

A dark red-tinted photograph of an airplane on a runway at night, with its lights on and a city skyline visible in the background.

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVICE CHARTER

2022

Milano.  
Malpensa

MISURE DI PROTEZIONE	06
SAFETY MEASURES	
CERTIFICAZIONI E RICONOSCIMENTI	08
CERTIFICATIONS AND AWARDS	
NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI	10
TRAVEL REGULATIONS	
PASSENGER FRIENDLY AIRPORT	11
PASSENGER FRIENDLY AIRPORT	
ANGELI CUSTODI	12
FLYING ANGELS	
IL GRUPPO SEA	14
SEA GROUP	
SALA CONFERENZE "MALPENSA CENTER"	16
"MALPENSA CENTER" CONFERENCE ROOM	
INNOVAZIONE	18
INNOVATION	
COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA	20
CONNECTIONS FROM AND TO MALPENSA	
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA	24
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING	
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO	26
AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT	
SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI	30
AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION	
SEA E IL DIGITALE	32
SEA GOES DIGITAL	
ARTE E CULTURA	34
ART AND CULTURE	

POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA	40
SEA QUALITY POLICY	
POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA	44
SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY	
DATI DI QUALITÀ	45
QUALITY DATA	
NUMERI UTILI	46
USEFUL PHONE NUMBERS	
CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO	47
CHARTER OF PASSENGER RIGHTS	
SEMPRE IN ASCOLTO	48
ALWAYS LISTENING	

# BENVENUTO A MILANO MALPENSA WELCOME TO MILAN MALPENSA

Il Gruppo SEA ha continuato a garantire la massima protezione verso i passeggeri e tutti gli operatori aeroportuali mantenendo alto il livello di safety nei propri scali. Nonostante un anno ancora difficile per tutto il settore aereo a causa dell'emergenza sanitaria, SEA ha proseguito nel suo intento di mettere il passeggero e la sua esperienza di viaggio al centro delle proprie scelte e dei propri investimenti.

A **Milano Malpensa** gli interventi hanno riguardato la riqualifica delle aree esistenti per incrementare i livelli di sicurezza e funzionalità dell'aeroporto. Nel 2021 il livello di soddisfazione dei passeggeri di Malpensa nei confronti dei servizi offerti ha registrato un aumento; infatti Malpensa è migliorata portandosi al 75,8%.

SEA ha investito inoltre in progetti innovativi tra i quali il Digital market Place dell'aeroporto e l'adozione della tecnologia biometrica per i servizi seamless ai passeggeri. Malpensa ha conseguito nel 2021 il massimo livello (4+) di certificazione dell'Airport Carbon Accreditation (ACA) per la riduzione delle emissioni CO2 promosso da ACI Europe. Gli scali milanesi sono oggi tra i 9 aeroporti europei che si sono posti il traguardo di anticipare al 2030 il raggiungimento del carbon net zero.

SEA ha anche portato avanti una serie di importanti accordi con partner strategici affinché gli aeroporti di Linate e Malpensa siano pronti a far volare i primi aerei ad idrogeno a partire dal 2035.

SEA sta anche lavorando con altri operatori sul fronte dell'advanced air mobility per la costruzione di vertiporti che diverranno le infrastrutture di decollo e atterraggio verticali.

The SEA group has guaranteed maximum safety to all passengers and staff by maintaining high protection standards at both airports. Despite what has been a very challenging year for the whole sector SEA has continuously focused its attention and its investments on the all important passenger experience.

At **Milan Malpensa**, the interventions concerned the redevelopment of existing areas to increase the safety and functionality levels of the airport.

In 2021, the level of satisfaction of Malpensa passengers with respect to the number of services offered has increased; in fact Malpensa has improved by carrying at 75.8%. Malpensa has also been awarded maximum level 4+, ACA (Airport Carbon Accreditation) by ACI Europe, for reducing CO2 emissions. Both Milan Airports are amongst the 9 European airports expected to reach zero carbon emissions by 2030.

SEA has also entered into strategic partnerships which translates into both airports potentially offering the first hydrogen fuelled flights from 2035.

SEA is currently collaborating in the field of advanced air mobility by building vertiports in preparation of the very first vertical landings and take-offs.

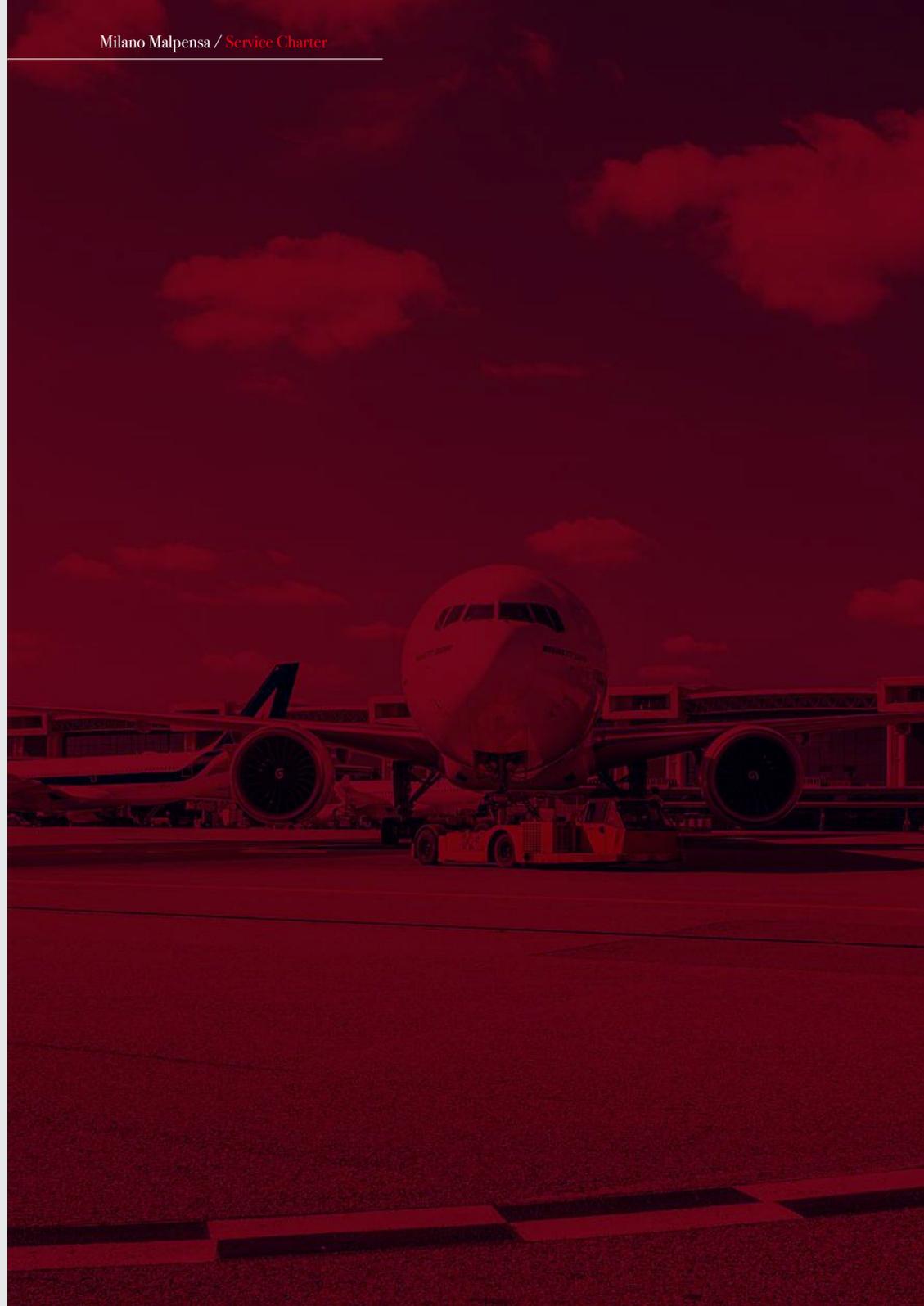
# MISURE DI PROTEZIONE SAFETY MEASURES

Per assicurare le migliori condizioni per la sicurezza e la salute dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, SEA, in conformità alle disposizioni normative, ha confermato le seguenti misure:

1. Raccomandata mascherina chirurgica (o superiore) in aerostazione;
2. Dispenser di gel igienizzante all'interno dell'aerostazione;
3. Segnaletica a terra nel terminal;
4. Barriere in policarbonato;
5. Informativa ai passeggeri;
6. Flussi passeggeri a senso unico/alternato;
7. Per i viaggi all'estero, i vettori dovranno controllare eventuali certificazioni sulla base delle disposizioni in vigore nei Paesi di destinazione;
8. Per tutti gli ingressi in Italia dall'Estero (UE compresa) controllo del Digital Green Certificate;
9. Pulizia e sanificazione;
10. Distributori di mascherine e gel igienizzante;
11. Recircolo dell'aria condizionata e ventilazione.

To ensure passengers and airport operators the best conditions of safety and health, SEA, in compliance with the regulatory provisions, confirmed the following measures:

1. Surgical mask (or superior) recommended in the airport;
2. Sanitizing gel dispenser in the airport;
3. Ground signage in the terminal;
4. Polycarbonate barriers;
5. Passenger information;
6. One-way / alternating passenger flows;
7. For travel abroad, carriers must check any certifications on the basis of the provisions in force in the destination countries;
8. For all entries into Italy from abroad (including the EU), check the Digital Green Certificate;
9. Cleaning and sanitizing;
10. Distributors of masks and sanitizing gel;
11. Recirculation of air conditioning and ventilation.





# NORMATIVA PER GLI SPOSTAMENTI TRAVEL REGULATIONS

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

Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezioni al proprio viaggio all'estero, si prega di consultare la sezione dedicata del sito Viaggiare Sicuri (sezione COVID-19>L'Italia) o del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite nel Paese di destinazione e negli eventuali Paesi di transito.

Si consiglia, in ogni caso, prima di partire o rientrare da un viaggio all'estero, di effettuare il questionario informativo a disposizione sul sito Viaggiare Sicuri, indicando nazionalità, Paese verso il quale si vuole viaggiare o dal quale si vuole fare il proprio rientro.

Movements to and from abroad are governed by rules that provide the possibility of specific limitations for travel to and from some foreign states and territories.

For all the details on the restrictions and exceptions on your travel abroad, please consult the dedicated section on Viaggiare Sicuri website (COVID-19>Italy section) or on Ministero della Salute website and check the established rules in the destination country and in any countries of transit.

We recommend, in any case, to complete the information questionnaire available on Viaggiare Sicuri website before leaving or returning from a trip abroad, indicating nationality, country to travel and to return to.

# PASSENGER FRIENDLY AIRPORT

Un aeroporto internazionale sempre più accogliente è uno scalo che punta sul fare sentire come "a casa" i propri passeggeri. È per questo che SEA Milan Airports ha sviluppato l'iniziativa "Passenger Friendly Airport" che studia sempre nuovi servizi da proporre in linea con le aspettative delle diverse culture dei passeggeri degli aeroporti di Milano.

"Chinese Friendly Airport" e "Russian Friendly Airport" sono le due iniziative rivolte rispettivamente ai passeggeri cinesi e russi che prevedono servizi dedicati fra i quali: segnaletica aeroportuale, mappe della galleria commerciale e pagina web degli aeroporti in lingua e il processo di VAT refund semplificato.

In particolare, per i passeggeri cinesi sono disponibili diversi sistemi di pagamento come ad esempio Union Pay, Alipay e Wechat Pay.

As any International airport of our caliber, 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 to embrace the diverse cultures of Milan's passengers.

"Chinese Friendly Airport" and "Russian Friendly Airport" are the two projects dedicated to Chinese and Russian passengers who choose to travel to Milan. The projects include dedicated services, among which: specific wayfinding, airport's shopping area maps in Mandarin and Russian, airport website in Mandarin and Russian, simplified VAT refund, and payment systems as via Union Pay, Alipay and Wechat Pay for Chinese passengers.



# ANGELI CUSTODI FLYING ANGELS

Questo progetto di assistenza dedicata ai bimbi gravemente malati e ai loro accompagnatori, che arrivano in Italia da tutto il mondo per ricevere cure salvavita con voli finanziati da Flying Angels Foundation, è possibile anche grazie alla collaborazione di ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e di Assaeroporti. L'assistenza del progetto "Angeli Custodi", si aggiunge alle tutele già previste dal Regolamento comunitario 1107/2006 dedicato ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Al progetto hanno aderito 28 aeroporti, tra cui Milano Linate e Milano Malpensa (associati ad Assaeroporti).

In questi scali sarà quindi a disposizione una figura di riferimento in grado di fornire assistenza ai piccoli passeggeri dei voli finanziati da Flying Angels Foundation e ai loro accompagnatori, nel periodo di transito all'interno dell'aerostazione. Supporto al check-in, accompagnamento al gate di partenza o all'uscita per l'incontro con i referenti delle organizzazioni non profit che li prenderanno in carico verso l'ospedale, transito e ritiro bagagli: sono alcuni

This project of dedicated assistance to seriously ill children and their companions, which comes to Italy from the whole World to receive life-saving treatment with flights financed by Flying Angels Foundation, is also possible thanks to ICAA (Italian Civil Aviation Authority) and Assaeroporti collaboration. The assistance of "Flying Angels" project is in addition to the protections already provided by 1107/2006 Community Regulation dedicated to the rights of disabled and with reduced mobility people in air transport. 28 airports have joined the project including Milano Linate and Milano Malpensa (associated with Assaeroporti).

In these stopovers, a reference figure will therefore be available to provide assistance to little passengers on flights financed by Flying Angels Foundation and their companions during the transit period inside the airport. Check-in support, accompaniment to the departure gate or exit to meet the representatives of non-profit organizations who will take care of them towards the hospital, transit and baggage claim: there are some there are

esempi dei possibili interventi in cui la disponibilità di un contatto diretto, preventivamente e puntualmente attivato da Flying Angels, può rivelarsi strategica e risolutiva di possibili criticità. La realizzazione del progetto "Angeli Custodi" si concretizza proprio nell'anno in cui Flying Angels Foundation ([www.flyingangelsfoundation.org](http://www.flyingangelsfoundation.org)) festeggia il suo decimo anniversario: 10 anni di voli salvavita, che hanno permesso alla Fondazione di raggiungere e aiutare circa 2200 bambini gravemente malati in più di 70 paesi, finanziando oltre 4100 biglietti aerei e percorrendo quasi 10 milioni di miglia, l'equivalente di quasi 400 giri del mondo.

some examples of possible operations in which the availability of a direct contact, beforehand and promptly activated by Flying Angels, could be strategic and resolving any possible critical issues. "Flying Angels" project realization materializes in the year of the 10th anniversary of Flying Angels Foundation ([www.flyingangelsfoundation.org](http://www.flyingangelsfoundation.org)): 10 years of lifesaving flights, which allowed the Foundation to reach and help about 2200 seriously ill children in more than 70 countries, financing over 4100 airline tickets and covering nearly 10 million miles, the equivalent of nearly 400 world tours.



# IL GRUPPO SEA

## SEA GROUP

Il Gruppo SEA, in base alla Convenzione sottoscritta tra SEA ed ENAC nel 2001 e valida sino al 2043, gestisce gli aeroporti di Malpensa e Linate. Il sistema aeroportuale di Milano si articola sugli scali di:

### MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è attualmente chiuso per il ridimensionamento del traffico aereo a seguito della pandemia. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

### MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Ha ricoperto un ruolo fondamentale nel 2020 per l'aumento dei voli cargo legati sia al consistente afflusso di dispositivi medici anti Covid sia allo sviluppo dell'e-commerce. Nel 2021 si è confermato polo primario per gli scambi di merci.

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

### MILANO MALPENSA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse assortment of services to meet the needs of all of the airport's passengers. Terminal 2 is currently closed due to the downsizing of air traffic as a result of the pandemic. Both terminals can be reached by train.

### MILANO MALPENSA CARGO

Is the National nerve center of inbound and outbound cargo distribution. It played a fundamental role in 2020 due to the increase in cargo flights tied to both the significant influx of anti-Covid medical devices, and the development of e-commerce. In 2021, it was confirmed as the primary hub for cargo.

### MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra europee. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. Nel 2021 è stato inaugurato il nuovo Terminal profondamente rinnovato secondo un design d'avanguardia.

### MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME

Aeroporti gestiti da SEA Prime S.p.A, società controllata da SEA S.p.A e dedicati all'aviazione generale, offrono servizi e facilities ad alto valore aggiunto.

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

Un aeroporto che offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata.

### MILANO LINATE

It's the Milan airport mainly aimed at frequent flyer customers on national and international intra-European routes. About 8 km from the Milan city center, it's configured as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping. In 2021 the new Terminal was inaugurated, deeply renovated according to an advent-garde design.

### MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

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

Finally, through SEA Energia S.p.A. (to wholly-owned subsidiary of SEA S.p.A.), the Group owns two co-generation plant at Linate and Malpensa, mainly meeting the energy needs of the airports through the combined production of electricity, heat and district cooling.

An airport that offers a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and a diverse commercial offer.

# 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 COMPRENDONO:

- tavolo relatori 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 90";
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi anche per videoconferenze;
- lavagna a fogli mobili.

## CONFIGURAZIONI DELLA SALA :

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

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

**A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID-19, PER GLI AGGIORNAMENTI SULLA DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO, SI CONSIGLIA DI CONSULTARE IL SITO “SALA CONFERENZE”**

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 accommodates 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" flatscreens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi and Videoconference;
- a flipboard.

## ROOM CONFIGURATIONS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

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

ViaMilano Parking  
Official Airport Parking

■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO



**Il parcheggio  
che conviene  
è dentro  
l'aeroporto.**

# INNOVAZIONE INNOVATION

## SELF BAG DROP

Imbarca il tuo bagaglio velocemente e in autonomia con il SELF BAG DROP, per una passenger experience sempre più smart.

## SELF BAG DROP

Quickly and independently board your luggage with SELF BAG DROP, for an increasingly smart passenger experience.

## FEEDBACKNOW

**DACCI UNA MANO  
PER AIUTARCI  
A MIGLIORARE IL SERVIZIO**

**Ora con lettura QR code e dispositivi touchless per la tua sicurezza.**

## FEEDBACKNOW

**GIVE US A HAND TO HELP US  
IMPROVE OUR SERVICE**

**QR code reading and touchless devices are now available for your safety.**

## SMART PASS

### PASSAPORTO ELETTRONICO?

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

## SMART PASS

### ELECTRONIC PASSPORT?

Smart Pass is the automated boarder crossing that allows you to speed up and simplify your passport control.

## VELOCE SICURO SEMPLICE!

Puoi scegliere Smart Pass se:

- sei cittadino europeo;
- hai più di 14 anni.

\*Per l'elenco completo delle altre nazionalità, consultare il sito SEA-Smart Pass.

## FAST SECURE SIMPLE!

You can use Smart Pass if:

- you are an EU citizen\*;
- you are over 14yo.

\*Check the SEA-Smart Pass website for the complete list of other nationalities.

# COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS FROM AND TO MALPENSA

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità dei servizi, si consiglia di consultare il sito "ARRIVARE A MALPENSA".

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), sezione "ARRIVARE A MALPENSA".

As a result of the Covid emergency interruptions it is always best to verify which services are currently available by checking on the Airport website "GETTING TO / LEAVING FROM MALPENSA".

For public transport timetables go to [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com), under "GETTING TO / LEAVING FROM MALPENSA".

## IN AUTO / BY CAR

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

## 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 Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport
Trenitalia	Trenitalia
Tilo S50	Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese ( <a href="http://www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50">www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50</a> ) Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese

## IN BUS / BY BUS

Malpensa <> Linate	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411
Malpensa <> Milano Stazione Centrale	Air Pullman · <a href="http://www.malpensashuttle.it">www.malpensashuttle.it</a> · (+39) 0331 258 411 Autostradale · <a href="http://www.airportbusexpress.it">www.airportbusexpress.it</a> Alivision/Terravision · <a href="http://www.terravision.eu">www.terravision.eu</a>
Malpensa <> Torino	FliBco <a href="https://www.flibco.com/it">https://www.flibco.com/it</a> Arriva Italia · <a href="https://torino.arriva.it/">https://torino.arriva.it/</a> · (+39) 035 289000
Malpensa <> Novara	STN · <a href="http://www.stnnet.it">www.stnnet.it</a> · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa <> Domodossola	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	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa <> Genova	Volpi · <a href="http://www.volpibus.com">www.volpibus.com</a> · (+39) 010 56 16 61
Malpensa <> Orio al Serio	Air Pullman · <a href="http://www.airpullman.it">www.airpullman.it</a> · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa <> Lago Maggiore	S.A.F. · <a href="http://www.safduemila.com">www.safduemila.com</a> · (+39) 0322.863117
Roma <> Losanna Torino > Milano > Venezia Francoforte <> Torino Savona > Como Roma > Malpensa Milano > Strasburgo Pisa > Torino Berlino > Milano	FlixBus · <a href="http://www.flixbus.it">www.flixbus.it</a> · (+39) 02 947 59 208

## NCC / CHAUFFEUR DRIVEN CARS

Malpensa T1 > Arrivi B Malpensa T1 > Arrivals B	European Limousine · <a href="http://www.europeanlimousine.it">www.europeanlimousine.it</a> (+39) 346 9719841
Malpensa T1 > Arrivi A 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

## TAXI BIANCHI / WHITE TAXIS

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

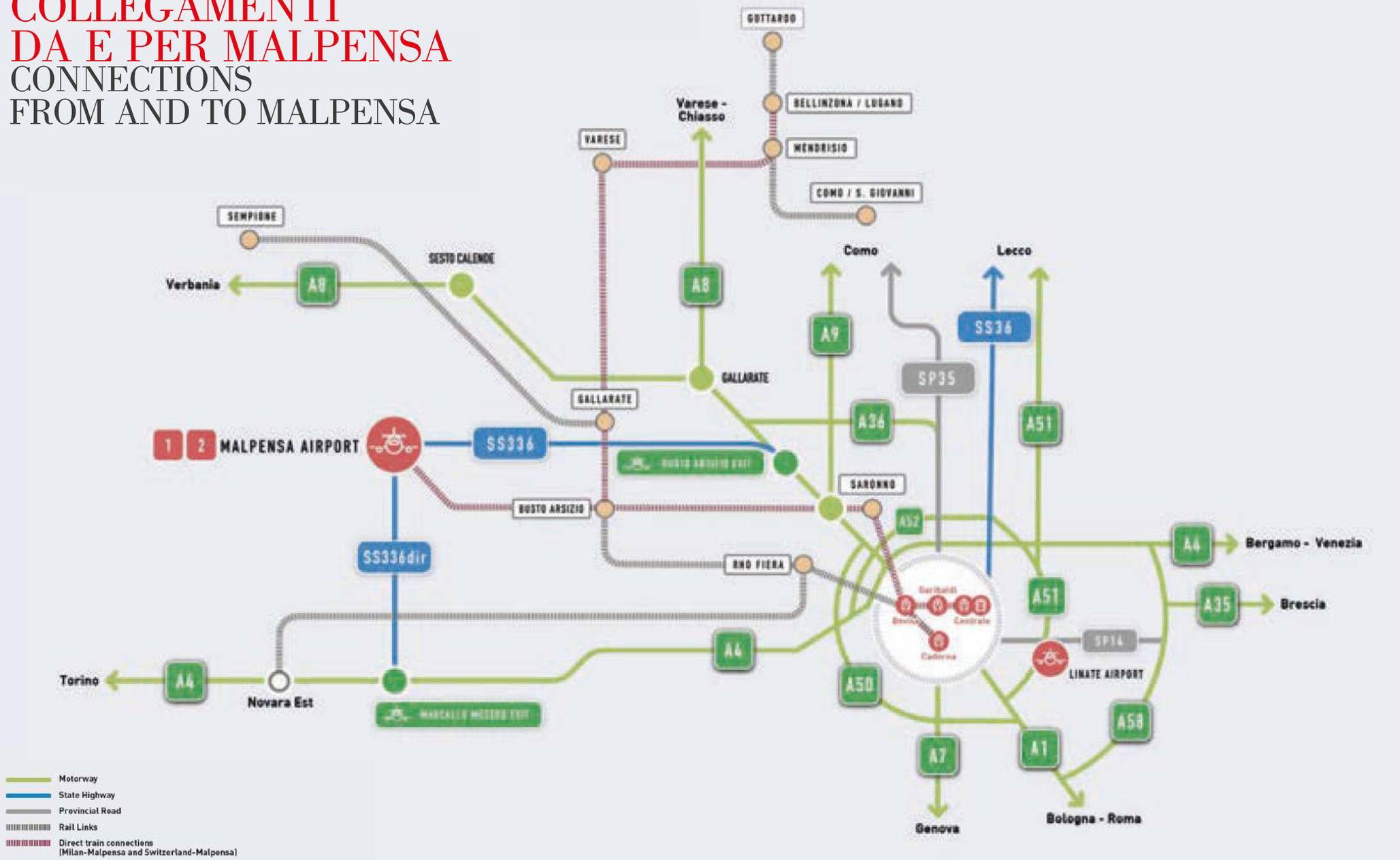
## AUTO NOLEGGIO / CAR RENTAL AND SHARING

Car sharing	<a href="http://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing">www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing</a>
Car rental	<a href="http://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto">www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto</a>

## CALCOLA IL TUO PERCORSO / CALCULATE THE WALKING DISTANCE

[www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci](http://www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci)  
[www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport](http://www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport)

# COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS FROM AND TO MALPENSA



# SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA

## AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

### TRASPORTO ANIMALI

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

### TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

### MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

Due to the COVID-19 emergency, for updates on the availability of the service, we suggest you to check the Airport Services website.

### TRAVELLING WITH ANIMALS

It's mandatory to always enquire directly with the airline as procedures and/or restrictions on the transportation of live animals vary according to the carrier.

### TRAVELLING WITH WEAPON SAND OR AMMUNITION

We suggest you to contact your airline prior to departure for updated informations about the procedure.

### UNACCOMPANIED MINORS

The service for unaccompanied minors must be requested from your airline, while booking your flight. It's essential to inquire about age limits allowed because the provisions can vary from one airline to the other.

### INDICAZIONI SANITARIE

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 il sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "sezione "Info Utili-Guida per il passeggero-Sanità aerea".

### MEDICAL AND HEALTH ADVICE

To find out about vaccinations and medical prophylaxis for the chosen destination, it is necessary to inquire at the ASL offices. The passengers:

- suffering from certified pathologies (such as diabetes);
- with pacemaker;
- pregnant women after the sixth month;

must have a medical certificate confirming their fitness to fly which must be presented at security checks. In Linate and Malpensa Terminal 2 airports there are Air Health clinics offering useful services to passengers and citizens. For more information, consult the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Useful info-Passenger Guide-Airport Clinic".

# SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO

## AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

A causa dell'emergenza COVID-19, per gli aggiornamenti sulla disponibilità del servizio, si consiglia di consultare il sito Servizi Aeroportuali.

### SALE VIP

SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Malpensa Terminal 1. L'accesso è acquistabile dal sito [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu) o direttamente in sala.

### FAST TRACK AL CONTROLLO SICUREZZA

Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso i distributori automatici presenti in aeroporto o online dal sito [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com)

Due to the COVID-19 emergency, for updates on the availability of the service, we suggest you to check the Airport Services website.

### VIP LOUNGE

Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges at Malpensa Terminal 1. Access can be purchased inside the Lounges or online: [www.viamilanoeshop.eu](http://www.viamilanoeshop.eu)

### FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Fast Track lane is available 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)

### RIMBORSO IVA

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

- Malpensa Terminal 1:
    - 1° piano – Partenze (Imbarchi B) solo con bagaglio a mano;
    - 2° piano – Partenze (Check-in, isola 12).
- Per ulteriori informazioni, consultare il sito [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)

### CARTA DI IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE

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.fermo.va.it](http://www.comune.fermo.va.it)

### VAT REFUND

Fast and simple refund service is available at

- Malpensa Terminal 1:
  - 1st floor Boarding Area B – hand luggage only;
  - 2nd floor Check-in Area 12.

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

### IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE

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

# SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO

## AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

### 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.COM

BookCrossing land sat Milan Airports.

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

Only in this way reading will be a never ending journey!

### VIAGGIA SICURO, CONTROLLA I TUOI BAGAGLI.

#### OGGETTI VIETATI BAGAGLIO DA STIVA E A MANO

- **Fiamme ossidriche e da chef, sostanze esplosive** (es: fuochi d'artificio, petardi, ecc);
- **Gas compressi** (es: bombole di butano, propano e autorespiratori);
- **Sostanze infiammabili** (compresi i set di chimica);
- **Vernici a olio, candeggina e corrosivi** (es: acidi di mercurio, alcali);
- **Acidi, veleni e sostanze infettive.**

#### OGGETTI VIETATI BAGAGLIO A MANO

- **Armi da fuoco** (inclusi giocattoli e repliche);
- **Dispositivi per stordire** compresi spray immobilizzanti e irritanti;
- **Liquidi, aerosol e gel oltre i 100 ml**
- **Oggetti taglienti e contundenti** (inclusi utensili da lavoro).

#### OGGETTI PERMESSI BAGAGLIO A MANO

- **Liquidi, aerosol o gel max 100 ml;**
- **Farmaci e cibi speciali;**
- **Articoli duty free** (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE).

### CHECK YOUR LUGGAGE FOR SAFE TRAVEL.

#### PROHIBITED ITEMS HOLD AND HAND BGGAGE

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

#### PROHIBITED ITEMS HAND BGGAGE

- **Firearms** (including toys and replicas);
- **Personal defending items**, includes immobilising and stinging sprays;
- **Liquids, aerosols and gels** exceeding 100 ml;
- **Sharp and blunt objects** (including work tools).

#### PERMITTED ITEMS HAND BGGAGE

- **Liquids, aerosols or gels** max 100 ml;
- **Medicines and special foods;**
- **Duty free items** (purchased in EU duty free or on board EU airline aircraft).

# SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI

## AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION

### LOST&FOUND

In caso di smarrimento/danneggiamento bagaglio in arrivo, 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).

### DEPOSITO BAGAGLI

- Malpensa Terminal 1, piano Arrivi, aperto dalle ore 07.00 alle ore 21.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77 - Fax (+39) 02 58.58.02.98

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

### LOST&FOUND

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

### LUGGAGE DEPOSIT

- Malpensa Terminal 1, ground floor, Arrivals, open from 07.00 am until 9.00 pm, phone no. (+39) 02 74.86.72.77 - Fax(+39) 02 58.58.02.98

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

### CARRELLI PORTABAGAGLI (PREZZO) 2€

### OGGETTI SMARRITI

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

- Malpensa: [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenza Clienti" - "Oggetti Smarriti".

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

Per maggiori informazioni, contattare il Call Center (+39) 02 23.23.23. Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, bisogna contattare direttamente la compagnia aerea.

### LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) €2

### LOST PROPERTY

SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items fill-in the relative form under "Customer care" then "Lost Property" on airport website where object was lost.

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

For further information, contact our Call Center (+39) 02 23.23.23. Objects left on board are handled directly by the airline.



# SEA E IL DIGITALE

## SEA GOES DIGITAL

### WI-FI VIAMILANO

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Con Wi-Fi ViaMilano navighi gratuitamente, senza limiti di tempo e fino alla velocità di 20 Mbps.

### CHATBOT MILAN AIRPORTS

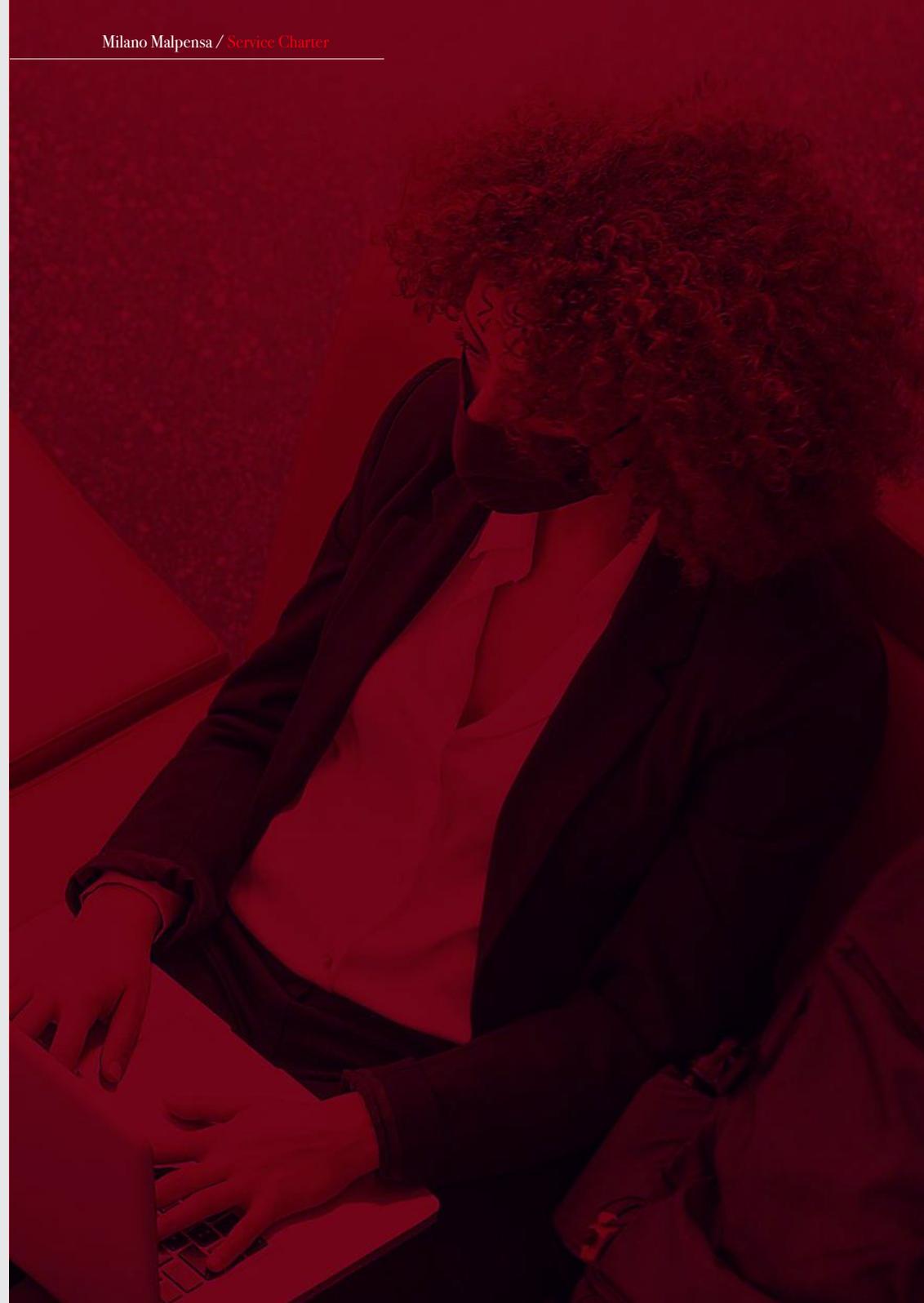
Entra nel nostro ecosistema chatbot: manda un messaggio dalla pagina Facebook di Milan Airports, dalla homepage del nostro sito internet o attraverso Google Assistant richiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.

### WI-FI VIAMILANO

Milan airports offer their passengers high-speed wireless connectivity services. Enjoy free surfing with Wi-Fi ViaMilano, with no time limit and up to speed of 20 Mbps.

### CHATBOT MILAN AIRPORTS

Join our environment friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page, our website homepage or Google Assistant and you will receive a reply in realtime Il nostro assis24/7. Our virtual helpdesk never closes and will answer your questions on flights, restaurants, shops and much more.



# ARTE E CULTURA

## ART AND CULTURE

Il 2022 segna per SEA la ripresa degli eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, per rivelare una Milano contemporanea e sempre affascinante ai passeggeri in arrivo e in partenza.

2022 marks for SEA the resumption of artistic and cultural events at Malpensa Terminal 1, to reveal a contemporary and always fascinating Milan to arriving and departing passengers.



Presente e Futuro, Matteo Mezzadri

**PHOTOSQUARE\_ Le proposte fotografiche presso l'atrio della stazione ferroviaria di Malpensa Terminal 1, a cura di AFI – Archivio Fotografico Italiano.**

PHOTOSQUARE\_The photographic proposals at the atrium of Malpensa Terminal 1 railway station, edited by IPA - Italian Photographic Archive.

- MILANO, PASSATO E PRESENTE, da giugno ad agosto 2022. Fotografie d'archivio selezionate ripercorrono il periodo storico dagli anni Sessanta ai giorni nostri, mettendo in relazione il paesaggio urbano e il vivere quotidiano, le moderne architetture alle più malinconiche case a ringhiera, le corti e le aree urbane periferiche, per raccontare una città che ha saputo trasformarsi mantenendo una propria connotazione e identità.

- MILANO, PASSATO E PRESENTE, from June to August 2022. Selected archive photographs retrace the historical period from the 1960s to the present day, relating the urban landscape and everyday life, modern architecture to the most melancholy railed houses, courtyards and outlying urban areas, to describe a city that has been able to transform itself while maintaining its own connotation and identity.



Rui Pires "Berbere Portraits"

**PHOTOSQUARE\_ Le proposte fotografiche presso l'atrio della stazione ferroviaria di Malpensa Terminal 1, a cura di AFI – Archivio Fotografico Italiano.**

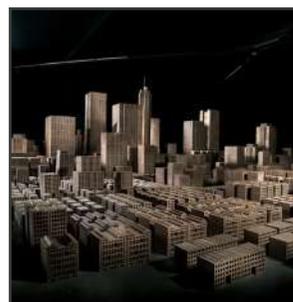
PHOTOSQUARE\_The photographic proposals at the atrium of Malpensa Terminal 1 railway station, edited by IPA - Italian Photographic Archive.

- BERBERE PORTRAITS di Rui Pires.

Suggestive immagini sul deserto di Aveiro, Portogallo, ed i suoi abitanti. Da febbraio a maggio 2022, in concomitanza con il Festival Europeo di Fotografia Busto Arsizio (10 aprile – 31 maggio 2022).

- BERBERE PORTRAITS of Rui Pires.

Evocative images of the desert of Aveiro, Portugal, and its inhabitants. From February to May 2022, in conjunction with the European Festival of Photography Busto Arsizio (April 10 - May 31 2022).



PORTA DI MILANO\_ LE GRANDI MOSTRE

**PORTA DI MILANO\_ LE GRANDI MOSTRE**

**PORTA DI MILANO\_ THE GREAT EXHIBITIONS**

**Per il 2022 la Porta di Milano ospiterà dei prestigiosi progetti artistici:**

**For 2022 the Porta di Milano will host prestigious artistic projects:**

- **RE-THINK THE CITY** di Matteo Mezzadri, da aprile a ottobre 2022. Primo capitolo del più ampio progetto artistico **ORIZZONTE DEGLI EVENTI** curato da **PACMAT** di Matteo Pacini e SEA, è una visione onirica di città, dove la poetica del viaggio diventa ricerca di contatto e contaminazione con l'altro in un'ambientazione futuristica fatta di sole strutture.

- **RE-THINK THE CITY** by Matteo Mezzadri, from April to October 2022. The first chapter of the larger art project **ORIZZONTE DEGLI EVENTI** curated by **PACMAT** by Matteo Pacini and SEA, is a dreamlike vision of the city, where the poetics of travel becomes a search for contact and contamination with each other in a futuristic setting made only of structures.

Continua anche per il 2022 il progetto di DIGITAL ART, proiezioni immersive e coinvolgenti, con contenuti artistici elaborati da Meet-The Media Guru e messaggi istituzionali, legati ad un'iconografica Milano, immersiva e anticonvenzionale.

The DIGITAL ART project continues for 2022, immersive and engaging projections, with artistic content developed by Meet-The Media Guru and institutional messages, linked to an immersive and unconventional iconographic Milan.



Helidon Xhixha "Lighted Runways"

### LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI SEMI-PERMANENT INSTALLATION

- **#TRALERIGHE** con 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 e del suo paesaggio montano. Arrivi A.
  - **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, area Food Court.
  - **LIGHTED RUNWAYS** di Helidon Xhixha, sculture nel salone check in nn.18-19 di Malpensa Terminal 1.
  - **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, reinterpretazione dell'Ultima Cena di Leonardo, esposta alla Food Court di Malpensa Terminal 1.
- #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, Food Court.
  - **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.

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

- **THE PLASTIC STREET** (Area extra Schengen, corridoio satellite B)\_percorso che lega artisti sensibili al riutilizzo creativo della plastica al motto di Reduce, Riuse, Recycle.
- **GREEN IS GOLD** di Vera Pravda. Arazzi realizzati con la plastica donata dai passanti durante azioni artistiche pubbliche.
- **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate.
- **THE PLASTIC STREET** (Extra Schengen area, satellite corridor B) \_path that links sensitive artists to the creative reuse of plastic to the slogan Reduce, Riuse, Recycle.
- **GREEN IS GOLD** by Vera Pravda. Tapestries made with plastic donated by passers-by during public artistic actions.
- **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi. Portraits of characters made with colored straws.

**DAL BUIO ALLA LUCE**, Associazione AmAMi; (Area extra Schengen, corridoio satellite B-C), da luglio 2022. Percorso artistico curato da Claudia Migliore che lega quattro artisti sensibili al periodo storico, che con materiali, colori e forme si adattano allo spazio aeroportuale e ben rappresentano la forza del potere della luce.

**VINCENZO LO SASSO**, sculture in marmo e dipinti su alluminio.



Andrea Polenghi "Airportrait"

**DAVIDE PAGLIA**, vernice spray su carta fotografica incapsulata in plexiglass.

**JACOPO FOGGINI**, installazione con stecche colorate di metacrilato.

**CARLO GUZZI**, sculture in legno e ferro.

**FOLLA-OMBRA** di Costantino Peroni. Sculture in ferro e resina, corridoio satellite B.

**Due figure in poltrona e Donna con gufo** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.

**MOSAICI CONTEMPORANEI** di LadyBe, da settembre 2019. Ritratti di protagonisti dell'arte e della musica realizzati con materiale di recupero in plastica. Area Schengen, corridoio satellite C.

**FROM THE DARK TO THE LIGHT**, AmAMi Association; (Non-Schengen area, satellite corridor B-C), from July 2022. Artistic path curated by Claudia Migliore that binds four artists sensitive to the historical period, who with materials, colors and shapes adapt to the airport space and well represent the strength of the power of light.

**VINCENZO LO SASSO**, marble sculptures and paintings on aluminum.

**DAVIDE PAGLIA**, spray paint on photographic paper encapsulated in plexiglass.

**JACOPO FOGGINI**, installation with colored methacrylate sticks.

**CARLO GUZZI**, sculptures in wood and iron.

**CROWD-SHADOW** by Costantino Peroni. Iron and resin sculptures, satellite corridor B.

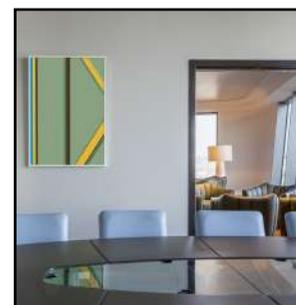
**Two figures in an armchair and Woman with an owl** by Luciano Minguzzi. Sculptures, satellite corridor B.

**CONTEMPORARY MOSAICS** by LadyBe, from September 2019. Portraits of protagonists of art and music made with recycled plastic material. Schengen area, satellite corridor C.

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

• **MICHELE LOMBARDELLI** - Dipinti, da dicembre 2021, a cura del MA\*GA, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Gallarate. Monografica del pittore, dove le sale divengono tappe di un percorso della sua ricerca e del suo lavoro pittorico.

• **MICHELE LOMBARDELLI** - Paintings, from December 2021, by the MA \* GA, Museum of Modern and Contemporary Art of Gallarate. Monographic of the painter, where the rooms become stages of a journey of his research and his pictorial work.



Michele Lombardelli

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

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

From 1995 SEA adopted a Quality Management System which has led us towards continuous choices and decision-making on how to improve and simplify airport processes through the years. 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.



### 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 QUALITY CONTROL

### • AUDIT INTERNI

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

### • CUSTOMER SATISFACTION

Le attività di rilevamento della qualità percepita sono svolte, sotto la supervisione di SEA, da un'importante società di ricerca di mercato (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.

### • INTERNAL AUDIT

Periodically during the year, the Quality Management System is checked by an internal auditors team with the aim of verifying the compliance of business processes.

### • CUSTOMER SATISFACTION

The perceived quality detection activities are carried out, under the supervision of SEA, by a major market research company (DOXA), through "face to face" interviews with arriving and departing passengers.

### • PROVIDED QUALITY MEASUREMENT

Collecting and processing activities of quality data, inherent to airport processes, are carried out directly by the SEA Quality function, in compliance with the requirements of the UNI EN ISO 9001 standard.

# 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 nello specifico si ispira ai seguenti principi: ferma convinzione dell'importanza per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dai territori circostanti. Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche. Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.

Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema

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

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

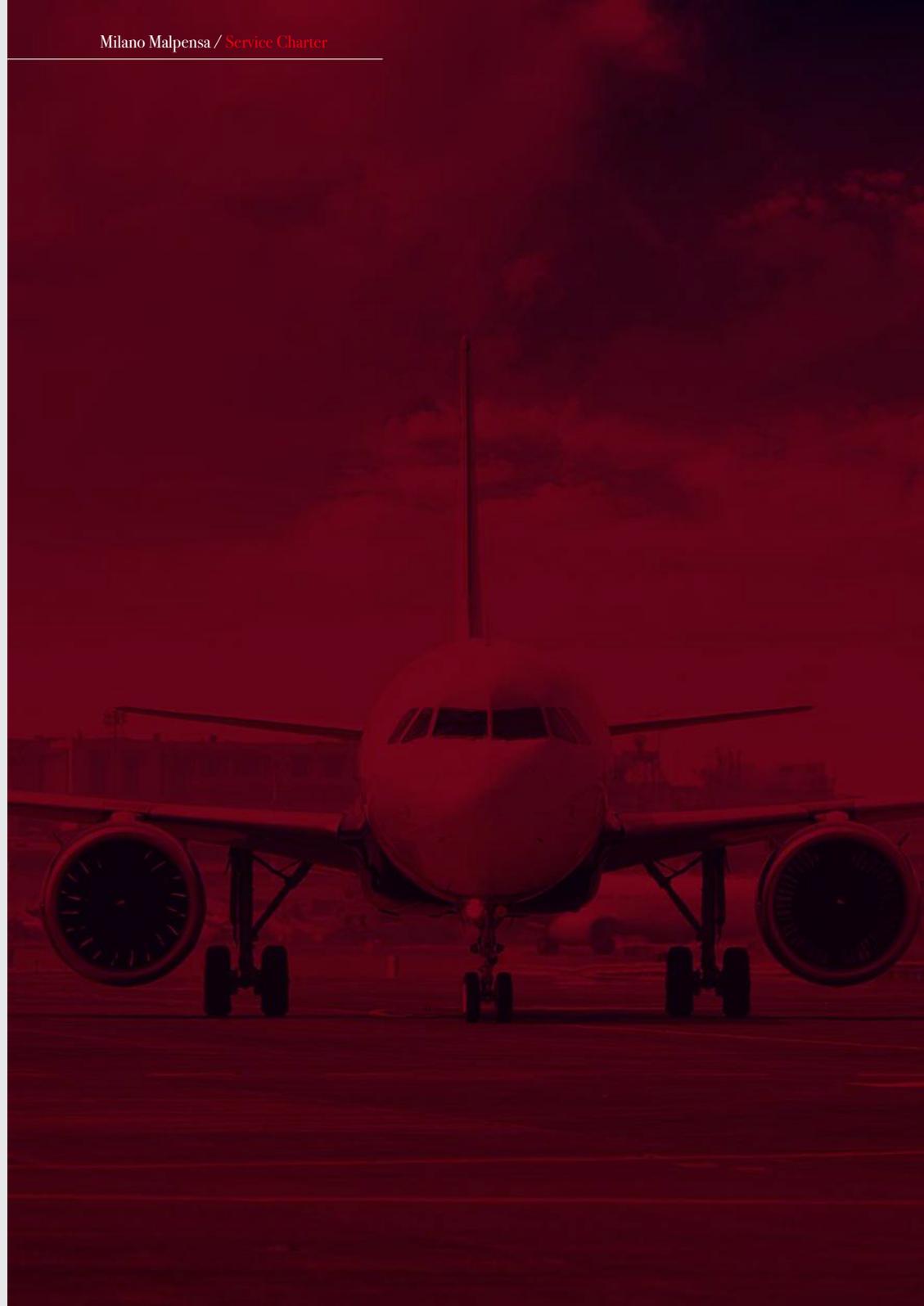
firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all environmental issues, for which it is intended to go beyond mere compliance with the regulation, to tent to a sustainable reduction of socio-environmental impacts and to the simultaneous growth of sharing of value with the communities of the surrounding territories. Continuous commitment in improving environmental and energy performance. Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures that are consistent with the objectives of sector's sustainability and effective to contain environmental impacts on the surrounding territory.

aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo. Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali. Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti. Il Gruppo SEA si impegna a ridurre in modo assoluto le proprie emissioni controllate, sia dirette che indirette, per diventare "Carbon Net Zero" entro il 2030, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, gli accordi e programmi internazionali, e alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Inoltre, il gruppo si impegna a guidare attivamente le terze parti che operano nei propri aeroporti alla riduzione delle loro emissioni.

Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment oriented to respect and the safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate. Priority acquisition of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, to the reduction of atmospheric and acoustic emissions, to the consumption of water and to the reduction of the quantity of waste produced and disposed of. Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of. Aligned with aviation organization, international agreements and programs, and peer with European airports' best practices, SEA Group is committed to reducing in absolute basis its controlled emissions, both direct and indirect, to become Carbon Net Zero by 2030. In addition,

Costante livello di monitoraggio e verifica dei processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema. Elevato livello di ascolto, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali. Presenza proattiva degli organismi e dei programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire alla evoluzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizioni per lo sviluppo sostenibile del trasporto aereo. Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne e manterrà l'impegno assunto nella diffusione verso gli stakeholders di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi in una logica di progressivo miglioramento del governo dei fenomeni ecologico-ambientali ed energetici connessi con le attività del gruppo e coerentemente con un quadro strategico orientato all'ottenimento della massima sostenibilità.

the group commits to driving third parties in reducing their own emissions actively. Constant level of monitoring and verification of processes related to energy aspects, atmospheric and acoustic emissions, the water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem. High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities. Proactive presence of national and international development organizations and programs where it's useful and appropriate to contribute to the evolution of technological solutions and regulations aimed at creating the conditions for the sustainable development of air transport. The Environmental and Energy Management System is periodically subject to internal and external audits and will maintain the commitment undertaken in the dissemination to the stakeholders of a detailed report concerning the environmental and energy processes of Milan airports in a logic of progressive improvement of the governance of ecological-environmental and energy phenomena connected with the Group's activities and in line with a strategic framework aimed at obtaining maximum sustainability.



# DATI DI QUALITÀ

## QUALITY DATA

Il 2021 è stato ancora fortemente caratterizzato dall'emergenza COVID, il traffico passeggeri seppur in ripresa rispetto al 2020, si è attestato su valori modesti (-60% rispetto ai dati pre-covid).

Le misure anti-covid, sono state mantenute per tutto il 2021 continuando a condizionare il profilo del passeggero e la "Customer Experience" dei passeggeri stessi nella fruizione dei servizi aeroportuali. In questo complesso scenario, l'attività di monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali nel 2021 si è svolta sostanzialmente in modo regolare e continuativa in grado di assicurare almeno in termini quantitativi una raccolta dei dati completa per i principali servizi aeroportuali. Le criticità permangono nella complessità di misurare l'effetto delle misure anti-covid sui processi aeroportuali, di conseguenza nella capacità dei dati stessi di essere rappresentativi dei reali standard di servizio.

Pertanto, in accordo con le indicazioni di ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), nella presente edizione della Carta dei Servizi, non è proposta la sezione contenente gli indicatori di qualità. Nel 2022, l'obiettivo prioritario è di ritornare alla "normalità", con la piena fruibilità dei servizi aeroportuali, oltre ad assicurare le migliori condizioni per un transito sicuro in aeroporto.

2021 was still strongly characterized by COVID emergency, and passenger traffic, although in recovery compared to 2020, stood at modest values (-60% compared to pre-covid data). Anti-covid measures have been kept throughout 2021, continuing to affect the passenger profile and the "Customer Experience" of passengers in the use of airport services.

In this complex scenery, the airport service's quality monitoring activity in 2021 was essentially carried out on a regular and continuous basis capable of ensuring, at least in quantitative terms, a complete data collection for the main airport services. Critical issues remain due to the complexity of measuring the effect of anti-covid measures on airport processes, consequently in the ability of data to be representative of real standards of service. Therefore, in accordance with the indications of Italian Civil Aviation Authority (ICAA), in this Service Charter edition, the section containing the quality indicators isn't proposed.

In 2022 the priority objective is to return to "normality" with the full usability of airport services, as well as ensuring the best conditions for safe transit at the airport.

# 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) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 800 898 121	(+39) 02 74.86.77.02 800 898 121
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 (+39) 0331 23.05.22 (+39) 0331 23.01.15	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.05.22 (+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 / Airport and Marine Health Office Fax	(+39) 02 58.58.34.10 (+39) 06 59.94.47.93 (+39) 02 58.58.34.61	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 06 59.94.47.93 (+39) 02 58.58.34.61
Ufficio Anagrafe / Identity Card – Issuing office Fax	(+39) 02 74867677 (+39) 02 58581058	Not available Not available

# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

## CHARTER OF PASSENGER RIGHTS

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

In caso di uno dei seguenti disservizi e sulla base della tipologia dello stesso, il passeggero può avere diritto ad una o più delle seguenti tutele:

- compensazione pecuniaria;
- opzioni (rimborso biglietto, riprotezione su altro volo);
- assistenza (pasto completo, albergo e relativo trasferimento e 2 chiamate).

Per maggiori informazioni, consultare il sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) o quello della propria compagnia aerea.

In Italy, ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Community Regulation no. 261/2004 in the event of disruptions in air transport such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, obligation of the airline to provide information, accommodation in a superior or lower class. It has also the power to impose administrative sanctions against defaulters.

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

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

For further details check your airline website or [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

# I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO

## THE MAIN CASES OF DISSERVICE



(Reg. 261/2004, art. 4)

### NEGATO IMBARCO

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

### DENIED BOARDING

The passenger, even if in possession of a valid flight ticket, shows up for boarding within the indicated deadline, but isn't boarded in any case. The airline may deny boarding if there are reasonable grounds, such as health or safety reasons or inadequate travel documents.



(Reg. 261/2004, art. 5)

### CANCELLAZIONE DEL VOLO

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

### FLIGHT CANCELLATION

A flight that was originally planned and on which at least one seat has been reserved, is not carried out.



(Reg. 261/2004, art. 6)

### RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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

### EXTENDED FLIGHT DELAY

The departure of the aircraft is delayed compared to the scheduled departure time.

# SEMPRE IN ASCOLTO

## ALWAYS LISTENING

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 ritengono insoddisfatti ed inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

SEA, to improve the offered services quality, promotes a direct and constructive dialogue with customers (Customer experience).

### DELIVERED

Any complaints/suggestions might be:

- directly to our information desks using the form attached to this Service Charter;

### SEND

- on our website [www.seamilano.eu](http://www.seamilano.eu) under "Contacts" section;
- by fax (+39) 02 74.85.20.47;
- by letter to Customer Care SEA Aeroporto di Milano Linate 20090 Segrate (MI).

SEA, in compliance with the 2016/679 European Regulation and the UNI 10600 standard, undertakes to respond as soon as possible and in any case within 28 days from the date of receipt of the communication. SEA, sensitive to the problems that may occur at its airports, has set up a "Conciliation Table" with the Consumer Associations, belonging to the Regional Committee for the protection of the rights of Consumers and Users (CRCU). Those who feel dissatisfied will be able to access this table and, moreover, the compensation for damage and/or financial nature will be evaluated and eventually reconciled.

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

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"/> Wi-Fi   |
| <input type="checkbox"/> PRM e assistenze speciali/PRM and special needs                     |  |



**TERMINAL 2 CHIUSO**

Dal 15 giugno 2020 tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito

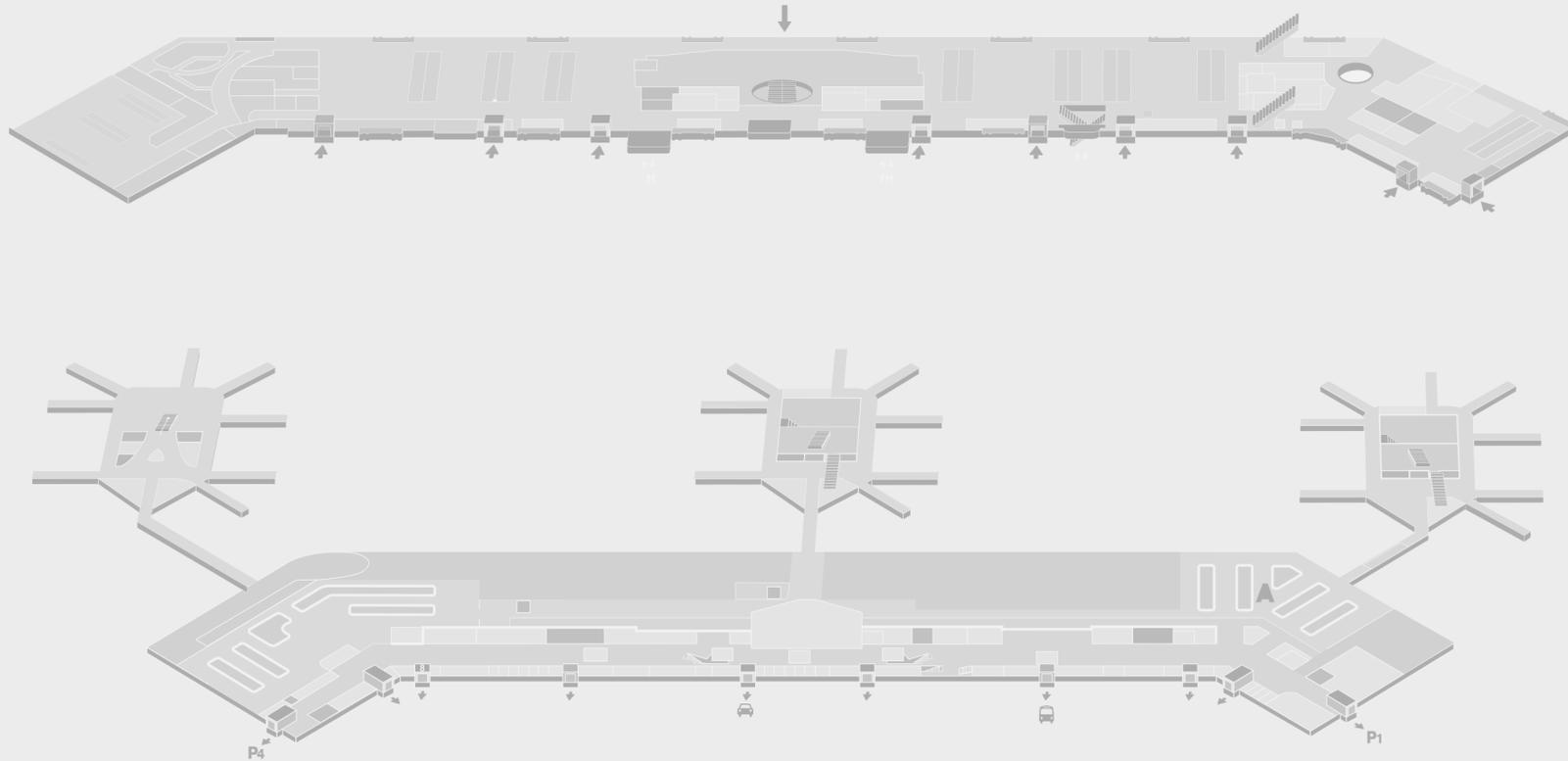
[www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

**TERMINAL 2 CLOSED**

From June 15th 2020 all flights from/to Milan-Malpensa are operated from terminal 1

For further information refer to

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

**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".

**NOTA:**

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito SEA-Mappe Ingressi e uscite Malpensa. Per ulteriori informazioni consultare COVID-FAQ.

**NB:**

Due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the SEA website - Malpensa Entrance and Exit Maps. For further information consult COVID-FAQ.



A causa dell'emergenza COVID-19 gli orari del Call Center e di MiAirports potrebbero subire delle variazioni.

Call centre e @miairports may change time of service during the COVID-19 emergency

Call Center (+39) 02 23.23.23  
**attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00**

 @MiAirports dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

 linkedin.com/company/sea-milan-airports/

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



**SCARICA L'APP DISPONIBILE  
PER APPLE E ANDROID**