

Carta dei servizi Service charter

MILANO LINATE

2026



Indice

04	Benvenuto a Milano Linate
06	Normativa per gli spostamenti
08	Certificazioni e riconoscimenti
10	Il gruppo SEA
13	Sale conferenze "Linate Center"
14	Innovazione
18	Collegamenti da e per Linate
22	Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza
26	Servizi aeroportuali - Ulteriori servizi per i passeggeri
30	Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli
34	Sea e il digitale
38	Arte e cultura
40	Politica per la qualità di SEA
42	Politica ambientale ed energetica di SEA
48	Numeri utili - Gli enti
49	Dati di qualità
54	Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta
58	Diritti dei passeggeri
62	Sempre in ascolto
66	Mappe Aeroporto

Index

05	Welcome to Milano Linate
07	Travel Regulations
09	Certifications and Awards
11	SEA Group
13	"Linate Center" Conference Rooms
15	Innovation
19	Connections to and from Linate
23	Airport Services - Useful Information Before Departure
27	Airport Services - Additional Services
31	Airport Services - Useful Luggage Information
35	SEA goes Digital
39	Art and Culture
41	SEA Quality Policy
43	SEA Environmental and Energy Policy
48	Useful Phone Numbers - Airport Authorities
49	Quality Data
54	Quality Data - Passengers with Reduced Mobility
59	Passenger Rights
62	Always Listening
66	Airport Maps

Benvenuto a Milano Linate

Nel 2025 l'aeroporto di Milano Linate ha confermato un andamento di crescita solido, registrando 11,1 milioni di passeggeri, in ulteriore aumento rispetto al 2024 (+5%). Milano Linate si conferma un aeroporto particolarmente apprezzato per la qualità dei suoi servizi, il comfort degli spazi, le soluzioni innovative introdotte negli ultimi anni e l'attenzione dedicata al passeggero, oltre che per la sua facilità di accesso, grazie al collegamento diretto con il centro città tramite la metropolitana M4.

Il 2025 ha rappresentato un passaggio importante anche sul fronte della sostenibilità: il nuovo impianto fotovoltaico dell'aeroporto di Linate è entrato in esercizio a fine 2025, realizzato in collaborazione con A2A. L'impianto produce 10 GWh/anno di energia rinnovabile, coprendo circa il 20% del fabbisogno elettrico dello scalo ed evitando ogni anno 5.000 tonnellate di CO₂. Si tratta di un'infrastruttura strategica che rafforza l'impegno del Gruppo verso l'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2030.

A conferma dell'impegno quotidiano per offrire un'esperienza aeroportuale di alto livello Milano Linate ha ricevuto l'Airport Service Quality Award 2025, ottenendo tre prestigiosi riconoscimenti europei:

- Best Airport at Departures (categoria 5-15 milioni di passeggeri)
- Most Dedicated Staff in Europe
- Easiest Airport Journey in Europe

Un risultato particolarmente significativo perché basato direttamente sulle valutazioni dei passeggeri e che conferma Linate come uno degli aeroporti più apprezzati a livello europeo per qualità, accoglienza ed efficienza.

Welcome to Milano Linate

In 2025, Milan Linate Airport confirmed its solid growth trend, registering 11.1 million passengers, a further increase compared to 2024 (+5%). Milan Linate remains a highly regarded airport for the quality of its services, the comfort of its spaces, the innovative solutions introduced in recent years, and the attention paid to passengers, as well as for its ease of access, thanks to the direct connection to the city center via the M4 metro line.

2025 also marked an important step in sustainability: the new photovoltaic system at Linate Airport, built in collaboration with A2A, began operations at the end of 2025. The system produces 10 GWh/year of renewable energy, covering approximately 20% of the airport's electricity needs and avoiding 5,000 tons of CO₂ each year. This strategic infrastructure reinforces the Group's commitment to achieving net-zero emissions by 2030.

Confirming its daily commitment to offering a high-quality airport experience, Milan Linate received the Airport Service Quality Award 2025, earning three prestigious European awards:

- Best Airport at Departures (5-15 million passengers category)
- Most Dedicated Staff in Europe
- Easiest Airport Journey in Europe

This particularly significant result, based directly on passenger ratings, confirms Linate as one of the most highly regarded airports in Europe for quality, hospitality, and efficiency.



IT

Normativa per gli spostamenti

I viaggi da/verso alcuni Stati e territori esteri possono essere soggetti a specifiche limitazioni; per i dettagli, si consiglia di consultare la sezione dedicata del sito “[Viaggiare Sicuri](#)” del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, verificando le normative del paese di destinazione e degli eventuali paesi di transito.

Entry/Exit System

Dal 20 ottobre 2025, il sistema EES (Entry/Exit System) è operativo ai controlli di frontiera dell'aeroporto di Linate.

L'EES è un sistema informatico automatizzato per la registrazione dei cittadini non appartenenti all'UE che viaggiano per soggiorni di breve durata, ogni volta che attraversano le frontiere esterne dei Paesi europei aderenti al sistema.

L'EES ha l'obiettivo di migliorare: l'efficienza dei controlli, il contrasto degli ingressi irregolari, la prevenzione di frodi e minacce alla sicurezza.

Per maggiori informazioni, visita la pagina ufficiale dell'EES: <https://travel-europe.europa.eu/ees>

EN

Travel Regulations

Travel to/from certain foreign states and territories may be subject to specific restrictions; for details, we recommend consulting the dedicated section of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation's '[Viaggiare Sicuri](#)' website, checking the regulations of the country of destination and any transit countries.

Entry/Exit System

From October 20, 2025, the EES (Entry/Exit System) has been operational at border controls at Linate Airport.

The EES is an automated IT system for registering non-EU citizens traveling for short stays each time they cross the external borders of participating European countries.

The EES aims to improve: the efficiency of controls, the fight against irregular entries, and the prevention of fraud and security threats.

For more information, visit the official EES page: <https://travel-europe.europa.eu/ees>



Certificazioni e riconoscimenti

Nel 2025 l'aeroporto di Milano Linate ha rinnovato il Level 3 di **ACI World Airport Customer Experience Accreditation**, iniziativa che si colloca all'interno del programma internazionale di benchmarking Airport Service Quality (ASQ) e che prevede il riconoscimento progressivo dei livelli di "maturità" del processo di gestione di tutte le attività connesse alla Customer Experience e al miglioramento della qualità dei servizi. SEA si impegna per migliorare costantemente la Customer Experience, collaborando con tutti gli operatori aeroportuali e condividendo risultati e obiettivi attraverso un dialogo trasparente, costante e costruttivo.

Nel 2025 l'Airport Council International (ACI) World, associazione di riferimento a livello globale per gli aeroporti, ha conferito all'Aeroporto di Milano Linate tre prestigiosi riconoscimenti a livello europeo nell'ambito del programma **Airport Service Quality (ASQ)**. Riconoscimenti particolarmente significativi in quanto basati sulle valutazioni espresse direttamente dai passeggeri durante la loro esperienza di viaggio.

Gli ASQ Awards riconoscono l'aeroporto di Milano Linate come Best Airport 2025 nella propria categoria di traffico 5-15 milioni di passeggeri, distinguendosi per l'elevato standard dei servizi aeroportuali, per la professionalità del personale e per la semplicità e fluidità del percorso di viaggio, elementi che contribuiscono in modo determinante alla soddisfazione complessiva del passeggero.



Certifications and Awards

In 2025, Milan Linate airport renewed Level 3 of **ACI World Airport Customer Experience Accreditation**, an initiative that is part of the Airport Service Quality (ASQ) international benchmarking programme, providing for the progressive recognition of the 'maturity' levels of the management process of all activities related to the Customer Experience and the improvement of service quality. SEA is committed to constantly improving the Customer Experience, collaborating with all airport operators and sharing results and objectives through a transparent, constant and constructive dialogue.

In 2025, Airport Council International (ACI) World, the leading global association for airports, awarded Milan Linate Airport three prestigious European awards as part of its **Airport Service Quality (ASQ)** program. These awards are particularly significant as they are based on ratings expressed directly by passengers during their travel experience.

The ASQ Awards recognize Milan Linate Airport as Best Airport 2025 in its 5-15 million passenger traffic category, distinguishing itself for the high standard of airport services, the professionalism of its staff, and the ease and fluidity of the travel process, elements that contribute significantly to overall passenger satisfaction.



Il gruppo SEA

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 Malpensa è dotato di due terminal. Il terminal 1, offre un'ampia gamma di destinazioni nazionali, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Durante il 2025, nel terminal 1 si è completato un ampio programma di restyling che ha riqualificato le aree arrivi e partenze. Il terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni. Entrambi i terminal sono raggiungibili con il treno.

MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci import ed export. Milano Malpensa Cargo è il principale aeroporto cargo in Italia e tra i primi 10 in Europa. Grazie a infrastrutture moderne e tecnologie avanzate, garantisce efficienza e rapidità nella gestione di ogni tipologia di merce.

MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intraeuropee. A circa 8 km dal centro della città, è collegato con la metropolitana alla città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping.

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.

SEA Group

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

MILANO MALPENSA

Milan's intercontinental airport consists of two terminals. Terminal 1 offers a wide range of domestic, international, and intercontinental destinations and a diversified commercial offering to meet the needs of all types of passengers passing through the airport. During 2025, terminal 1 was completed with a major renovation program that upgraded the arrivals and departures areas. Terminal 2 is easyJet's main base of operations in Europe, serving a broad network of destinations. Both terminals can be reached by train.

MILANO MALPENSA CARGO

This is the national nerve center of inbound and outbound cargo distribution. Milano Malpensa Cargo is the leading cargo airport in Italy and among the top 10 in Europe. Thanks to modern infrastructure and advanced technology, it guarantees efficiency and speed in the handling of all types of cargo.

MILANO LINATE

This is Milan's airport aimed mainly at frequent flyer customers on domestic and international intra-European routes. About 8 km from the city centre, it is connected by metro to the city of Milan, and is designed as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

These airports are 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.



IT

Sale conferenze “Linate Center”

Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 90 posti. Prenotabili a ore, mezza giornata o giornata intera dalle ore 09.00 alle ore 18.00 (ulteriori orari su richiesta).

LE TARIFFE COMPRENDONO:

- tavolo relatori con 3 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 4 monitor (2 in sala A e 2 in sala B);
- sala regia audio video con 1 PC dedicato;
- area di registrazione/accredito con linea telefonica;
- spazio per allestimento catering;
- connessione Wi-Fi 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

EN

“Linate Center” Conference Rooms

Milan Airports have dedicated rooms for meetings and conferences, with a maximum capacity of 90 seats. Book by the hour, for half a day or for a full day from 9:00 a.m. to 6:00 p.m. (other times available on request).

RATES INCLUDE:

- speakers' table with 3 stations with individual microphone and monitors;
- a PC jack for presentations;
- an internet connection and PC power sockets;
- an individual podium with monitor and 1 fixed microphone;
- 4 monitors (2 in room A and 2 in room B);
- an audio video control room with 1 dedicated PC;
- registration/accreditation area with a telephone line;
- a buffet area;
- Wi-Fi and videoconferencing facilities;
- flipboard.

ROOM CONFIGURATIONS:

- auditorium;
- U-shape;
- single meeting table.

For further information and bookings, contact meetingmalpensa@seamilano.eu

IT

Innovazione

Con l'obiettivo di sostenere e rendere più efficace il processo di innovazione intrapreso, SEA ha istituito un team Innovation, che opera trasversalmente a tutte le diverse aree aziendali. L'obiettivo è promuovere una cultura dell'innovazione che favorisca la condivisione e l'implementazione di idee e progetti sempre nuovi con il coinvolgimento dell'intera community aeroportuale, a beneficio di passeggeri e operatori.

La direzione ha la mission di attivare lo sviluppo di nuovi progetti e di contribuire alla finalizzazione di quelli già avviati in precedenza, confermando una particolare attenzione all'applicazione di soluzioni tecnologiche e organizzative coerenti con la strategia di SEA: green, touchless e seamless.

I progetti di innovazione vengono sviluppati principalmente in queste 5 aree strettamente collegate con il Piano Industriale di SEA:

- passenger experience;
- sostenibilità;
- attività operative smart;
- nuovi servizi e nuove iniziative di business;
- processi amministrativi e di staff.

Dal 2023, SEA è membro dell'ACI Innovation Forum che raggruppa i principali aeroporti europei attivi sui processi di innovazione.

EN

Innovation

With the aim of supporting and making the innovation process more effective, SEA has established the Innovation team, which operates across company divisions. The goal is to promote an innovation culture to encourage sharing and projects involving the entire airport community, for the benefit of passengers and operators.

The management seeks to initiate the development of new projects and to contribute to finalising previously launched projects, paying particular attention to the application of technological and organisational solutions consistent with SEA's strategy: green, touchless, and seamless.

Innovation projects are developed mainly in the following 5 areas closely linked to the SEA Industrial Plan:

- passenger experience;
- sustainability;
- smart operational activities;
- new services and new business initiatives;
- administrative and staff processes.

Since 2023, SEA has been a member of the ACI Innovation Forum, which brings together the main European airports active in innovation processes.



POCKET FLIGHT: ricevi notifiche real-time sullo stato del tuo volo senza scaricare alcuna app

È una soluzione affidabile e intuitiva che permette ai passeggeri di ricevere informazioni real-time sullo stato del proprio volo senza bisogno di scaricare alcuna app. Inquadrando il QR code presente sui monitor del terminal, i passeggeri accedono ad una pagina con l'elenco dei voli della giornata e possono attivare notifiche push sul proprio volo, selezionandolo tra l'elenco. È possibile anche essere indirizzati direttamente al proprio volo scansionando la carta di imbarco. Questa soluzione permette ai passeggeri di impiegare liberamente il proprio tempo all'interno del terminal, senza dover sostare di fronte ai monitor

FOUNDSPOT: una piattaforma semplice e intuitiva aiuta la segnalazione e il ritrovamento degli oggetti smarriti dai passeggeri

È una piattaforma online, tramite cui viene gestito il servizio di oggetti smarriti su Linate. Da un lato, i passeggeri potranno segnalare lo smarrimento di un item specifico sul portale, inserendo tutte le caratteristiche dell'oggetto, quali marca, colore e segni distintivi particolari. Dall'altro lato, gli addetti SEA si occuperanno di registrare su Foundspot tutti gli oggetti ritrovati in aerostazione, in modo tale che l'algoritmo della piattaforma possa fare matching con le segnalazioni dei passeggeri e ottimizzare il processo di riconsegna degli oggetti smarriti ai propri proprietari.

I passeggeri, qualora venisse ritrovato il loro oggetto, possono scegliere se ritirarlo personalmente presso l'ufficio oggetti smarriti o se riceverlo a casa tramite spedizione di uno dei corrieri partner di Foundspot. L'accesso alla piattaforma Foundspot può essere fatto direttamente dalla pagina del sito ufficiale SEA: Oggetti smarriti.

VIDEOWINDOW: un nuovo strumento per intrattenere i passeggeri nel terminal

Si tratta di una struttura, installata vicino al gate A20 e posta davanti a una vetrata del terminal, composta da monitor trasparenti su cui proiettare una varietà di contenuti, tra cui video, foto e informazioni per i passeggeri.

La particolarità di Videowindow è la sua capacità di adattare automaticamente la luminosità dei contenuti in base alla quantità di luce solare che colpisce la vetrata, offrendo così un'esperienza visiva ottimale e riducendo il calore entrante. Videowindow viene usato per mostrare una grande varietà di contenuti, che spazia dai principali centri di interesse raggiungibili dai nostri aeroporti ad alcuni dei più famosi dipinti della Pinacoteca di Brera, mostrando anche alcune statistiche su Linate.

POCKET FLIGHT: receive real-time notifications on the status of your flight without downloading any apps

This reliable and intuitive solution allows passengers to receive real-time information on the status of their flight without having to download an app. By framing the QR code on the terminal monitors, passengers access a page with a list of the day's flights and can activate push notifications about their flight by selecting it from the list. They can also be directed straight to their flight by scanning their boarding pass. This solution allows passengers to freely spend their time inside the terminal without having to stand in front of the monitors.

FOUNDSPOT: a simple and intuitive platform helps passengers report and find lost items

The lost and found service at Linate is managed through this online platform. Passengers can report the loss of a specific item on the portal, entering all the item's characteristics, such as brand, colour and any distinguishing features. SEA employees are responsible for registering all items found in the terminal on Foundspot, allowing the platform's algorithm to match passenger reports and optimise the process of returning lost items to their owners. If their item is found, passengers can choose whether to pick it up in person at the lost property office or have it delivered to their home by one of Foundspot's courier partners. The Foundspot platform can be directly accessed from the 'Lost Property' page on SEA's official website.

VIDEOWINDOW: a new tool to entertain passengers in the terminal

This structure, installed near gate A20 and placed in front of a terminal window, consists of transparent monitors on which a variety of content can be projected, including videos, photos and passenger information.

Videowindow's special feature is its ability to automatically adapt content brightness based on the amount of sunlight hitting the window, providing an optimal viewing experience and reducing incoming heat. Videowindow is used to show a wide variety of content, ranging from the main places of interest that can be reached from our airports to some of the most famous paintings in the Pinacoteca di Brera, as well as some statistics about Linate.

Collegamenti da e per Linate

Connections from and to Linate

In Metro / By subway

M4	Collegamento Linate - San Cristoforo Connection Linate - San Cristoforo
----	--

In auto / By car

Bologna / Bologna	A1 Bologna - Milano, raccordo A51, Tangenziale Est A1 Bologna - Milan, A51 Ring Road, Tangenziale Est (East Ring Road)
Torino / Turin	A4 Torino - Milano, Tangenziale Est A4 Turin - Milan, Tangenziale Est (East Ring Road)
Venezia / Venice	A4 Venezia - Milano, Tangenziale Est, Tangenziale esterna A58 A4 Venice - Milan, Tangenziale Est (East Ring Road) A58
Genova / Genoa	A7 Genova - Milano, Tangenziale Ovest, svincolo Tangenziale Est A7 Genoa - Milan, Tangenziale Ovest, Tangenziale Est junction
Informazioni / Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) www.autostrade.it

Taxi / taxis

I taxi sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi dell’aerostazione. Taxis are available outside the Arrivals areas on the ground floor.
Per i passeggeri a mobilità ridotta è possibile prenotare, tramite le centrali Radiotaxi, telefonando ai numeri 02 4040 / 02 8585, taxi attrezzati per l’accesso con sedia a ruote, senza la necessità di attendere nelle aree di carico dell’aeroporto. Inoltre, possono rivolgersi alla Sala Amica per eventuale supporto nella prenotazione del servizio taxi. It is possible to book wheelchair-accessible taxis through the Radiotaxi dispatch centers by calling +39 02 4040 or +39 02 8585, without the need to wait in the airport taxi pickup areas. Passengers with reduced mobility can also contact the Sala Amica for any support with booking a taxi service.

Auto noleggio / Car rental and sharing

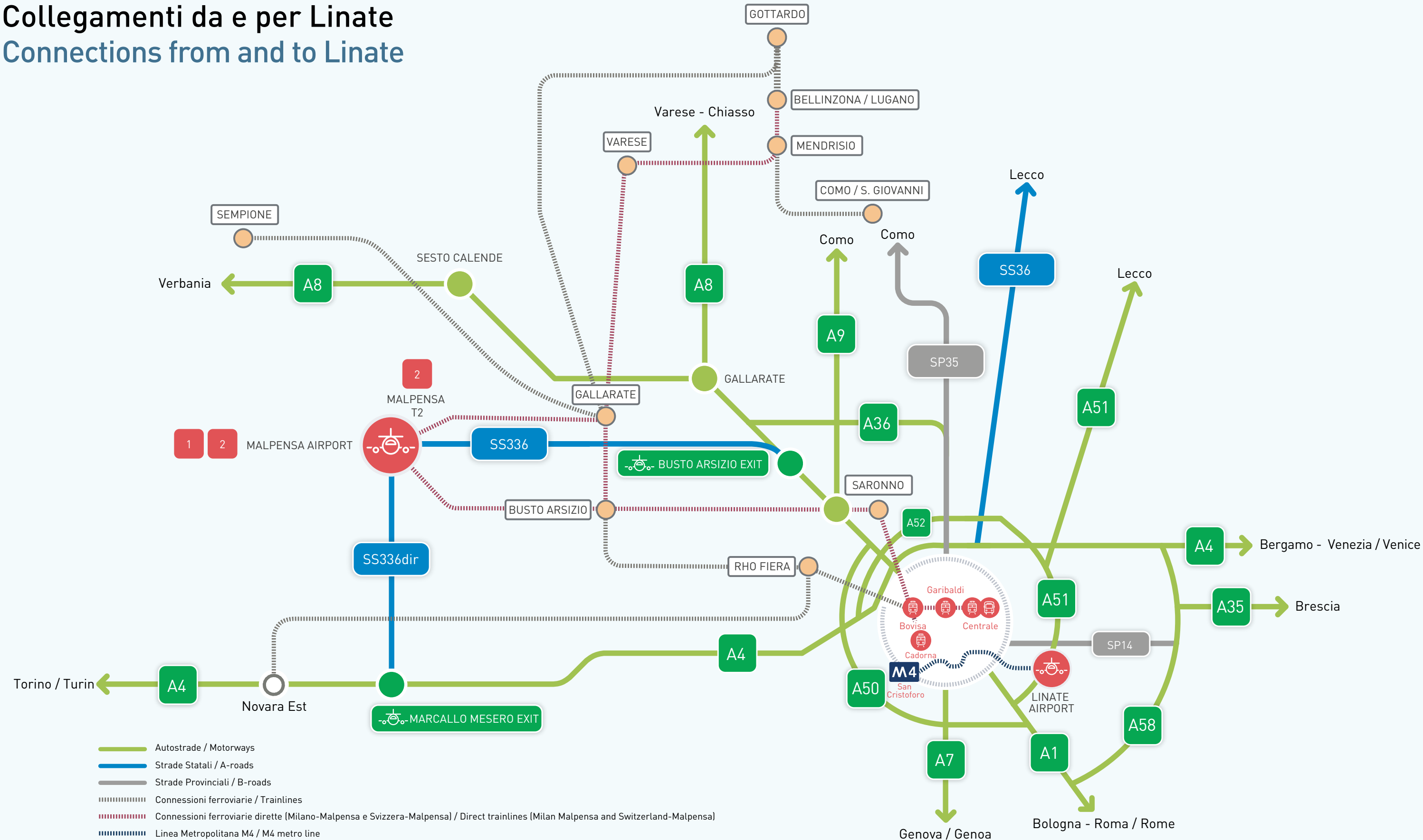
Car rental	www.milanolate-airport.com/it/da-per/car-sharing
Car sharing	www.milanolate-airport.com/it/da-per/noleggior-auto

In bus / By bus

Linate > San Cristoforo NM4 (Notturna) Linate > San Cristoforo NM4 (Nighttime)	Bus sostitutivo notturno dal termine del servizio della M4 ATM - www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 By bus at the end of M4 service ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)
Linate < > Osp. San Raffaele Linate < > San Raffaele Hospital	Linea urbana 923, via Segrate City line 923, via Segrate
Linate > Milano Lambrate > Milano Centrale Linate > Milan Lambrate Station > Milan Central Station	Autostradale (Airport bus express) - www.airportbusexpress.it
Linate > Milano Centrale Linate > Milan Central Station	ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 Air Pullman - www.airpullman.it • (+39) 0331 25.84.11
Linate > tutta Italia Linate > all of Italy	Flixbus - www.flixbus.it - (+39) 02 947 59 208
San Felicino (Via Segrate) > Linate > Milano	Linea extraurbana 973 ATM - www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 973 Extra urban line - ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)
Linate > Peschiera Borromeo > San Donato (M3)	Linea extraurbana 901 ATM - www.atm-mi.it - numero verde 800 80.81.81 901 Extra urban line - ATM - www.atm-mi.it - 800 80.81.81 (toll free)
Linate > San Felice > Rodano	Linea extraurbana Z409 (area di Kiss&Ride lungo la SP15b) Z409 Extra urban line (Kiss&Ride area to SP15b)
Vailate > Rivolta > Liscate > Pioltello >Milano 5 Giornate	Linea extraurbana K511 (capolinea Repetti M4) K511 Extra urban line (Repetti M4)

Collegamenti da e per Linate

Connections from and to Linate



Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

TRASPORTO ANIMALI

È obbligatorio informarsi sempre, presso la propria compagnia aerea, sulle modalità e/o restrizioni per 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.

INDICAZIONI SANITARIE

Per conoscere la profilassi richiesta in base alla destinazione del tuo viaggio visita www.viaggiaresicuri.it

I passeggeri:

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

devono avere un certificato medico che confermi l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza.

Nello scalo di Linate è attivo un ambulatorio di Sanità Aerea che offre ai passeggeri e ai cittadini utili servizi. Per maggiori informazioni consultare il sito www.milanolate-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Sanità Aerea".

SHOP & COLLECT

Il servizio è pensato per migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri Schengen dell'aeroporto di Milano Linate, offrendo una soluzione pratica per lo shopping in aeroporto. Il servizio permette di acquistare nei negozi dell'aeroporto prima della partenza e di ritirare i prodotti al rientro, eliminando la necessità di trasportarli durante il viaggio e garantendo maggiore comodità e libertà di movimento.

FAST TRACK

Accesso a un percorso dedicato presso i controlli di sicurezza.

Il servizio è acquistabile presso le macchine self presenti in aeroporto nell'area partenze o sul sito www.milanairports-shop.com.

Airport Services

Useful information before departure

TRAVELLING WITH ANIMALS

It is mandatory to always directly enquire with the airline, since procedures and/or restrictions on the transportation of live animals vary according to the carrier.

TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION

It is recommended that you contact your airline prior to departure for updates about the procedure.

UNACCOMPANIED MINORS

The service for unaccompanied minors must be requested from your airline when booking your flight. It is important to ask the airline about the age limits for this service because rules and regulations may vary from one airline to another.

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

To find out about vaccinations and medical prophylaxis for the chosen destination, it is necessary to visit the website www.viaggiaresicuri.it

Passengers:

- suffering from certified diseases (such as diabetes);
- with a pacemaker;
- pregnant women after 26 weeks;

must have a medical certificate confirming their fitness to fly, which must be presented at security checks.

At Linate airport there is an Air Health clinic offering useful services to passengers and citizens. For more information, consult the website www.milanolate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Clinic" section.

SHOP & COLLECT

The service is designed to improve the travel experience for Schengen passengers at Milan Linate Airport, offering a convenient solution for airport shopping. The service allows you to purchase items in the airport stores before departure and collect them upon your return, eliminating the need to carry them during the trip and ensuring greater convenience and freedom of movement.

FAST TRACK

Access to a dedicated lane at Security checkpoints.

This service can be purchased at the self machines located in the Departures area or online on www.milanairports-shop.com.

VIP LOUNGES

Le Milan Airports Lounges sono a disposizione dei passeggeri in partenza presso lo scalo di Milano Linate. L'accesso è acquistabile direttamente in lounge o sul sito www.milanairports-shop.com.

AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

Gli uffici dell'Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano nell'area check-in. Dal 27 giugno 2016 i passeggeri con bagaglio in stiva residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea potranno ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Europa recandosi direttamente ai kiosks delle società di rimborso o agli uffici dell'Agenzia delle Dogane, prima di effettuare il check-in.

CAMBIO VALUTE

Sono presenti agenzie di cambio sia in area arrivi che in area partenze, prima e dopo i controlli di sicurezza.
<https://www.milanolate-airport.com/it/in-aeroporto/banche-cambio-rimborso-iva>

AUTONOLEGGIO

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano presso l'area arrivi, piano terra.
<https://www.milanolate-airport.com/it/da-per/noleggio-auto>

CAR SHARING

Sono disponibili 67 stalli riservati al servizio di car sharing al 6° piano del parcheggio P2. <https://www.milanolate-airport.com/it/da-per/car-sharing>

CASSA PARCHEGGIO PRESIDATA / HELP DESK

Dentro l'aerostazione al piano Arrivi, vicino agli uffici di noleggio auto, posizionata di fronte alle casse automaticheautomatiche, vicino alla porta 8.

POSTI AUTO

Nei parcheggi sono: 3.570
Per persone con disabilità sono: 78

RICARICA AUTO ELETTRICHE

Sulla viabilità antistante l'area Arrivi (punti operativi 24 ore su 24).

VIP LOUNGES

Passengers leaving from Milano Linate can relax in our comfortable Milan Airports Lounges. Access can be purchased directly in the lounge or online at www.milanairports-shop.com

CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND

The Customs Agency offices for VAT refunds are located in the check-in area. From June 27, 2016, passengers with hold baggage who are resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a VAT refund for goods purchased in Europe: they have to go directly to the refund companies' kiosks or to the Customs Agency offices before check-in.

CURRENCY EXCHANGE

Exchange offices are located both in the arrivals and departures areas, before and after security checks.
<https://www.milanolate-airport.com/it/in-aeroporto/banche-cambio-rimborso-iva>

CAR RENTAL

The car rental company offices are located in the arrivals area, ground floor.
<https://www.milanolate-airport.com/it/da-per/noleggio-auto>

CAR SHARING

There are 67 spaces reserved for the car sharing service on the 6th floor of the P2 car park. <https://www.milanolate-airport.com/it/da-per/car-sharing>

MANNED PARKING COUNTER / HELP DESK

Inside the terminal on the Arrivals floor, near the rent-a-car offices, located in front of the automatic ticket machines, near door n.8.

PARKING

Spaces in the car parks: 3,570
Spaces for people with disabilities: 78

ELECTRICAL CHARGING STATIONS

On the road in front of the Arrivals area (24-hour operational points).

Servizi aeroportuali

Ulteriori servizi per i passeggeri

FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP

Le nuove toilette offrono spazi appositamente progettati per i più piccoli e per chi li accompagna, garantendo comfort e praticità durante il viaggio.

FAMILY LANE

Corsia ai controlli di sicurezza dedicata alle famiglie con bambini di età inferiore ai 12 anni (massimo 2 accompagnatori per ciascun bambino).

KIDS AREA E AREA GAMING

Aree dedicate a bambini e ragazzi, situati dopo i controlli di sicurezza, pensate per il divertimento in attesa del volo.

SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

È Il varco di frontiera automatizzato che consente di velocizzare e semplificare il controllo passaporti. La carta di identità può essere utilizzata al Self-service Passport Control alle seguenti condizioni:

- cittadini italiani dai 12 anni;
- carta di identità elettronica valida per l'espatrio, emessa dopo il 07/02/2018;
- voli in partenza/arrivo da/verso: Albania, Bosnia-Erzegovina, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Serbia, Turchia.

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing è atterrato 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!

EROGATORI D'ACQUA

Dissetati durante il tuo viaggio!

Troverai fontanelle che offrono acqua fresca e potabile, distribuite in tutto il terminal (v. mappe).

Airport Services

Additional services

FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP

The new toilets offer spaces specially designed for children and their carers, ensuring comfort and convenience during the journey.

FAMILY LANE

Security check lane reserved for families with children under the age of 12 (max 2 companions per child).

KIDS AREA AND GAMING AREA

Dedicated areas for children and teenagers, located after security checks, designed for fun while waiting for their flight.

SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

This automated border crossing speeds up and simplifies passport control. The identity card can be used at the Self-Service Passport Control under the following conditions:

- Italian citizens aged 12 and over;
- Electronic identity card valid for travel abroad, issued after February 7, 2018;
- Flights departing/arriving from/to: Albania, Bosnia and Herzegovina, Cyprus, Egypt (tourist packages only), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Serbia, and Turkey.

BOOKCROSSING.COM

BookCrossing has landed at Milan Airports. BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores. This way, reading will be a never-ending journey!

WATER DISPENSER

Quench your thirst during your journey!

You'll find fountains offering fresh, drinkable water throughout the terminal (see maps).

PUNTI INFORMAZIONE

Per ricevere assistenza, ad esempio, sul proprio volo, sulle aree di check-in e di imbarco, sui vari servizi in aeroporto o sui trasporti pubblici; sono dislocati nelle aree del terminal.

AREE FUMATORI

Sono disponibili zone dedicate ai fumatori nelle aree imbarchi (v. mappe).

POSTAZIONI DI RICARICA

Sono disponibili postazioni di ricarica dislocate nelle aree del terminal.

FEEDBACKNOW

La tua opinione è preziosa! Per valutare il servizio, basta cliccare sulle tre icone smiley: in questo modo ci aiuti a monitorare la qualità in tempo reale. Grazie!

INFO POINT

To receive assistance, for example, regarding your flight, check-in and boarding areas, the various airport services and public transportation; they are located inside the terminal.

SMOKING AREAS

Dedicated smoking areas are available in the boarding areas (see maps).

CHARGING STATIONS

Charging stations are available and located inside the terminal.

FEEDBACKNOW

Your opinion is valuable! To rate the service, just click on the three smiley icons: this helps us monitor quality in real time. Thank you!



Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI PER GARANTIRE UN VIAGGIO SENZA IMPREVISTI.

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

DEPOSITO BAGAGLI

- Linate piano Arrivi, aperto dalle ore 07.00 alle ore 20.00, telefono n. (+39) 02 71.66.59

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

CARRELLI PORTABAGAGLI (PREZZO) 2€

OGGETTI SMARRITI

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

- Linate: www.milanolate-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Oggetti Smarriti".

Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, questi sono gestiti per competenza dagli uffici Lost & Found presenti negli aeroporti o direttamente dalle compagnie aeree.

Airport Services

Useful luggage information

TRAVEL SAFE

PERSONALLY PACK AND CHECK YOUR LUGGAGE TO ENSURE A TROUBLE-FREE TRIP.

LOST&FOUND

If your luggage is damaged or lost, contact the Lost&Found counter BEFORE leaving the arrivals 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 can be found in the Passenger's Charter available at the airport and at the www.enac.gov.it website.

LUGGAGE DEPOSIT

- Linate terminal, ground floor, Arrivals, open from 7 a.m. until 8 p.m., phone no. (+39) 02 71.66.59

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

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 form on:

- The Linate website: www.milanolate-airport.com in the "Assistance" - "Lost baggage items" section.

Any objects left on board are handled directly by the airline. These are handled by the Lost & Found offices at airports or directly by the airlines.

DIMENSIONI DEL BAGAGLIO A MANO

Si consiglia di consultare le disposizioni sul peso e le dimensioni del bagaglio a mano della propria compagnia aerea.

BAGAGLIO DA STIVA

OGGETTI VIETATI

- gas compressi (infiammabili, non infiammabili, raffreddati, velenosi quali, il butano, ossigeno, propano e ossigeno per autorespiratori);
- prodotti corrosivi;
- esplosivi (come fuochi d'artificio, razzi, munizioni, proiettili di pistola);
- termometri a mercurio;
- sostanze che a contatto con l'acqua emettono gas infiammabili;
- sostanze infettive (come batteri e virus vivi);
- sostanze velenose (insetticidi, erbicidi, arsenico e cianuro);
- fiammiferi;
- accendini;
- congegni di allarme;
- materiale magnetizzante.

BAGAGLIO A MANO

OGGETTI VIETATI

- armi giocattolo;
- fionde;
- posate;
- coltelli;
- lame da rasoio;
- attrezzi da lavoro;
- freccette;
- forbici;
- siringhe;
- aghi da cucito;
- bastoni per uso sportivo.

Se nel tuo bagaglio a mano trasporti oggetti che non passano i controlli di sicurezza puoi lasciarli in custodia presso il deposito bagagli dell'aeroporto e ritirarli comodamente al ritorno dal tuo viaggio.

OGGETTI PERMESSI

- liquidi, aerosol o gel (in contenitori di massimo 200 ml);
- trasporto di medicinali e prodotti dietetici per bambini;
- liquidi e bevande acquistati nel negozio duty-free e oltre i controlli di sicurezza;
- dispositivi elettronici;
- trasporto di liquidi durante un atterraggio intermedio.

Per la consultazione dettagliata e aggiornata, si rimanda al sito www.milanolate-airport.com nella sezione "Assistenza - Norme bagagli".

DIMENSIONS OF HAND LUGGAGE

We recommend that you consult the airline's hand luggage weight and dimensions guidelines.

HOLD BAGGAGE

PROHIBITED ITEMS

- compressed gases (flammable, non-flammable, cooled, poisonous such as butane, oxygen, propane and oxygen for self-contained breathing apparatus);
- corrosive products;
- explosives (such as fireworks, rockets, ammunition, handgun shells);
- mercury thermometers;
- substances which, in contact with water, emit flammable gases;
- infectious substances (such as live bacteria and viruses);
- poisonous substances (insecticides, herbicides, arsenic and cyanide);
- matches;
- lighters;
- alarm devices;
- magnetising material.

HAND LUGGAGE

PROHIBITED ITEMS

- toy weapons;
- slingshots;
- silverware;
- knives;
- razor blades;
- work tools;
- darts;
- scissors;
- syringes;
- sewing needles;
- sticks for sports use.

If you are carrying items in your baggage that do not pass the security controls, you can leave them in custody at the left luggage in the airport and collect them at your convenience when you return.

PERMITTED ITEMS

- liquids, aerosols or gels (in containers maximum 200ml);
- transport of medicines and dietary products for children;
- liquids and beverages purchased in the duty-free shop and after the security controls;
- electronic devices;
- liquid transport during an intermediate landing.

To see in more detail, please refer to the website www.milanolate-airport.com in the "Assistance" - "Baggage-rules" section.

SEA e il digitale

SITO SEA PRIME

SEA Prime sta rinnovando il sito web con un design moderno e innovativo. L'aggiornamento includerà grafiche fresche e contenuti aggiornati, pensati per migliorare l'esperienza utente. L'obiettivo è offrire una navigazione più intuitiva e informazioni facilmente accessibili, rendendo l'interazione online più efficace e coinvolgente.

MAPPE AEROPORTUALI

Sono disponibili online le mappe aeroportuali, completamente rivisitate per migliorare la navigazione all'interno dei terminal. Le mappe presentano una nuova colorazione più chiara e moderna, accompagnata da icone intuitive che rendono l'orientamento ancora più semplice e immediato. Con questi aggiornamenti, i passeggeri potranno muoversi facilmente all'interno dell'aeroporto, trovando rapidamente i punti di interesse e i servizi disponibili.

CANALI DEDICATI AI PASSEGGERI CINESI

L'Aeroporto di Linate è presente con i suoi canali ufficiali sia su WeChat che su Red Note, offrendo ai passeggeri cinesi un accesso diretto e immediato a tutte le informazioni sui servizi, le novità e le esperienze disponibili nel nostro aeroporto. Inoltre, tramite questi canali, è possibile usufruire di un servizio di assistenza clienti dedicato in lingua cinese, garantendo un supporto personalizzato e senza barriere linguistiche. All'interno dell'ambiente WeChat è inoltre presente il Miniprogram ufficiale degli Aeroporti di Milano, completo di motore di ricerca voli e di una navigazione della vetrina online Milano Linate Boutique in lingua cinese.

SMARTPHONE APP

Assicuratevi un'esperienza unica all'interno degli aeroporti di Milano, con tante opportunità pensate per te! L'app Milan Airports è disponibile per tutti i dispositivi Apple e Android, in italiano e in inglese. Utilizza tutti i servizi più importanti per i passeggeri, dal tracciamento volo tramite notifiche WhatsApp, allo storico dei tuoi acquisti eCommerce, il tutto comodamente in una sola app.

SEA goes Digital

SEA PRIME WEBSITE

SEA Prime is renewing its websites with a modern and innovative design. The update will include fresh graphics and updated content, designed to improve the user experience. The goal is to offer more intuitive navigation and easily accessible information, making online interaction more effective and engaging.

AIRPORT MAPS

Airport maps are available online, completely revised to improve navigation within the terminals. The maps have a new, clearer and more modern colour scheme, accompanied by intuitive icons that make orientation even easier and more immediate. With these updates, passengers will be able to move easily within the airport, quickly finding points of interest and available services.

CHANNELS DEDICATED TO CHINESE PASSENGERS

Linate Airport has official channels on both WeChat and Red Note, offering Chinese passengers direct and immediate access to all the information on services, news, and experiences available at our airport. Furthermore, through these channels, you can take advantage of a dedicated Chinese-language customer service, ensuring personalized support without language barriers. The WeChat platform also features the Milan Airports' official Miniprogram, complete with a flight search engine and Chinese-language navigation of the Milano Linate Boutique online store.

SMARTPHONE APP

Ensure a unique experience inside Milan airports, with many opportunities designed for you! The Milan Airports app is available for all Apple and Android devices, in Italian and English. Use all the most important services for passengers, from flight tracking via WhatsApp notifications to the history of your eCommerce purchases, all conveniently in a single app.

SITO E-COMMERCE

Il sito e-commerce dedicato ai servizi aeroportuali ti aiuta a organizzare il tuo viaggio in pochi semplici click. Il catalogo dei nostri prodotti in vendita offre una soluzione ad ogni richiesta, una risposta ad ogni domanda. Attraverso il sito www.milanairports-shop.com potrai trovare tutti i servizi utili per l'organizzazione del viaggio: parcheggi, Fast Track, Vip Lounge, Avvolgi Bagagli e molto altro ancora.

SITO CORPORATE

www.milanairports.com è stato arricchito dell'Assistente AI per la consultazione del 2024 e a breve anche del 2025; permette di navigare i dati relativi in maniera più immediata e semplificata.

SITI DI SCALO

I siti dedicati agli Aeroporti di Milano sono pensati per guidare e supportare ogni fase della tua esperienza di viaggio, offrendo informazioni utili in modo semplice e immediato: dall'orario del tuo volo al gate d'imbarco, fino a tanti altri dettagli per organizzare al meglio partenza e arrivo. Tra le informazioni disponibili trovi anche la mappa dell'aeroporto, l'elenco dei negozi e dei servizi, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sui voli.

Scopri un mondo di possibilità su www.milanolate-airport.com.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Chatta con noi: invia un messaggio WhatsApp al numero +39 02 23 23 23, tramite la pagina Facebook di Milan Airports, o direttamente dalla homepage del nostro sito. Siamo disponibili 24/7 per rispondere a qualsiasi tua richiesta, offrendo informazioni in tempo reale su voli, parcheggi, Sale VIP, ristoranti, negozi e molto altro. Il nostro assistente virtuale è sempre attivo per fornirti supporto in ogni momento della giornata.

E-COMMERCE SITE

The e-commerce site dedicated to airport services helps you organize your trip in just a few simple clicks. The catalogue of our products for sale offers a solution to every request and an answer to every question. Through the www.milanairports-shop.com site you can find all the useful services for organising your trip: parking, Fast Track, Vip Lounge, Baggage Wrapping and much more.

CORPORATE WEBSITE

www.milanairports.com has been enhanced with an AI Assistant for consultation in 2024 and soon in 2025. This allows for more immediate and simplified navigation of relevant data.

TERMINAL SITES

The Milan Airports websites are designed to guide and support every step of your travel experience, offering useful information in a simple and immediate way: from your flight schedule to your boarding gate, and many other details to help you organize your departure and arrival. The information available also includes an airport map and a list of shops and services, as well as real-time flight updates. Discover a world of possibilities at www.milanomalpensa-airport.com

MILAN AIRPORTS CHATBOT

Chat with us: send a WhatsApp message to +39 02 23.23.23, via the Milan Airports Facebook page, or directly from our website homepage. We are available 24/7 to answer any of your questions, offering real-time information on flights, parking, Vip Lounges, restaurants, shops and much more. Our virtual assistant is always active to provide you with support at any time of day.



Arte e cultura



PRATONE 1971

d'erba che la compongono. Radicale nell'animo, spiritoso nell'aspetto, Pratone spezza le regole del design dell'epoca fino a scatenare una vera rivoluzione culturale dell'anti-design.

• **CASABLANCA, Ettore Sottsass junior per Memphis, 1981.** Presentato nel 1981 in occasione della prima mostra collettiva di Memphis alla galleria Arc 74 di Milano, il mobile Casablanca abbandona ogni funzionalismo per presentarsi come una vera e propria scultura, un totem colorato ricco di suggestioni ancestrali.

• **UP5 E UP6, Gaetano Pesce, 1969.** Per le sue forme sinuose e avvolgenti la UP5 richiama il corpo femminile, così che quando ci si siede ci si sente avvolti e protetti. Un vero e proprio omaggio alla donna, ma anche una critica alla condizione femminile in alcune aree del mondo, e a tutte le difficoltà a cui ogni giorno le donne devono far fronte: la UP6, il poggiatesta abbinato (e legato) alla sedia, ricorda una pesante palla e richiama la fatica e il peso della vita per le donne. "Con UP ho voluto parlare della prigionia della donna, vittima dei pregiudizi degli uomini, perché in certi paesi vive in condizioni ancora inaccettabili. Era un modo per me di parlare politicamente (...) con un oggetto industriale che aveva un potenziale nuovo di comunicazione".

INSTALLAZIONI IN COLLABORAZIONE CON IL MUSEO DEL DESIGN ITALIANO TRIENNALE MILANO

Oggetti iconici del design italiano per un contributo culturale che arricchisce l'esperienza del passeggero in partenza e fissa nella sua memoria la presenza e il ricordo di una delle più importanti istituzioni al mondo dedicate al design e che ha sede a Milano. Piano Partenze, salone centrale.

• **PRATONE, Giorgio Ceretti, Pietro Derossi, Riccardo Rosso, 1971.** Un'insolita seduta, che ruota attorno al concetto di massima espressione di creatività, dove l'utilizzatore si abbandona sdraiandosi in modo del tutto non convenzionale tra gli enormi, morbidi fili

Art & Culture

INSTALLATION IN COLLABORATION WITH THE TRIENNALE ITALIAN DESIGN MUSEUM IN MILAN

Iconic Italian design objects for a cultural contribution that enriches the experience of departing passengers, reminding them of one of the most important institutions in the world dedicated to design, which is based in Milan. Departure floor, central hall.

• **PRATONE, Giorgio Ceretti, Pietro Derossi, Riccardo Rosso, 1971.** An unusual seat, revolving around the concept of maximum expression of creativity, where the user indulges by lying down in a totally unconventional way among its huge, soft blades of grass. Featuring a radical spirit and humorous appearance, Pratone broke the design rules of its time to the point of sparking a true cultural revolution of anti-design.

• **CASABLANCA, Ettore Sottsass junior for Memphis, 1981.** Presented in 1981 on the occasion of Memphis' first group exhibition at the Arc 74 gallery in Milan, the Casablanca unit abandons all functionalism to present itself as a true sculpture, a colourful totem full of ancestral charm.

• **UP5 and UP6, Gaetano Pesce, 1969.** With its sinuous and enveloping forms, UP5 recalls the female body, so that when you sit down, you feel enveloped and protected. A true homage to women, but also a critique of the female condition in some areas of the world, and of all the difficulties women have to face every day. UP6, the footrest matched (and tied) to the chair, is reminiscent of a heavy ball and recalls the fatigue and weight of life for women. "With UP, I wanted to talk about the imprisonment of women, who are victims of men's prejudices, because in certain countries they live in conditions that are still unacceptable. It was a way for me to speak politically (...) with an industrial object that had a new potential for communication".

CASABLANCA 1981



UP5 - UP6 1969

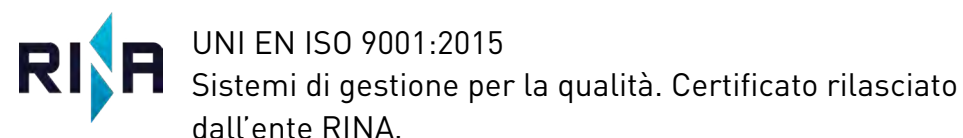


Politica per la qualità di SEA

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 a 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 rendono 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 la seguente certificazione di qualità:



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 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 (CFI Group), attraverso interviste "face to face" ai passeggeri in arrivo e in partenza.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

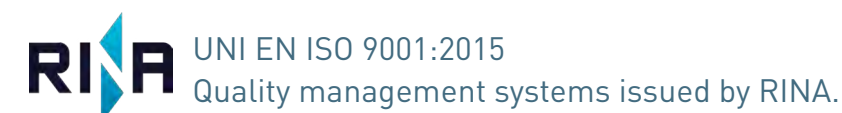
Le attività di raccolta ed elaborazione dei dati della qualità, inerenti ai processi aeroportuali, sono effettuate direttamente dalla funzione Qualità SEA, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

SEA Quality Policy

SEA intends to be a highly qualified airport operator which, in carrying out its institutional role as airport manager of the Milano Malpensa and Milano Linate airports, is capable of ensuring quality levels that:

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

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



Quality control

INTERNAL AUDITS

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

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

PROVIDED QUALITY MEASUREMENT

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

Politica ambientale ed energetica di SEA

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 a una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dei territori circostanti.
- Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche, includendo l'obiettivo di minimizzare i rischi e cogliere le opportunità regolatorie e finanziarie connesse all'incremento dei livelli di sostenibilità.
- Assicurare la conformità ai requisiti normativi e agli standard di riferimento applicabili che riguardano l'ambiente e l'efficienza energetica, inclusi gli schemi e le certificazioni volontari e le condizioni formulate nei processi autorizzativi ambientali.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti e 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 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.
- Impegno a ridurre in modo assoluto le emissioni sotto il proprio controllo, sia dirette ("scope 1") che indirette ("scope 2", connesse agli usi energetici), per conseguire l'obiettivo "Net Zero" entro il 2030 per entrambi gli aeroporti di Linate e Malpensa, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, agli accordi e programmi internazionali, alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Tali obiettivi sono conseguiti tramite il contenimento della domanda energetica, la realizzazione di propri impianti fotovoltaici e l'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili.

SEA Enviromental and Energy Policy

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

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

- Firm conviction of the importance, to ensure the sustainable development of its airports, of all environmental issues, seeking to go beyond mere compliance with the regulation to provide a sustainable reduction of socio-environmental impacts and the simultaneous growth of shared value with the communities in the surrounding areas.
- Continuity in the commitment to improving environmental and energy performance, including the objective of minimising risks and seizing regulatory and financial opportunities associated with increasing levels of sustainability.
- Ensure compliance with the regulatory requirements and applicable reference standards that concern the environment and energy efficiency, including voluntary schemes and certifications, and the conditions formulated in the environmental authorisation processes.
- Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage the adoption of both the latest generation aircraft at its own airports and operating procedures that are consistent with the sector's sustainability objectives and effective when it comes to containing environmental impacts in the surrounding areas.
- Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment aimed at respecting and safeguarding the common heritage represented by the environment in which we operate.
- Progressive introduction of construction and maintenance solutions to improve energy efficiency and environmental sustainability of airport infrastructures.
- 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 emission reduction, water consumptions, and a reduction in the quantity of waste that is produced and disposed of.
- SEA Group is committed to the absolute reduction of emissions under its control, both direct ("scope 1") and indirect ("scope 2", connected with energy uses), to achieve the "Net Zero" objective by 2030 for both Linate and Malpensa airports, in line with the forecasts of aeronautical sector organisations, international agreements and programmes, on par with the best practices of European airports. These objectives are achieved by containing energy demand, building our own photovoltaic systems and purchasing energy produced from renewable sources.

- Attraverso una partecipazione attiva ai programmi finanziati europei e nazionali, il Gruppo SEA promuove la transizione energetica in tutte le declinazioni contenute nel perimetro di attività proprio e degli operatori. La transizione all'elettrico del parco mezzi e la sperimentazione di soluzioni a zero emissioni per le attrezzature aeroportuali, che includono anche l'impiego dell'idrogeno, fanno parte di questa strategia. Inoltre, il Gruppo si impegna a supportare fattivamente le terze parti che operano nei propri aeroporti una riduzione delle loro emissioni ("scope 3"). Particolare rilievo rivestono, rispetto alla relevantissima componente aeronautica, iniziative a supporto dell'introduzione dei combustibili aeronautici sostenibili (SAF) e i contributi alla costruzione delle roadmap nazionali ed europee di trasformazione dei processi aeroportuali necessari ad accogliere i futuri aeromobili a zero emissioni, ovvero a propulsione elettrica, ibrida a idrogeno e a combustione di idrogeno. Relativamente al perimetro delle emissioni legate all'accessibilità il Gruppo SEA sostiene direttamente già da anni lo sviluppo di infrastrutture che consentano lo shift modale verso il trasporto collettivo a basse emissioni (treno e metropolitane), integrato con infrastrutture di ricarica destinate all'utenza aeroportuale.
- Impegno a guidare attivamente le terze parti che operano nei propri aeroporti alla riduzione delle loro emissioni in linea con la propria strategia di gestione delle emissioni di "scope 3".
- Implementazione e monitoraggio dei propri Piani di Adattamento ai Cambiamenti Climatici basati sulla valutazione dei rischi derivanti dalle prevedibili evoluzioni delle condizioni climatiche, la definizione delle azioni di risposta e degli obiettivi di adattamento per conseguire un elevato standard di resilienza climatica.
- Considerare i rischi ambientali e i rischi di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile correlati ai processi aeroportuali sia propri che legati alla value chain al fine di minimizzare penalizzazioni della continuità operativa e dello sviluppo delle infrastrutture.
- Progettazione e realizzazione dei propri interventi di sviluppo infrastrutturale e immobiliare secondo standard progettuali, requisiti tecnici e criteri di sostenibilità definiti anche dall'adesione ai più opportuni schemi di certificazione di settore.
- 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 impatti ambientali e fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema.
- Monitoraggio della qualità ambientale dei territori in cui opera SEA con particolare riguardo alle specifiche caratteristiche dei sistemi ambientali locali e alla biodiversità, in cooperazione con gli stakeholders coinvolti, tra cui gli enti di gestione delle aree protette.
- 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.

- Through active participation in European and national funded programmes, the SEA Group promotes the energy transition across all aspects within the scope of its own activities and those of other operators. The transition to electric vehicles and the experimentation of zero-emission solutions for airport equipment, which also include the use of hydrogen, are part of this strategy. In addition, the Group is committed to actively supporting third parties operating in its airports in reducing their emissions ("scope 3"). Particularly important, given the aviation sector's significant role, are initiatives supporting the introduction of sustainable aviation fuels (SAF) and the leadership role with ACI Europe and ENAC in the construction of national and European roadmaps for the transformation of airport processes necessary to accommodate future zero-emission aircraft, i.e. electric, hydrogen hybrid, and hydrogen combustion propulsion. Regarding the perimeter of emissions linked to accessibility, the SEA Group has been directly supporting for years the development of infrastructures that allow the modal shift towards low-emission collective transport (train and subway), integrated with electric charging infrastructures for airport users.
- Commitment to actively guide third parties operating in its airports to reduce their emissions in line with its "scope 3" emissions management strategy.
- Implementation and monitoring of its Climate Change Adaptation Plans based on the assessment of the risks arising from foreseeable changes in climate conditions, the definition of response actions and adaptation objectives to achieve a high standard of climate resilience.
- Consider environmental risks and transition risks towards a low-carbon and more sustainable economy related to airport processes, both its own and those related to the value chain, in order to minimise operational continuity and infrastructure development penalties.
- Designing and implementing its infrastructural and property development projects according to design standards, technical requirements and sustainability criteria, including through participation in the most appropriate industry certification schemes.
- Constant level of monitoring and verification of processes related to energy, air emissions, noise, water cycle, and in general of the different phenomena characterising the interaction with the ecosystem.
- Monitoring of the environmental quality of the territories in which SEA operates with particular attention to the specific characteristics of local environmental systems and biodiversity, in cooperation with the stakeholders involved, including the management bodies of protected areas.
- High level of listening, communication and involvement with a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing, and collaboration to identify actions to ensure the environmental sustainability of airport operations.

- Presenza proattiva degli organismi e dei programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire all'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.

- Proactive presence of national and international development organisations and programmes where it is 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 regularly subject to internal and external audits and will maintain the commitment undertaken in the dissemination of a detailed report to the stakeholders concerning the environmental and energy processes of the Milan airports, through the 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 achieving maximum sustainability.



Numeri utili

Useful phone numbers

Call Center / Call Center	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 71.66.59
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 99.74.12.09
Farmacia / Pharmacy	(+39) 02 75.60.486
Pronto Soccorso - Emergenza / First Aid – Emergency	(+39) 02 74.85.22.22

Gli enti

Airport authorities

ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02/74.85.29.52 / 800 898 121
Polizia di frontiera / Border police	(+39) 02 70.21.111
Carabinieri / Police	(+39) 02 73.84.426
Dogana / Customs	(+39) 02 74.05.60
Guardia di Finanza / Financial police	(+39) 02 71.64.10
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112 / (+39) 02 74.85.27.77
Polizia municipale / City police	(+39) 02 77.271
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 02 73.35.05
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office Fax	(+39) 02 75.60.760

IT

Dati di qualità

Nel corso del 2025, i risultati ottenuti riflettono un considerevole apprezzamento da parte dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi offerti in aeroporto. Questo riscontro positivo è in sintonia con gli standard dichiarati e include anche elementi di eccellenza. In particolare, gli utenti della Sala Amica hanno espresso una completa soddisfazione sia per i servizi di assistenza offerti sia per le strutture aeroportuali disponibili. La qualità e l’efficacia dei servizi di assistenza hanno chiaramente contribuito a garantire un’esperienza complessiva positiva per tutti gli utenti, consolidando la reputazione dell’aeroporto come luogo di eccellenza nel soddisfare le esigenze dei passeggeri. Il piano di miglioramento dei servizi aeroportuali di SEA per il 2026 è stato condiviso nell’ambito del processo di approvazione della presente Carta dei Servizi che ha visto coinvolti come parti interessate: l’ente regolatore ENAC - Ente Nazionale per l’Aviazione Civile - e il Comitato Utenti in rappresentanza delle compagnie aeree e degli operatori aeroportuali. Con la pubblicazione di questa edizione della Carta dei Servizi, SEA rinnova il suo impegno, in collaborazione con la Community aeroportuale, a monitorare attentamente i livelli di servizio al fine di identificare e implementare le soluzioni ottimali. L’obiettivo è offrire ai passeggeri un’esperienza di viaggio confortevole attraverso miglioramenti continui e una costante ricerca di eccellenza nei servizi offerti. Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2025 e gli obiettivi per il 2026.

EN

Quality data

In the course of 2025, the results obtained reflect passengers’ considerable appreciation of the quality of services provided at the airport. This positive feedback is in line with the declared standards and also encompasses elements of excellence. In particular, users of the “Sala Amica” expressed complete satisfaction with both the assistance services and the available airport facilities. The quality and effectiveness of the assistance services have clearly contributed to ensuring an overall positive experience for users, solidifying the airport’s reputation as a place of excellence in meeting passengers’ needs. The SEA improvement plan has been shared with stakeholders: ENAC and the User’s Committee during the approval phases of this Service Charter. With the release of this edition of the Service Charter, SEA renews its commitment, in collaboration with the airport community, to closely monitor service levels in order to identify and implement optimal solutions. The goal is to provide passengers with a comfortable travel experience through continuous improvements and the constant pursuit of excellent services. The following indicators illustrate the results for 2025 and the targets set for 2026.

Dati di qualità Linate

Linate Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security levels for passengers and hand baggage check	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100,0%	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Puntualità complessiva dei voli Overall on-time flights	% dei voli puntuali/totale voli in partenza Overall on-time flights on all departing flights	81,8%	80,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo Total misrouted departing baggage items	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers	0,63	1,30
Contact stands - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage from block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	15'32"	16'00"
Remote stands - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage from block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	19'00"	20'00"
Contact stands - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.	21'26"	23'00"
Remote stands - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.	23'53"	26'00"

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	4'16"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services regularity and punctuality	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100,0%	97,0%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of toilets' cleanliness and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,8%	96,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal's cleanliness	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,6%	97,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of baggage trolley availability	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,2%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,1%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,3%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione Perception of WiFi connection in the terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	96,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging spots for mobiles/laptops in common areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,1%	95,0%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bar opening times	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree % of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of available smoking areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	79,0%	79,0%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,2%	95,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi e edicole Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,0%	95,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,9%	95,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,7%	95,0%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy-to-browse and updated website	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	96,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of efficiency of operating infomation points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clarity and efficiency of indoor signs	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,8%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	97,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signage)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	97,0%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES			
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	95,0%
Tempo di attesa al check-in Queuing time at check-in	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	11'13"	11'30"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,3%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	5'16"	6'40"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of queuing time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	85,0%
INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of availability of clear and comprehensible road signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the suitability of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,8%	97,0%

Dati di qualità Linate

Linate Quality Data

Passeggeri a Mobilità Ridotta / Passengers with Reduced Mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICENCY OF ASSISTANCE			
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione Pre-booked departing PRM: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	8'15"	5'
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	8'20"	9'
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Pre-booked arriving PRM: maximum waiting time on board following disembarkation of the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	7'30"	6'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRM with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	7'00"	8'
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,6%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,7%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible on total number of essential information	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % of essential information in relation to overall information	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,7%	97,0%
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 the established time-frame	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale dei PRM Claims received	% reclami ricevuti sul traffico totale dei PRM % number of claims received/number of assistances	0,01%	0,05%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of efficiency of assistance delivered	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%
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.	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	98,2%	95,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	98,1%	96,0%
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)	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of staff professionalism	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%



Diritti dei passeggeri

I principali casi di disservizio

ENAC è l'Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Reg. (CE) n. 261/2004 in caso di disservizi nel trasporto aereo, per voli in partenza o in arrivo su un aeroporto italiano, quali negato imbarco, cancellazione, ritardo prolungato del volo, mancato rispetto dell'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 suddetti disservizi e sulla base della tipologia dello stesso, il passeggero può avere diritto a una o più delle seguenti tutele:

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

Invio del reclamo alle Compagnie Aeree

In caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo, il passeggero che intende presentare un reclamo deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggi tutto compreso, al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto entro due anni dalla data del volo. In assenza di specifiche procedure di reclamo previste dalle singole compagnie aeree, può essere utilizzato in versione il modulo di reclamo predisposto dall'Unione Europea reperibile sul sito ENAC.

Successivo invio del reclamo all'ENAC

Il passeggero può, successivamente, inviare un reclamo anche all'ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004 quando:

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero;
- oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004.

Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri o quello della propria compagnia aerea.

Passenger Rights

The main cases of disruption

In Italy, the ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Reg. (EC) no. 261/2004 in the event of disruptions to air transport, for flights departing or arriving at an Italian airport, such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, non-compliance with the airline's obligation to provide information, and accommodation in a higher or lower class. It also has the power to impose administrative sanctions on those who do not comply.

In the event of any of the previously mentioned disruptions and based on the type of service, passengers may be entitled to one or more of the following options:

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

Sending the complaint to the airlines

In the event of denied boarding, flight cancellation or a long flight delay, the passengers who wishes to file a complaint should contact the airline that issued the ticket and/or in the case of package travel, the tour operator with which the contract of carriage was concluded within two years from the date of the flight. In the absence of specific complaint procedures laid down by individual airlines, the complaint form prepared by the European Union may be used, available on the ENAC website.

Subsequent sending of the complaint to ENAC

The passenger may subsequently also send a complaint to ENAC for the purpose of ascertaining a possible breach of Regulation (EC) 261/2004 when:

- the airline does not provide a reply six weeks after the date of receipt of the passenger's complaint;
- or
- the passenger considers that the reply received from the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.

For further details, check your airline's website or www.enac.gov.it/en/passengers.

Procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori che gestiscono servizi di trasporto e gli utenti. I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono, inoltre, esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma Concilia Web sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

L'attività di ENAC non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. L'ENAC è, infatti, l'Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti. Il reclamo del Passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.



NEGATO IMBARCO (Reg. 261/2004, art. 4)

Il passeggero, 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.



CANCELLAZIONE DEL VOLO (Reg. 261/2004, art. 5)

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



RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO (Reg. 261/2004, art. 6)

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

Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri o quello della propria compagnia aerea.

Non-judicial dispute resolution procedures between operators managing transport services and users. Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and Reg. (EC) no. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility, will also be able to seek settlement through the Concilia Web platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for sanctioning purposes only.

ENAC's activity is in no way aimed at satisfying passengers' compensation claims, nor at providing legal assistance or consultancy services. ENAC is, in fact, the body responsible in Italy for the application of Regulation (EC) 261/2004 at national airports, with the power to impose administrative sanctions against entities found, following investigations, to be in breach of the regulations. A passenger's complaint triggers ENAC's investigations aimed at identifying potential violations for sanctioning purposes; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.



DENIED BOARDING (Reg. 261/2004, art. 4)

The passenger, in possession of a valid flight ticket, shows up for boarding within the indicated deadline, but is nevertheless not boarded. The airline may deny boarding if there are reasonable grounds to do so, such as health or safety reasons or inappropriate travel documents.



FLIGHT CANCELLATION (Reg. 261/2004, art. 5)

A flight that was originally scheduled, and on which at least one seat was booked, is not operated.



EXTENDED FLIGHT DELAY (Reg. 261/2004, art. 6)

The aircraft's departure is delayed beyond the scheduled departure time.

For further details, check your airline's website or www.enac.gov.it/en/passengers.

Sempre in ascolto

Compila questo modulo se un servizio aeroportuale non ti ha soddisfatto o per segnalare i tuoi suggerimenti.

Grazie per l'attenzione.

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

INVIATI

- tramite sito www.milanolate-airport.com in home page
- via pec customercare@pec.seamilano.eu
- via lettera Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 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 e inoltre verranno valutati, ed eventualmente conciliati, i risarcimenti di danno e/o di natura patrimoniale.

Always Listening

Let us know if you have any complaints or suggestions about our services. Please take a minute to fill in the form. **Thank you for helping us to improve.** In order to improve the quality of its services, SEA promotes a direct and constructive dialogue with customers (Customer Experience). Any suggestions, complaints, and thanks may be:

SENT

- on our website www.milanolate-airport.com on the home page
- by certified email customercare@pec.seamilano.eu
- by letter to Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 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. Aware of problems that may occur at its airports, SEA has set up a "Conciliation Table" with the Consumer Associations, as part of 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, damages and/or pecuniary compensation will be assessed and, if necessary, settled.

- ☐ RECLAMO / COMPLAINT
☐ SUGGERIMENTO / SUGGESTION
☐ RINGRAZIAMENTI SPECIALI / SPECIAL THANKS

data / date _____

ora / time _____

Nome / Name _____

Cognome / Surname _____

Email _____

Telefono / Phone _____

Stato / Country _____

Aeroporto / Airport

- ☐ MILAN LINATE ☐ MILAN MALPENSA TERMINAL 1 ☐ MILAN MALPENSA TERMINAL 2

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

- | | |
|---|---|
| ☐ Bagagli / Luggage | ☐ PRM e assistenze speciali / PRM and special needs |
| ☐ Collegamenti con l'aeroporto / Connections to and from the airport | ☐ Ristorazione / Bars and restaurants |
| ☐ Comfort in aerostazione / Comfort inside the terminal | ☐ Servizi commerciali / Commercial activities |
| ☐ Controlli di sicurezza / Security checks | ☐ Servizi di check in e imbarco / Check-in and boarding operations |
| ☐ Fast Track | ☐ VIP Lounge |
| ☐ Lost&Found | ☐ Wi-Fi |
| ☐ Negozi / Shops | ☐ Altri operatori aeroportuali / Other airport handlers |
| ☐ Operatività aeroporto / Airport efficiency | |
| ☐ Parking | |

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

☐ No ☐ Sì / Yes

I hereby confirm that I have read the information on privacy on <http://www.milanolate-airport.com/en/help-center/write-to-us> and <http://www.milanomalpensa-airport.com/en/help-center/write-to-us>

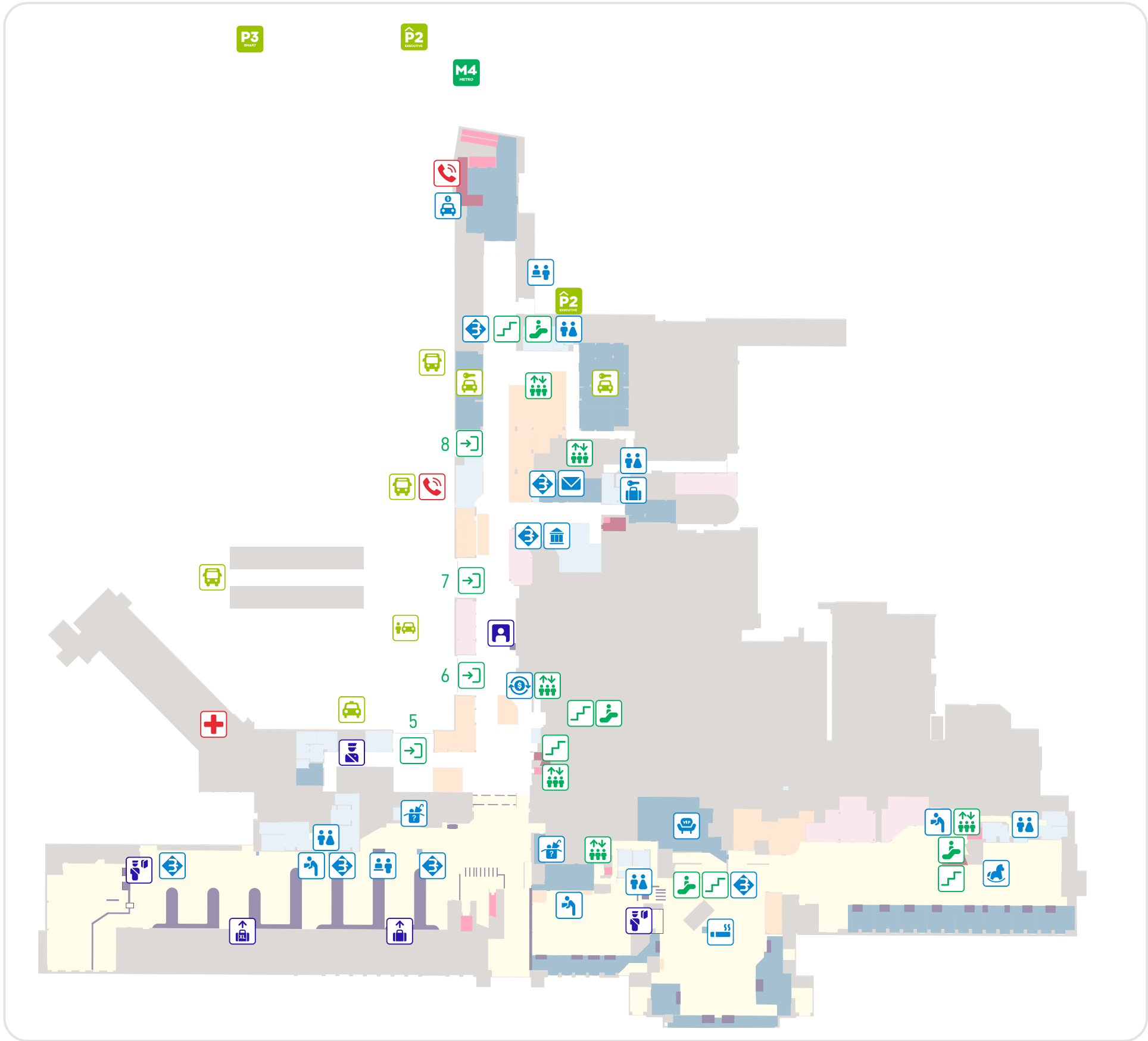
SEA Aeroporti di Milano
Customer Relationship Management
Aeroporto di Milano Linate -20054 Segrate (MI)



Piano Terreno | Ground Floor

-  CASSA PARCHEGGI / PARKING COUNTER
-  DEPOSITO BAGAGLI / LEFT BAGGAGE
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BANCOMAT / ATM
-  POSTE / POST OFFICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE
-  BANCA / BANK
-  LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  INFORMAZIONE BAGAGLI / LOST & FOUND
-  CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI / PARKING TICKET MACHINE
-  AREA FUMATORI / SMOKING AREA
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  EROGATORI D'ACQUA / WATER DISPENSER
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  ASCENSORE / LIFT
-  SCALA / STAIRCASE
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  VIRTUAL DESK
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA / BULKY BAGGAGE CLAIM
-  RITIRO BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  UFFICI DELLA POLIZIA / POLICE OFFICES
-  P1 XL
-  P2 EXECUTIVE
-  P3 SMART
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  BUS
-  TAXI
-  METRO M4
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanolate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".

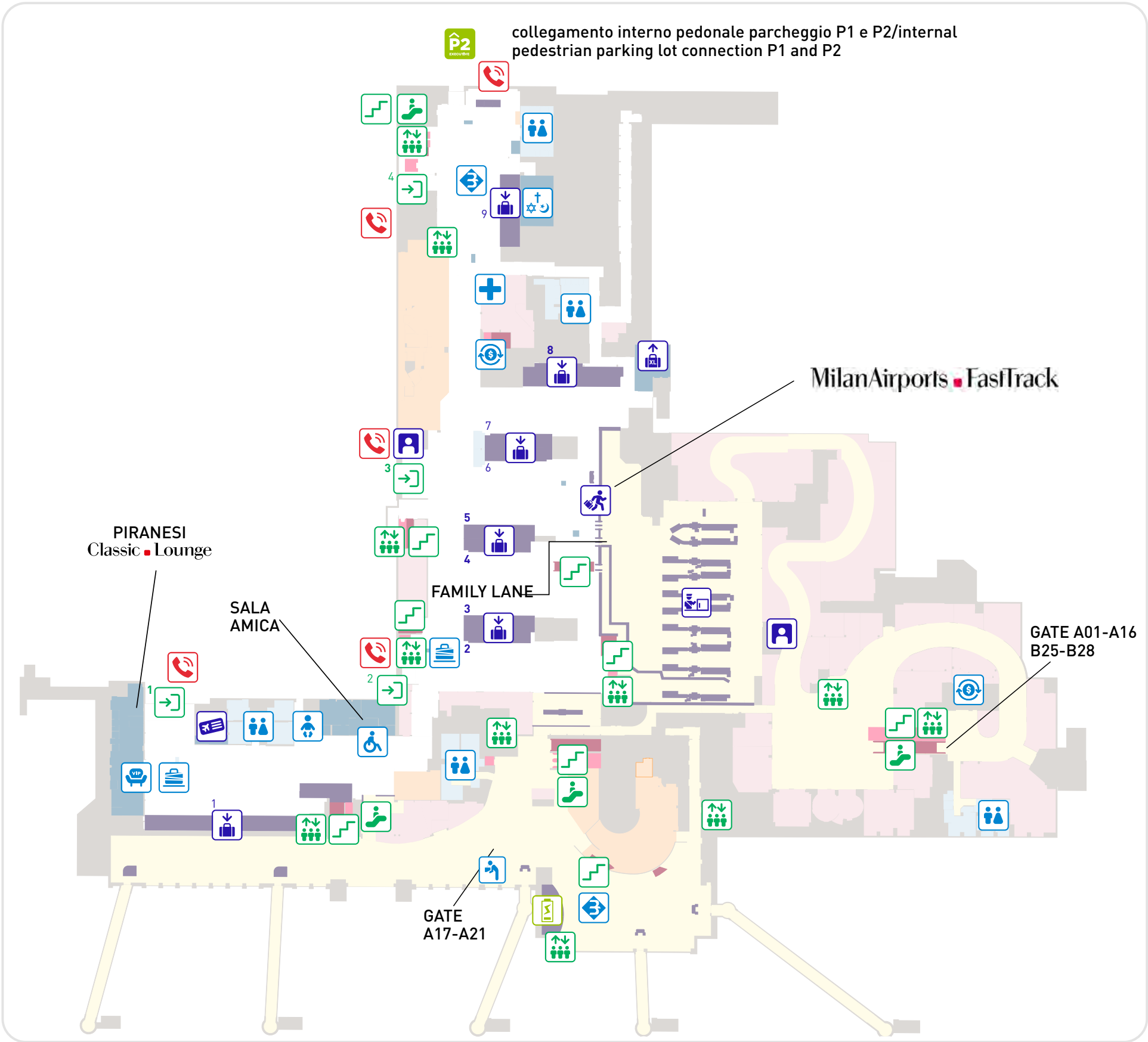


To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolate-airport.com in the "Assistenza" - "Airport Map" section.

Primo Piano | First Floor

- SERVIZI IGIENICI / TOILETS
BANCOMAT / ATM
CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE
LOUNGE
NURSERY
LUOGO DI CULTO / CHAPEL
AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
FARMACIA / PHARMACY
EROGATORI D'ACQUA / WATER DISPENSER
SCALA MOBILE / ESCALATOR
ASCENSORE / LIFT
SCALA / STAIRCASE
INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
VIRTUAL DESK
CHECK-IN
BAGAGLI FUORI MISURA / BULKY BAGGAGE CLAIM
FAST TRACK
CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
BIGLIETTERIA / TICKET COUNTERS
PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
PUNTO DI RICARICA / RE-CHARGE POINT

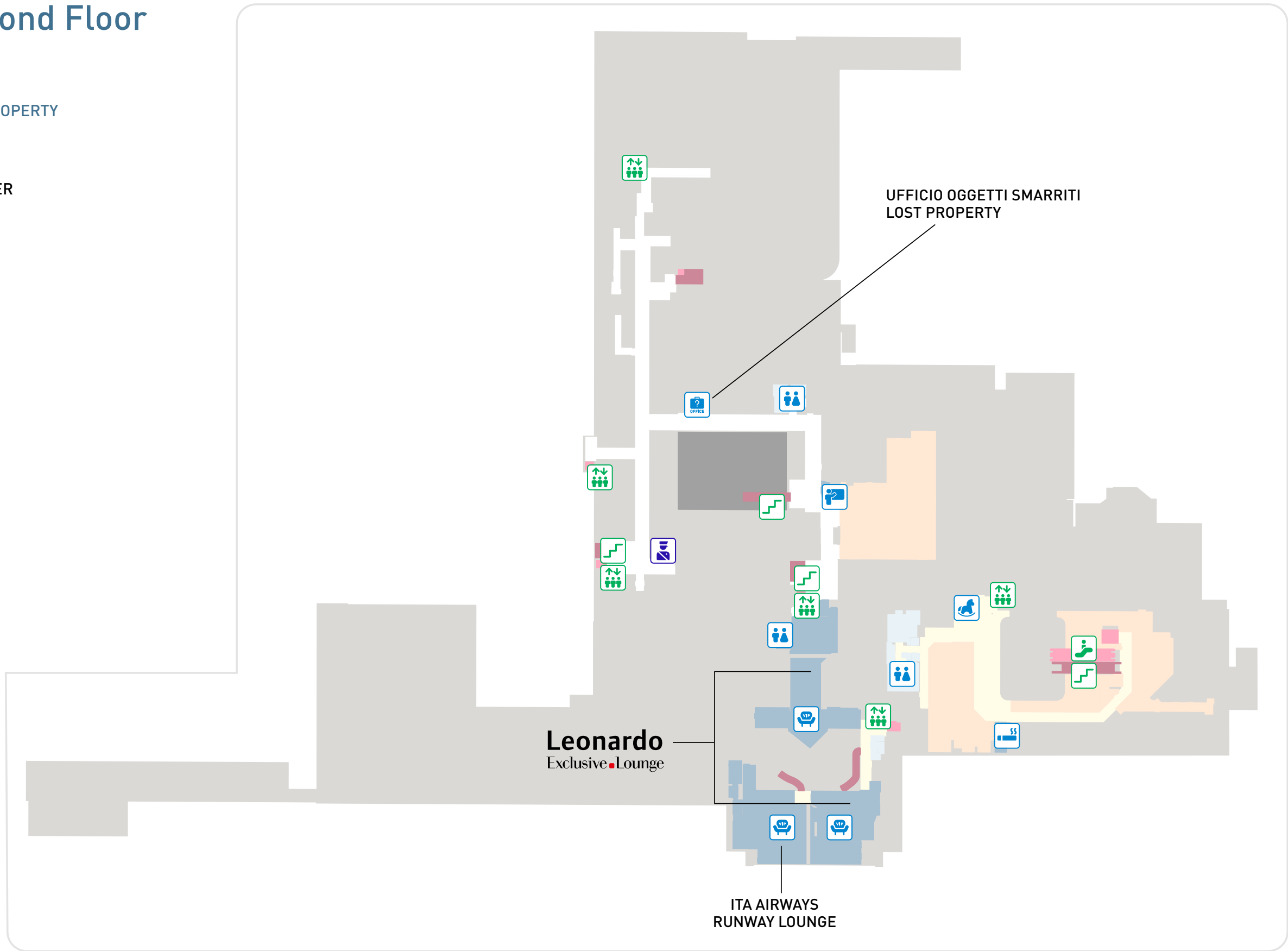
Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanolate-airport.com nella sezione “Assistenza - Mappa aeroporto”.



To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolate-airport.com in the “Assistenza” - “Airport Map” section.

Secondo Piano | Second Floor

-  UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY
-  AREA FUMATORI / SMOKING AREA
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  MILANO LINATE CONFERENCE CENTER
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LOUNGE
-  ASCENSORE / LIFT
-  SCALA / STAIRCASE
-  POLIZIA / POLICE



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito www.milanolate-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".

To see the maps in more detail, please refer to the website www.milanolate-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

ASSISTENZA CLIENTI / CUSTOMER SERVICE

Chatta, in real time, con l'operatore o con l'assistente virtuale tramite:
Chat, in real time, with the operator or with the virtual assistant via:

 WhatsApp +39 02 23 23 23

 facebook.com/milanairports

 Smartphone App

 www.milanolate-airport.com e www.milanairports.com

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

Contact our Call Center (+39) 02 23.23.23
available every day from 8:00 a.m. to 9:00 p.m.

Acquista e ricevi assistenza per i servizi e-commerce su
Purchase and receive assistance with e-commerce services at
 www.milanairports-shop.com

Inviaci suggerimenti, reclami e ringraziamenti tramite:
Send us information requests, suggestions, complaints and thanks via:

 www.milanolate-airport.com/it/assistenza/scrivici

 @MiAirports dalle 08.00 alle 21.00 / from 8:00 a.m. to 9:00 p.m.

 [instagram.com/milanairports](https://www.instagram.com/milanairports)

 [linkedin.com/company/sea-milan-airports/](https://www.linkedin.com/company/sea-milan-airports/)

 www.threads.com/@milanairports

 [tiktok.com/@milanairports](https://www.tiktok.com/@milanairports)

 www.youtube.com/@MilanAirports

