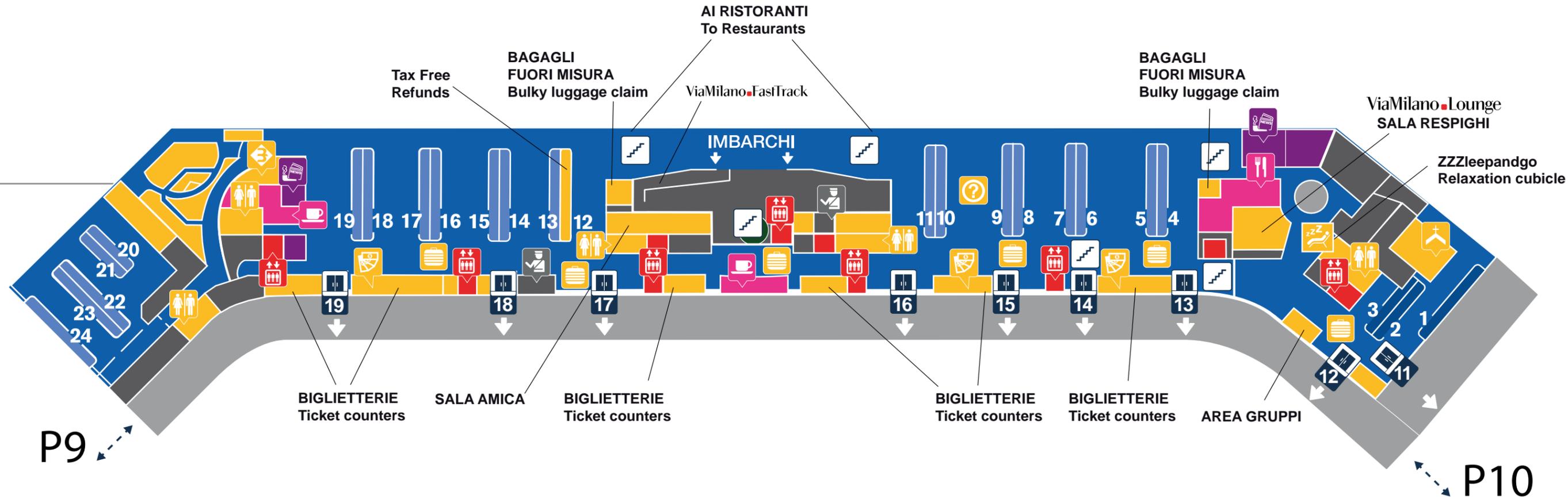
## Piano 3

Third Floor



## Piano 2

Second Floor

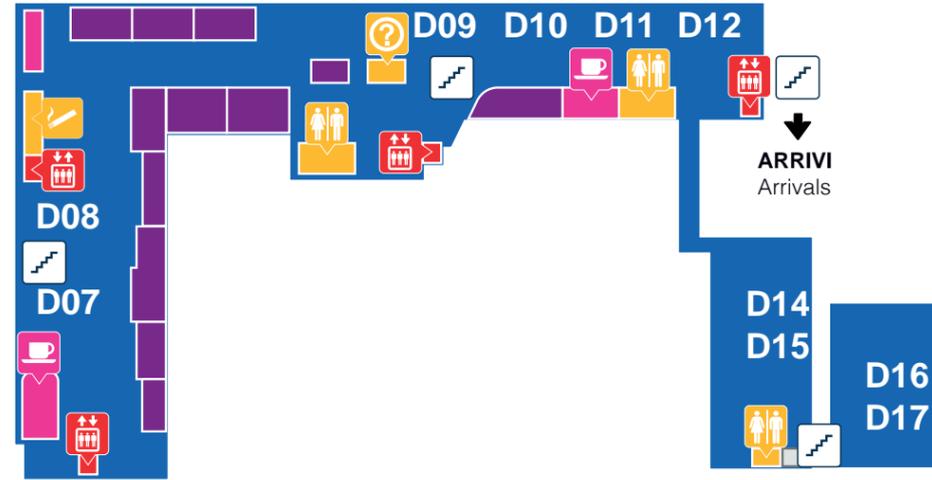


- Accesso libero  
Free access
- Servizi passeggeri  
Passenger services
- Negozi  
Shops
- Bar, Ristoranti  
Bar, Restaurants

- Shop&Collect
- Ascensore  
Lift
- Informazioni  
Information
- Toilettes  
Toilets
- Deposito bagagli  
Left luggage
- Informazioni bagagli  
Lost & found
- Avvolgimento bagagli  
Bag wrapping service
- Banca, Cambio  
Bank, Change
- Bancomat  
Cash Point
- Poste  
Post office
- Cappella  
Chapel
- Sala fumatori  
Smoking area
- Pronto Soccorso  
First Aid
- ZZZleepandgo  
Relaxation cubicle
- Farmacia  
Chemist
- Edicola  
Newsagent
- Controllo passaporti  
Passport control
- Dogana  
Customs
- Polizia  
Police
- Carabinieri
- Autonoleggio  
Car Rental
- Car Sharing
- Bus
- Taxi
- Noleggio con conducente  
Car hire with driver
- Treni  
Trains

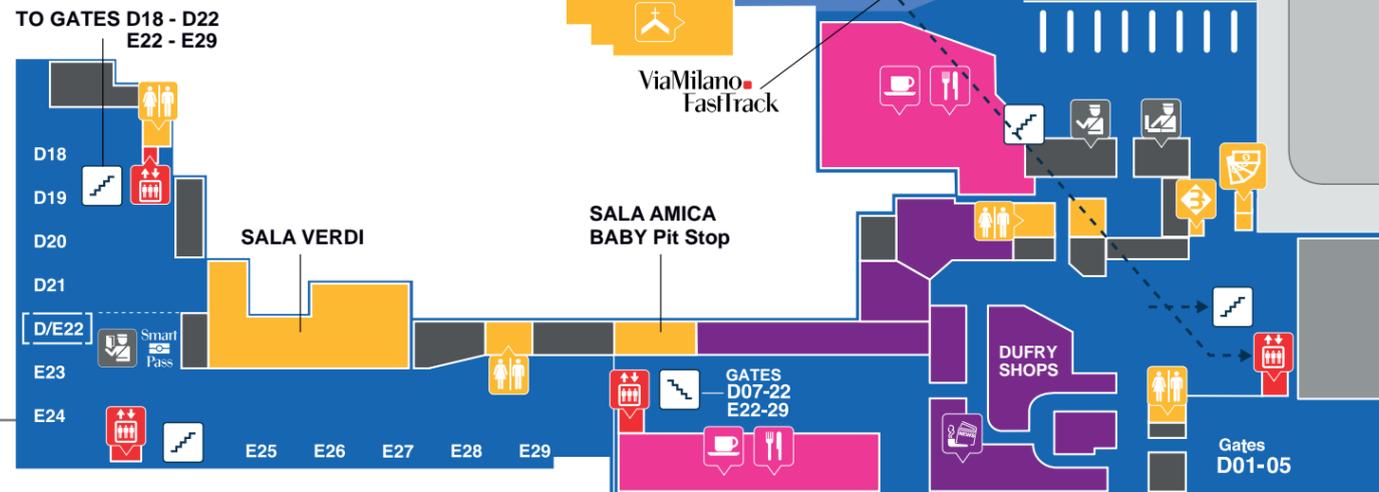
# Milano Malpensa

2



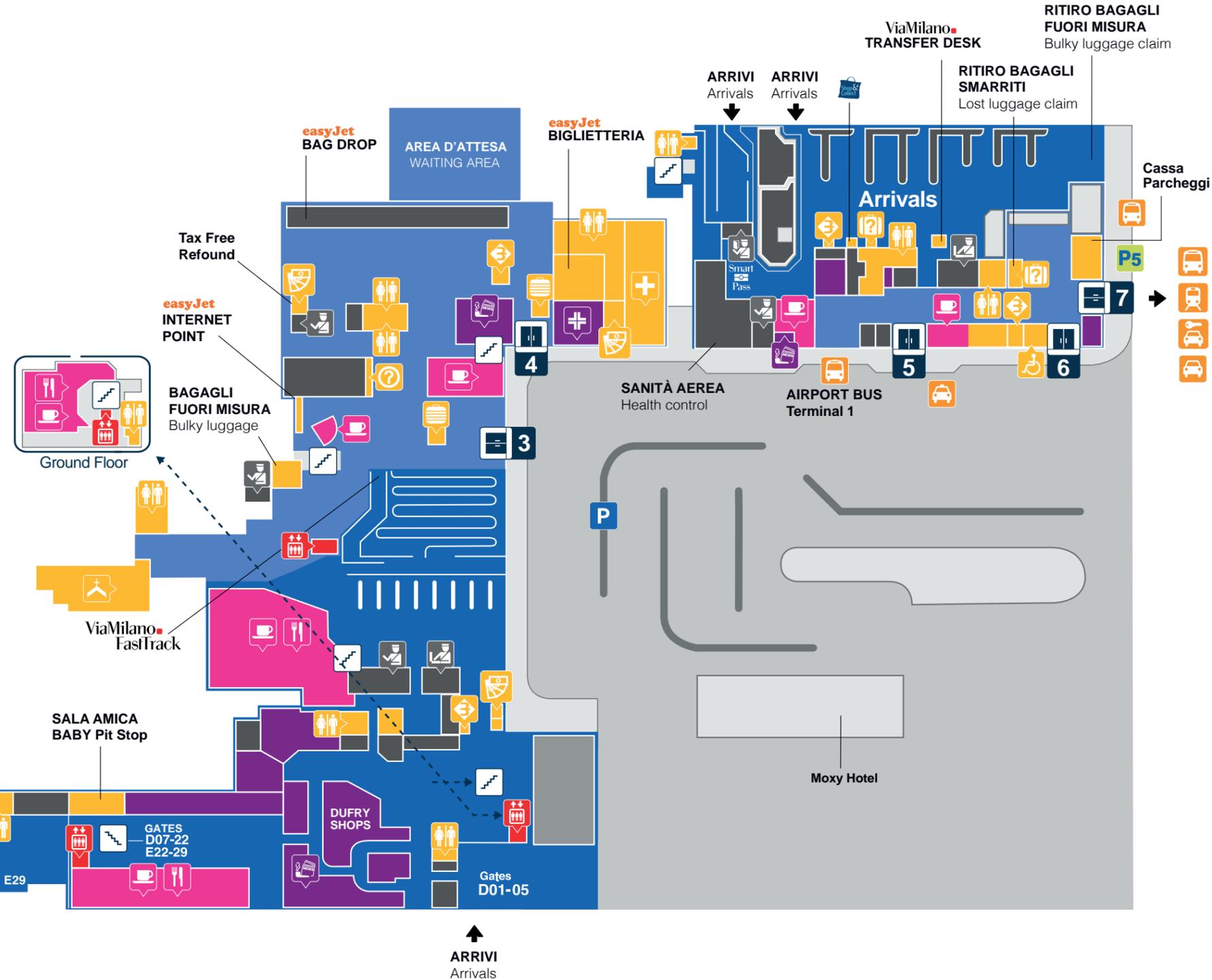
## Piano 1

First Floor



## Piano 0

Ground Floor



- **Accesso libero**  
Free access
- **Servizi passeggeri**  
Passenger services
- **Negozi**  
Shops
- **Bar, Ristoranti**  
Bar, Restaurants
- **Shop&Collect**
- **Ascensore**  
Lift
- **Informazioni**  
Information
- **Toilettes**  
Toilets
- **Deposito bagagli**  
Left luggage
- **Informazioni bagagli**  
Lost & found
- **Avvolgimento bagagli**  
Bag wrapping service
- **Banca, Cambio**  
Bank, Change
- **Bancomat**  
Cash Point
- **Poste**  
Post office
- **Cappella**  
Chapel
- **Sala fumatori**  
Smoking area
- **Pronto Soccorso**  
First Aid
- **ZZZleepandgo**  
Relaxation cubicle
- **Farmacia**  
Chemist
- **Edicola**  
Newsagent
- **Controllo passaporti**  
Passport control
- **Dogana**  
Customs
- **Polizia**  
Police
- **Carabinieri**
- **Smart Pass**
- **Autonoleggio**  
Car Rental
- **Car Sharing**
- **Bus**
- **Taxi**
- **Noleggio con conducente**  
Car rental with driver
- **Treni**  
Trains

**GENTILE PASSEGGERO,**  
Sala Amica le dà il benvenuto ed è lieta di assisterla gratuitamente durante il suo transito negli Aeroporti di Milano.

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti. Grazie.

DEAR PASSENGER,  
Sala Amica is a free service for passengers who need assistance whilst travelling at our airports.

We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure. This helps us guarantee the best possible service. Thank You.

Benvenuti negli aeroporti di Milano.  
Ora premete il bottone rosso e lasciate fare a noi!  
Welcome to Milan Airports.  
Now just press this red button and let us do the rest!

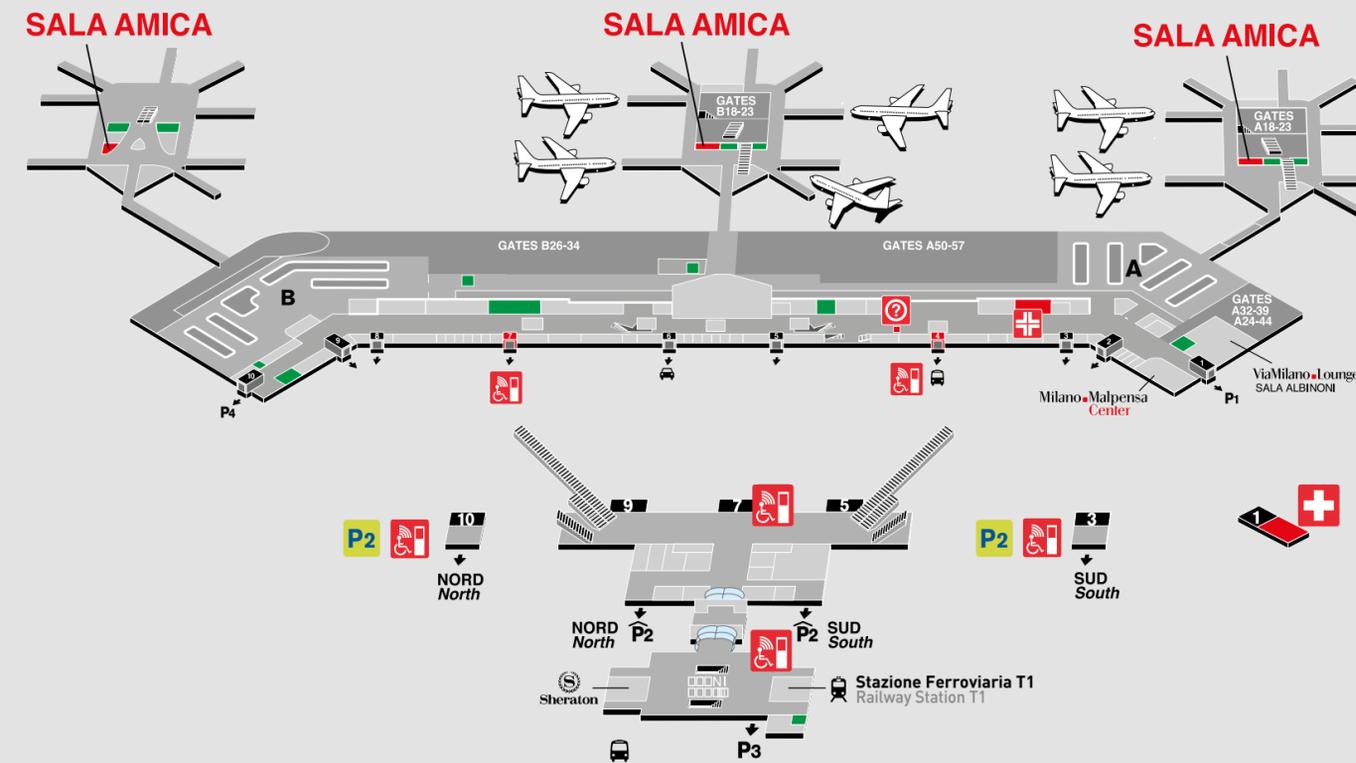
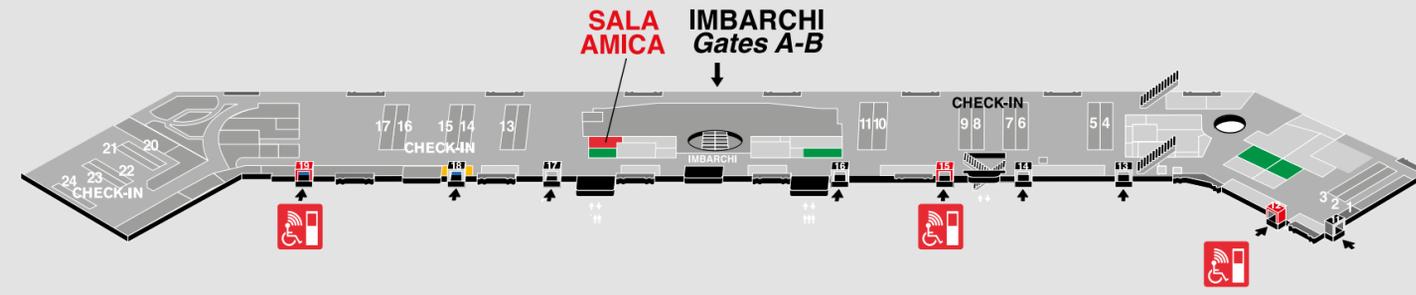


## Sala Amica Milano Malpensa ①

- Citofoni Intercoms
- Farmacia Chemist
- Pronto soccorso First Aid
- Informazioni Information
- Toilettes Toilets

SECONDO PIANO  
SECOND FLOOR

PIANO TERRA  
GROUND FLOOR



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

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

## Sala Amica Milano Malpensa ②

- Citofoni Intercoms
- Farmacia Chemist
- Pronto soccorso First Aid
- Informazioni Information
- Toilettes Toilets



PIANO TERRA  
GROUND FLOOR

Milano  
Malpensa

Call Centre (+39) 02 23.23.23  
 @MiAirports  
 facebook.com/milanairports  
[www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)



Scarica l'App disponibile per Apple e Android

2 0 1 9

## GUIDA AI SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA GUIDE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



Milano  
Malpensa

## PREMESSA

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo ai passeggeri a mobilità ridotta o anziani, ha disposto il Regolamento (CE) 1107/2006 in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

## PRIMA DELLA PARTENZA

### CONSULTARE

- **Il sito internet del vettore**, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza.
- **Milan Airports, l'applicazione ufficiale degli aeroporti di Milano.**
  1. Scarica l'App dal tuo Play Store (Android) o dall'App Store (iOS).
  2. Apri l'App e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta: - mappa dell'aeroporto con i punti di attivazione

## INTRODUCTION

In 2006 the EEC introduced Regulation n. 1107/2006 which obliges all airports to offer free assistance to frail and reduced mobility passengers. SEA refers to this service as Sala Amica.

## BEFORE DEPARTURE

### CHECK

- **Your airline's website** for all specific information and check-in times for your flight.
- **Milan Airports, the official App.**
  1. Available in iOS and Android.
  2. Designed to satisfy all passengers' needs. Click on "Airport" to find many useful tips:
    - a map indicating Assistance activation points;
    - FAQs;
    - Social Story boards for the Autism Awareness Project;
    - "Meet at Gate", a new concept for more independent passengers; Sala Amica staff will arrange pick-up details.

del servizio di Sala Amica (citofoni gialli);  
- sezione FAQ;  
- le Storie Sociali relative al "Progetto Autismo";  
- "Appuntamento al Gate", un nuovo servizio dedicato alle persone che desiderano beneficiare dei servizi aeroportuali in autonomia; tempi e modalità del servizio si concordano direttamente con lo staff di Sala Amica.

## QUANDO ARRIVARE

Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, è necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, è necessario presentarsi in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di attivazione del servizio (citofoni gialli);
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in.

**IL 2019 SARÀ CARATTERIZZATO DAL TRASFERIMENTO DEI VOLI DA LINATE A MALPENSA PER IL RESTYLING DELLO SCALO DI LINATE, NEL PERIODO 27 LUGLIO - 26 OTTOBRE.**

## SALA AMICA (SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)

Per rendere confortevole la permanenza negli scali, SEA ha definito uno standard per Sala Amica:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno di Sala Amica);
- monitor con orari voli;
- internet point;
- distributori automatici di bibite e snack;
- materiale informativo che comprende la Carta dei Diritti del Passeggero (anche in formato Braille) e la Carta dei Servizi.

### Assistenza di Sala Amica

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta. Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti

## WHEN TO ARRIVE

Remember to formally request assistance with your airline or travel agent at least 48 hrs prior to departure. Then follow whatever indication you receive. If you do not have specific instructions:

- be at a yellow activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure;
- be at a check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure.

## SALA AMICA (PRM LOUNGES)

SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside their lounges:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- free internet point;
- refreshment vending machines;

limitati, pertanto nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

### Attivazione del servizio

All'arrivo in aeroporto è necessario attivare il servizio in uno dei seguenti punti:

- presso gli appositi citofoni gialli designati come "Sala Amica Pick Up Point";
- ai banchi info;
- al check-in;
- direttamente in Sala Amica.

### Consigli utili per la gestione del bagaglio

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o della sedia a rotelle suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile). In questo modo si agevola lo staff di Sala Amica nelle operazioni di recupero presso l'area ritiro bagagli.

**L'assistenza gratuita è assicurata per un quantitativo ragionevole di bagaglio.**

- Passenger Rights in Braille and copies of the Service Charter.

### Sala Amica assistance

Assistance is reserved for frail and reduced mobility passengers and whilst it is usually possible for accompanying passengers to stay together this may not always be possible during transfer to the aircraft. Please understand we do our best to prevent separation.

### Activation

Once you have reached the airport please go to one of the following:

- any yellow "Sala Amica Pick Up Point";
- any Info Points;
- any check-in counter;
- the Sala Amica Lounge.

### Luggage tips

Make your luggage and/or wheelchair easy to recognize by tying a brightly coloured ribbon

## PARCHEGGI

In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi gratuiti riservati per le persone con disabilità.

### Procedura per usufruire della gratuità

Dopo aver parcheggiato, è necessario registrarsi presso la cassa presidiata con operatore, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- vetrofanìa per le persone con disabilità in corso di validità (in originale);
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.

**Nell'auto in sosta è necessario esporre la vetrofanìa, in originale o in fotocopia.**

### Cassa presidiata

- **Malpensa Terminal 1** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 6;
- **Malpensa Terminal 2** all'interno dell'aerostazione,

on it. This will be very helpful for staff at the baggage carousel.

**We can only offer free assistance for the permitted luggage allowance.**

## CAR PARKS

ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

### Endorsement procedure

Before leaving the carpark take the following documents to the cash desk:

- carpark receipt;
- disabled parking permit;
- permit holder's i.d.;
- airline booking.

**A copy of the parking permit must be displayed inside the vehicle at all times.**

piano arrivi in prossimità della porta 7.

### Area 10 minuti (solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 10 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza della Sala Amica.

Per le modalità di esenzione consultare il sito [www.area10minuti.it](http://www.area10minuti.it)

**Per soste superiori alle 4 ore, è consigliabile utilizzare i parcheggi "ViaMilano Parking".**

### Servizi per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento;
- telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori).

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia

### Manned tills

- **Malpensa Terminal 1** Arrivals floor near door n. 6;
- **Malpensa Terminal 2** Arrivals floor near door n. 7.

### Drop off line at Malpensa Terminal 1

The following categories are permitted to park for up to 4 hours in the lane marked "Area 10 minuti":

- permit holders;
- passengers who require PRM assistance.

To avoid fines go to: [www.area10minuti.it](http://www.area10minuti.it)

**For stays exceeding 4 hours we recommend using "ViaMilano Parking".**

### Visual impairment

The terminal has been fitted with:

- tactile paths;
  - public phones and lifts with Braille buttons;
  - a vocal system indicating floor level (inside the lift).
- Guide dogs can travel with passengers if the airline has been duly informed.

un'impossibilità tecnica, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

### Progetto autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità. Sul nostro sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- il modulo per prenotare la visita in aeroporto;
- le Storie Sociali che, attraverso fotografie e descrizioni dettagliate, permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico di affrontare con più serenità l'esperienza in aeroporto.

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenze Speciali - La tua opinione conta". Sala Amica è per te... aiutaci a migliorarla!

### Autism Awareness

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder on the spectrum. On our website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) under Special Assistance you will find:

- a booking form for "airport tour" reservations;
- Social Stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.

### CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so why don't you fill in the questionnaire on our website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) under "Special Assistance - Your Opinion Counts". Your answers will help us to help you!