



MilanAirports

**CARTA
DEI SERVIZI
Milano ■ Malpensa
SERVICE CHARTER
2024**



Indice

- 04** Benvenuto a Milano Malpensa
- 06** Normativa per gli spostamenti
- 08** Passenger friendly airport
- 10** Certificazioni e riconoscimenti
- 12** Il gruppo SEA
- 14** Sale conferenze "Malpensa Center"
- 16** Innovazione
- 20** Collegamenti da e per Malpensa
- 24** Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza
- 28** Servizi aeroportuali - Informazioni utili in aeroporto
- 30** Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli
- 32** Sea e il digitale
- 34** Arte e cultura
- 38** Politica per la qualità di SEA
- 40** Politica ambientale ed energetica di SEA
- 46** Numeri utili - Gli enti
- 47** Dati di qualità
- 56** Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta
- 64** Diritti dei passeggeri
- 66** Sempre in ascolto
- 70** Mappe

Index

- 05** *Welcome to Milano Malpensa*
- 07** *Travel regulations*
- 09** *Passenger-friendly airport*
- 11** *Certifications and awards*
- 13** *SEA group*
- 14** *"Malpensa Center" conference rooms*
- 17** *Innovation*
- 20** *Connections to and from Malpensa*
- 25** *Airport services - Useful information before departure*
- 29** *Airport services - Useful information inside the airport*
- 31** *Airport services - Useful luggage information*
- 33** *SEA goes digital*
- 35** *Art and culture*
- 39** *SEA quality policy*
- 41** *SEA environmental and energy policy*
- 46** *Useful phone numbers - Airport authorities*
- 47** *Quality data*
- 57** *Quality data - Passengers with reduced mobility*
- 65** *Passenger rights*
- 66** *Always listening*
- 70** *Maps*

Benvenuto a Milano Malpensa

Per gli aeroporti del Gruppo SEA di Milano Linate e Malpensa, il 2023 è stato caratterizzato da un ritorno del traffico pari ai livelli del 2019 registrando un numero di passeggeri pari a 35,3 milioni, in aumento del +22% rispetto all'anno passato. Nel 2023 entrambi gli aeroporti hanno puntato a migliorare l'esperienza dei passeggeri ponendoli al centro dei progetti e delle attività di SEA, investendo nel restyling dei terminal, installando nuove macchine radiogene per il controllo dei bagagli e introducendo altre innovazioni che hanno migliorato ulteriormente la Customer Experience.

È continuato, inoltre, l'impegno del Gruppo SEA nei confronti dell'ambiente attraverso azioni specifiche a breve e a lungo termine. Questo ha permesso, nel 2023, di ridurre l'emissione di Co2 del 37,4% rispetto all'anno precedente portando gli Aeroporti di Milano sempre più vicini al raggiungimento dell'obiettivo Net Zero 2030.

Per la prima volta entrambi gli Aeroporti di Milano hanno ricevuto il prestigioso riconoscimento Airport Service Quality Award (ASQ) da ACI World, posizionandosi così tra i migliori aeroporti europei nel 2023 nelle loro rispettive categorie.

"Il prestigioso riconoscimento Airport Service Quality Award è il risultato tangibile del costante lavoro delle persone di SEA e dei colleghi operativi, che giorno dopo giorno mettono in campo professionalità e impegno per garantire servizi di qualità ai passeggeri dei nostri aeroporti. Siamo contenti del traguardo raggiunto ma siamo consapevoli che c'è ancora tanto da fare e ci impegneremo con passione a migliorare ulteriormente le nostre performance".

Armando Brunini AD SEA



Welcome to Milano Malpensa

In 2023, the SEA Group airports of Milan Linate and Malpensa saw a return of traffic equal to 2019 levels, recording a total of 35.3 million passengers, up 22% compared to the past year. Both airports aimed to improve the passenger experience in 2023, placing customers at the center of their projects and activities, investing in the restyling of the terminals and introducing other innovations that have further improved the customer experience.

SEA is pleased to announce that Malpensa has returned to its place among the top 30 best-connected airports in the world. Furthermore, the SEA Group's commitment to the environment continued through specific short and long-term actions. This made it possible, in 2023, to reduce Co2 emissions by 37.4% compared to the previous year, bringing Milan Airports ever closer to achieving the Net Zero 2030 target.

For the first time, both Milan Airports received the prestigious Airport Service Quality Award (ASQ) from ACI World, positioning them among the best European airports in 2023 in their respective categories.

"The prestigious Airport Service Quality Award is the tangible result of the constant work of SEA people and operational colleagues, who, day after day, demonstrate professionalism and commitment to guaranteeing quality services to passengers at our airports. We are happy to have achieved this goal, but we are aware that there is still a lot to do and we will be passionately committed to further improving our performance."

Armando Brunini AD SEA



Normativa per gli spostamenti

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

Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezioni al proprio viaggio all'estero si prega di consultare la sezione dedicata del sito *Viaggiare Sicuri* del Ministero della Salute e verificare le regole stabilite dal Paese di destinazione e dagli eventuali Paesi di transito.

Travel regulations

Movements to and from abroad are governed by rules with specific limitations.

*For all the details on the restrictions and exceptions on your travel abroad, please consult the dedicated section on the *Travel Safe (Viaggiare Sicuri)* website or on the *Ministero della Salute* website and check the established rules in the destination country and in any transit countries.*

Passenger- friendly airport

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

"Chinese-Friendly Airport" è l'iniziativa rivolta ai passeggeri cinesi che prevede servizi dedicati, fra i quali: segnaletica aeroportuale, mappe della galleria commerciale e pagina web degli aeroporti in lingua e il processo di VAT refund semplificato. Inoltre, sono disponibili diversi sistemi di pagamento come ad esempio Union Pay, Ali Pay e WeChat Pay. SEA ha infine appena rilanciato il canale WeChat ufficiale degli Aeroporti di Milano, all'interno del quale i passeggeri cinesi hanno accesso a tutte le informazioni sugli aeroporti di Malpensa e di Linate.

Passenger- friendly airport

Like all international airports of our calibre, we go out of our way to make passengers feel at home, which is why we have supported to and developed the "Passenger-Friendly Airport project". The aim is to offer new ideas and services to embrace the diverse cultures of Milan's passengers.

"Chinese-Friendly Airport" is the project dedicated to Chinese passengers who choose to travel to Milan. The projects offer exclusive services including: specific wayfinding, airport shopping area maps in Mandarin, the airport website in Mandarin, simplified VAT refunds, and payment systems like Union Pay, Alipay and Wechat Pay for Chinese passengers. SEA has just set up the Milan Airport official WeChat channel up and Chinese passengers can find all the information both for Malpensa and Linate Airports."



CERTIFICATE OF ACCREDITATION

ACI World certifies that

MILANO MALPENSA AIRPORT

has been accredited to Level 3 of the Airport Customer Experience Accreditation programme. This certificate recognizes your commitment to continual customer experience improvement.

Date of issue: 23 November 2023

Date of expiry: 22 November 2024


Luciano de Silvestro
Director General ACI World



Certificazioni e riconoscimenti

Nel corso del 2023 l'aeroporto di Malpensa ha riconfermato, per il secondo anno di seguito, il **Level 3 dell'Airport Customer Experience Accreditation**, collocandosi come primo aeroporto in Italia e tra i pochi aeroporti in Europa ad aver raggiunto questo traguardo. L'ACI World Airport Customer Experience Accreditation è un'iniziativa che si colloca all'interno del programma internazionale di benchmarking Airport Service Quality (ASQ), e 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, dimostrando così la diffusione della cultura della qualità che SEA ha definito e continua a promuovere.

L'Airport Council International (ACI) World, l'associazione mondiale degli aeroporti, ha attribuito all'aeroporto di Malpensa il prestigioso riconoscimento **Airport Service Quality Award (ASQ)**. Malpensa si è posizionato tra i migliori aeroporti europei nel 2023 nella categoria degli scali con un traffico di 25-40 milioni di passeggeri. Il risultato è basato sul giudizio dei passeggeri intervistati sulla qualità e percezione dei servizi aeroportuali. I giudizi sono migliorati progressivamente negli ultimi anni, raggiungendo nel 2023 una soddisfazione generale (Overall Satisfaction) pari a 4,01 ovvero la media dei punteggi attribuiti su una scala da 1 (scarso) a 5 (eccellente).

Certifications and awards

During 2023, Malpensa airport reconfirmed, for the second year in a row, **Level 3 of the Airport Customer Experience Accreditation**, making it as the first airport in Italy and one of the few airports in Europe to have achieved this milestone. The ACI World Airport Customer Experience Accreditation process is an initiative which is part of the international Airport Service Quality (ASQ) benchmarking programme and involves progressive recognition of the "maturity" levels of the management process of all activities related to the Customer Experience and improvement of service quality. SEA is committed to continuously improving the Customer Experience, collaborating with all airport operators and sharing results and objectives through transparent, constant, and constructive dialogue, thus demonstrating the dissemination of the quality culture that SEA has defined and continues to promote.

The Airport Council International (ACI) World, the trade association for the world's airports, has awarded Milano Malpensa the prestigious **Airport Service Quality Award (ASQ)**. Malpensa ranked among the top European airports in 2023, in the category of airports with passenger traffic ranging from 25 to 40 million. The result is based on the assessment of passengers interviewed regarding the quality and perception of airport services. The ACI ASQ Overall Satisfaction has steadily improved in recent years, reaching the score of 4,01 in 2023. This is the average of all the scores recorded on a scale from 1 (poor) to 5 (excellent).



OUR AIRPORT IS A PROUD WINNER OF A 2023 Airport Service Quality Award



SPONSORED BY **amadeus**

Il gruppo SEA

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

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 MALPENZA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riquilibrato dopo il completamento del *restyling* dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni. Entrambi i Terminal sono raggiungibili con il treno.

MILANO MALPENZA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci import ed export. Ha ricoperto un ruolo fondamentale nel 2020 per l'aumento dei voli cargo legati sia al consistente afflusso di dispositivi medici anti-Covid sia allo sviluppo dell'e-commerce, confermandosi anche negli anni successivi polo primario per gli scambi di merci.

MILANO LINATE

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

MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENZA 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

About 8 km from the Milan city center, it is configured as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping.

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 MALPENZA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse range of services to meet the needs of all of the airport's passengers. 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 MALPENZA CARGO

This is the national nerve center of inbound and outbound cargo distribution. It played a fundamental role in 2020 due to the increase in cargo flights as a result of both the significant influx of anti-Covid medical devices, and the development of e-commerce, consolidating its position in the following years as the primary hub for cargo.

MILANO LINATE

This is the Milan airport mainly intended for frequent flyer customers on national and international intra-European routes. Located about 8 km from Milan's city center, it is designed as a city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping. In 2021 the new terminal was opened with a cutting-edge design following extensive renovation work.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENZA PRIME

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

Sale conferenze "Malpensa Center"

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

LE TARIFFE COMPREDONO:

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

CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

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

È possibile prenotare servizi aggiuntivi su richiesta. Per informazioni e prenotazioni scrivere a meetingmalpensa@seamilano.eu

"Malpensa Center" conference rooms

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

RATES INCLUDE:

- a podium that accomodates 6 speakers with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- an internet connection and PC power sockets;
- an individual podium with mic and screen;
- 2x90" flatscreens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- a reception desk with landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi and Videoconferencing facilities;
- a flipboard.

ROOM CONFIGURATIONS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact meetingmalpensa@seamilano.eu

MilanAirports ■ Parking

Official Airports Parking
LINATE MALPENSA BERGAMO

Parcheggia *dentro l'aeroporto* e sei subito in volo.



**I PARCHEGGI UFFICIALI,
PIÙ VICINI E PIÙ CONVENIENTI.**

Innovazione

Con l'obiettivo di sostenere e rendere più efficace il processo di innovazione intrapreso, SEA ha istituito la Direzione Innovation, Quality and Continuous Improvement 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 sempre nuove idee e progetti con il coinvolgimento dell'intera community aeroportuale, a beneficio di passeggeri ed 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.



Innovation

With the aim of supporting and making the innovation process more effective, SEA has established the Innovation, Quality and Continuous Improvement Department, which operates across company divisions. The objective 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 finalizing previously launched projects, paying particular attention to the application of technological and organizational solutions consistent with the SEA: green, touchless and seamless strategy.

Innovation projects are developed mainly in these 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.

EDSCB

La Smart Security è un importante investimento di SEA per rendere più sicuri e, al contempo, più veloci i passaggi dai controlli di Sicurezza. Le macchine EDS-CB (Explosive Detection System for Cabin Baggage), che hanno sostituito le tradizionali apparecchiature xRay, consentono al passeggero di lasciare liquidi, computer e altri dispositivi elettronici all'interno del proprio bagaglio a mano grazie al controllo tramite tecnologia TAC che permette di riconoscere automaticamente gli esplosivi e le minacce.

AOP – Airport Operation Plan

SEA ha implementato l'AOP (Airport Operation Plan), un nuovo software per il miglioramento della gestione operativa di tutti gli stakeholder aeroportuali finalizzato ad offrire ai passeggeri un'esperienza migliore all'interno dell'aeroporto minimizzando i disservizi.

SELF BAG DROP (TERMINAL 2 DI MALPENSA)

Grazie alla presenza di macchine di self bag drop è possibile imbarcare il proprio bagaglio in autonomia e velocemente vivendo, così, una passenger experience sempre più smart.



EDSCB

Smart Security is an important investment made by SEA for a more secure and faster security check. The EDS-CB (Explosive Detection System for Cabin Baggage) machines, which have replaced the traditional X-ray equipment, allow passengers to keep liquids, laptops and other electronic devices inside their luggage thanks to CAT technology, which automatically recognizes explosives and threats.

AOP – Airport Operation Plan

SEA has implemented the AOP (Airport Operation Plan), a new software to improve the operational management of all airport stakeholders, aimed at offering a better passenger experience by limiting disruptions.

SELF BAG DROP (MALPENSA TERMINAL 2)

Passengers can check their bags independently and quickly by using the self bag drop machines, thus experiencing an increasingly smart passengers experience.

Collegamenti da e per Malpensa

Connections to and from Malpensa

In treno / By train

Trenord	www.trenord.it - 800 50.00.05
Malpensa Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'Aeroporto di Malpensa <i>Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport</i>
Trenitalia	Trenitalia
Tilo S50	Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese (www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50) <i>Malpensa - Switzerland via Bellinzona - Lugano - Varese</i>

NCC / Chauffeur driven cars

Malpensa T1 > Arrivi B <i>Malpensa T1 > Arrivals B</i>	European Limousine - www.europeanlimousine.it (+39) 346 9719841
Malpensa T1 > Arrivi A <i>Malpensa T1 > Arrivals A</i>	CTM Limo - www.ctmlimo.it (+39) 377 2784380

Per maggiori informazioni sui collegamenti consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Da/Per".

For more information, consult the website www.milanomalpensa-airport.com, under "From/To".

In auto / By car

Milano / Milan	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa. <i>A8, exit Busto Arsizio, A-road 336 for Malpensa</i>
Torino / Turin	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa. <i>A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, Boffalora Malpensa intersection</i>
Genova - Alessandria <i>Genoa - Alessandria</i>	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa. <i>A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa</i>
Informazioni <i>Information</i>	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

Auto noleggio / Car rental and sharing

Car rental	www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto
Car sharing	www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing

Taxi bianchi / White taxis

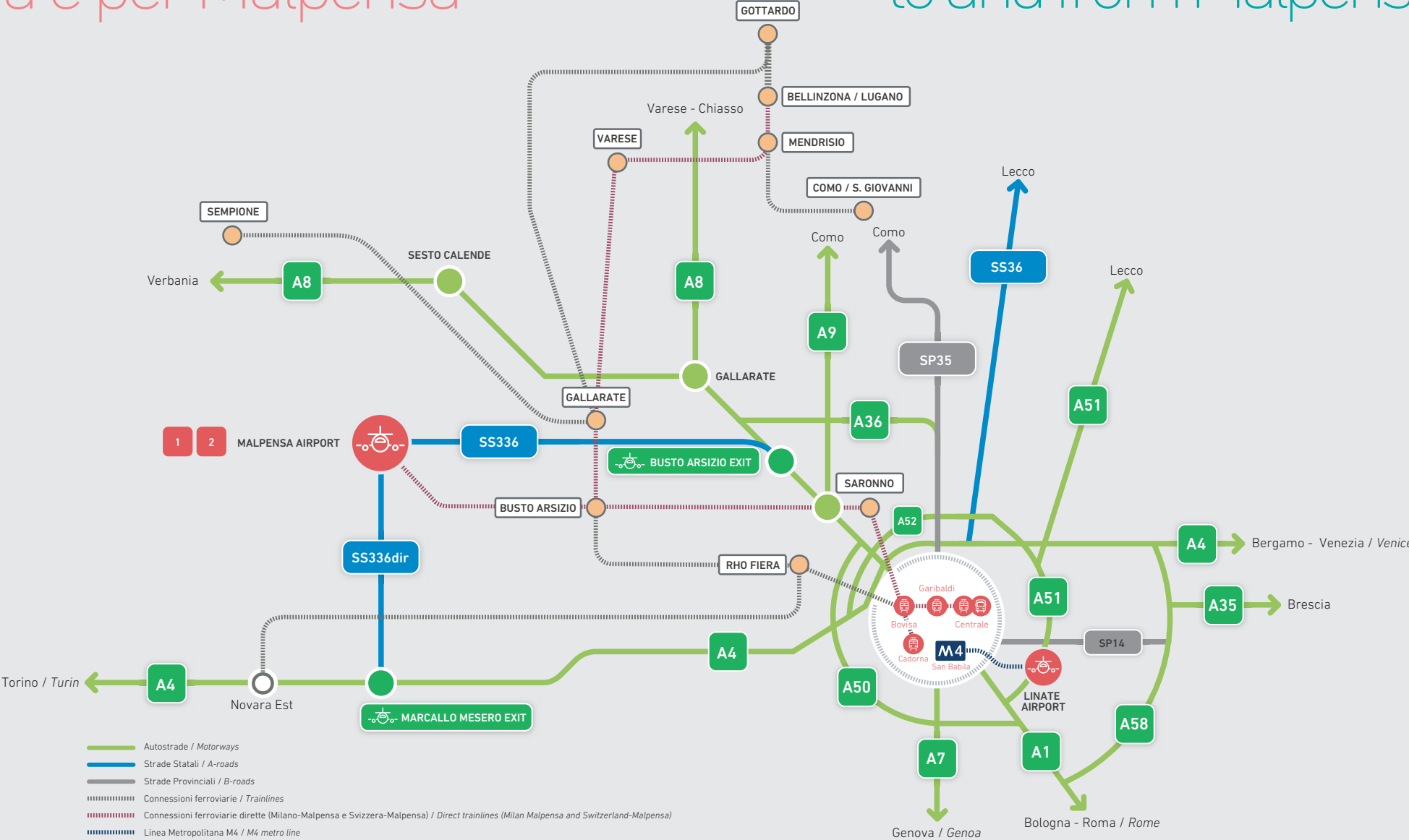
Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi del Terminal 1.
White cabs are available outside the Arrivals Hall at Terminal 1.

In bus / By bus

Malpensa <-> Milano Stazione Centrale <i>Malpensa <-> Milan Central Station</i>	Air Pullman - www.malpensas Shuttle.it - (+39) 0331 258 411 Autostradale - www.airportbusexpress.it Alivision/Terravision - www.terravision.eu
Malpensa <-> Torino <i>Malpensa <-> Turin</i>	Flibco https://www.flibco.com/it Arriva Italia - https://torino.arriva.it/ - (+39) 035 289000
Malpensa <-> Novara	STN - www.stnnet.it - (+39) 0321 47.26.47
Malpensa <-> Domodossola	Comazzi - www.comazzibus.com - (+39) 0324 24.03.33 Biglietti a bordo - <i>Ticket on board.</i>
Malpensa <-> Gallarate - Castelnovate	SACO - (+39) 0331 25.84.11
Malpensa <-> Genova <i>Malpensa <-> Genoa</i>	Volpi - www.volpibus.com - (+39) 010 56 16 61
Malpensa <-> Orio al Serio	Air Pullman - www.airpullman.it - (+39) 0331 25.84.11
Malpensa <-> Lago Maggiore <i>Malpensa <-> Lake Maggiore</i>	S.A.F. - www.safduemila.com - (+39) 0322.863117
Roma <-> Losanna <i>Rome <-> Losanna</i>	Flixbus - www.flixbus.it - (+39) 02 947 59 208
Torino > Milano > Venezia <i>Turin > Milan > Venice</i>	
Francoforte <-> Torino <i>Frankfurt <-> Turin</i>	
Savona > Como	
Roma > Malpensa <i>Rome > Malpensa</i>	
Milano > Strasburgo <i>Milan > Strasbourg</i>	
Pisa > Torino <i>Pisa > Turin</i>	
Berlino > Milano <i>Berlin > Milan</i>	

Collegamenti da e per Malpensa

Connections to and from Malpensa



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.viaggiare Sicuri.it I passeggeri:

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

devono avere un certificato medico che confermi l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Negli scali di Linate e di Malpensa Terminal 2 sono attivi ambulatori di Sanità Aerea che offrono ai passeggeri e cittadini utili servizi. Per maggiori informazioni consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Sanità Aerea".

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

We suggest 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 making a reservation. It is important to ask the airline about the age limit for this service because rules can differ between airlines.

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

To find out about vaccinations and medical prophylaxis for the chosen destination, it is necessary to visit the website www.viaggiare Sicuri.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 and Malpensa Terminal 2 airports there are Air Health clinics offering useful services to passengers and citizens. For more information, consult the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Clinic" section.

Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

VIP LOUNGES

Le Milan Airports Lounges sono a disposizione dei passeggeri in partenza presso lo scalo di Milano Malpensa Terminal 1.

L'accesso è acquistabile direttamente in sala o sul sito www.milanairports-shop.com.

RIMBORSO IVA

Nei nostri aeroporti è possibile richiedere il rimborso dell'IVA presso gli Uffici preposti, ubicati a:

- Malpensa Terminal 1 - 2° piano – Partenze (Check-in, isola 12)
- Malpensa Terminal 2 - Partenze

FAST TRACK AL CONTROLLO SICUREZZA

Accesso ad una corsia dedicata 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.

CARTA D'IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE

Nello scalo di Malpensa Terminal 1, piano Check-in (adiacente alla Porta 16), è possibile rinnovare il proprio documento d'identità. L'ufficio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00. Il sabato mattina esclusivamente dalle 08.30 alle 13.30.

Per ulteriori informazioni, www.comune.ferno.va.it

ULTERIORI SERVIZI PER I PASSEGGERI

POSTI AUTO

MALPENSA T1

- nei parcheggi sono 7.476
- per persone con disabilità sono 162



MALPENSA T2

- nei parcheggi sono 5.503
- per persone con disabilità sono 174



CASSA PARCHEGGIO PRESIDATA / HELP DESK

presso lo scalo di Malpensa T1, dentro l'aerostazione al Piano Arrivi, in prossimità della porta n.6



ZZZLEEPANGO

sono delle capsule che permettono di dormire all'interno del Terminal 1 in attesa della partenza del volo

FAMILY LANE

a Malpensa è disponibile una corsia dei controlli di sicurezza riservata per:

- famiglie con bambini fino a 5 anni di età
- famiglie con passeggini al seguito
- max 2 accompagnatori per bambino



FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP

nelle nuove toilette di Malpensa, vi sono ambienti dedicati ai bambini e a disposizione dei loro accompagnatori



Airport services

Useful information before departure

VIP LOUNGES

Passengers leaving from Milan Malpensa Terminal 1 can relax in our comfortable Milan Airports Lounges. Access can be purchased directly in the lounge or online at www.milanairports-shop.com.

VAT REFUND

Our fast and simple refund service is available at:

- Malpensa Terminal 1 - 2nd floor (Check-in Area 12)
- Malpensa Terminal 2 - Departures

FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Access to a dedicated security lane. This facility is available for purchase at the vending machines in the Departures Area at the airport or online on www.milanairports-shop.com.

IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE

This service is currently available at the Malpensa Terminal 1 Check-in floor (next to door no. 16). It is possible to extend its validity or issue a new document. The office is open from Monday to Friday from 8:30am to 1:30pm and from 3pm to 6pm and on Saturday mornings from 8:30am til 1:30pm.

For further information please see www.comune.ferno.va.it

ADDITIONAL SERVICES

PARKING

MALPENSA T1

- in the car parks there are 7,476 spaces
- for people with disabilities there are 162 spaces



MALPENSA T2

- in the car parks there are 5,503 spaces
- for people with disabilities there are 174 spaces



MANNED PARKING TICKET / HELP DESK

at the Malpensa T1 airport, inside the terminal on the Arrivals Floor, near door no. 6



ZZZLEEPANDGO

there are capsules that allow you to sleep inside Terminal 1 while waiting for the flight to depart

FAMILY LANE

at Malpensa there is a security lane reserved for:

- families with children up to 5 years of age
- families with buggies
- max 2 adults per child



FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP

in the new Malpensa toilets, there are areas dedicated to children and available to their carers



Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

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

VELOCE, SICURO, SEMPLICE!

L'utilizzo della carta di identità al Self Service Passport Control è permesso in presenza delle seguenti condizioni:

- cittadini italiani dai 14 anni;
- carta di identità elettronica valida per l'estero ed emessa dopo il 07/02/2018;
- volo in partenza/arrivo per/da: Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (solo viaggi organizzati per turismo), 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!

VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA
PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI.

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO DA STIVA E A MANO

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

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO A MANO

- armi da fuoco (inclusi giocattoli e repliche);
- dispositivi per stordire compresi spray immobilizzanti e irritanti;
- oggetti taglienti e contundenti (inclusi utensili da lavoro).

OGGETTI PERMESSI

BAGAGLIO A MANO

- liquidi, aerosol o gel - (al T2 max 100 ml)*;
- farmaci e cibi speciali;
- articoli duty free (acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE);
- dispositivi elettronici.

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

Airport services

Useful information inside the airport

SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

This is the automated border crossing that allows you to speed up and simplify your passport control.

FAST, SECURE, SIMPLE!

Use of an identity card at the Self Service Passport Control is permitted under the following conditions:

- Italian citizens aged 14 and over;
- electronic identity card valid for travel abroad and issued after 02/07/2018;
- flight departing/arriving to/from: Albania, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Egypt (only organized trips for tourism), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Romania, Serbia, Tunisia (only trips organized for tourism), 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!

TRAVEL SAFE

PERSONALLY PACK
AND CHECK YOUR LUGGAGE.

PROHIBITED ITEMS

HOLD AND HAND BAGGAGE

- compressed gases (e.g. butane, propane and aqualung cylinders);
- flammable substances (including chemistry sets);
- acids, poisons and infectious substances;
- oil-based paints, bleach and corrosives (e.g. mercury acids, alkalis);
- oxyhydrogen and chef flames, explosive substances (e.g. fireworks, firecrackers, etc.).

PROHIBITED ITEMS

HAND LUGGAGE

- firearms (including toys and replicas);
- stun devices including immobilizing and irritating sprays;

PERMITTED ITEMS

HAND LUGGAGE

- liquids, aerosols or gels - (at T2 max 100 ml)*;
- medicines and special foods;
- duty-free items (purchased in EU duty free or on board EU airline aircraft);
- electronic devices.

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

Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

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

- Malpensa Terminal 1, piano Arrivi, aperto dalle ore 07.00 alle ore 21.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77 - Fax (+39) 02 58.58.02.98
- È possibile depositare anche gli oggetti non ammessi nel bagaglio a mano.

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:

- Malpensa: www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Bagagli e Oggetti Smarriti".

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

FEEDBACKNOW

La tua valutazione è importante!
Grazie al tuo click, i dispositivi con gli smiley verde, giallo e rosso aiutano a migliorare la qualità dei singoli servizi in modo tempestivo, controlli di sicurezza, ristorazione, pulizia, etc.
Grazie dell'aiuto!

Airport services

Useful luggage information

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 or at www.enac.gov.it website.

LUGGAGE DEPOSIT

- Malpensa Terminal 1, ground floor, Arrivals, open from 7am until 9pm, phone no. (+39) 02 74.86.72.77 Fax (+39) 02 58.58.02.98
- 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:

- Malpensa website: www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Lost baggage and items" sections.

Any objects left on board are handled directly by the airline.

FEEDBACKNOW

*Your opinion is important!
By simply pressing a smiley button, you can help us to improve in real time our operations, security, bar&restaurants, cleanness, etc in real time.
Thanks for your help!*

SEA e il digitale

SMARTPHONE APP

L'app Milan Airports si rinnova sia come grafica che come esperienza di utilizzo, mantenendo tutti i servizi più importanti per i passeggeri, dal tracciamento volo tramite notifiche, ai tuoi ticket eCommerce; il tutto comodamente in una sola app.

MALPENSA FREE WI-FI

Gli Aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri servizi di connettività wireless gratuiti ad alta velocità. Con MALPENSA FREE WI-FI navighi gratuitamente, senza limiti di tempo e ad alta velocità.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

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

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, Malpensa Express, Avvolgi Bagagli e molto altro ancora.

SITI DI SCALO

I siti dedicati agli Aeroporti di Milano sono stati designati per migliorare l'esperienza di viaggio e per avere tutte le informazioni sempre a disposizione: dall'orario del tuo volo, al tuo gate d'imbarco, a molto altro ancora. Scopri un mondo di possibilità direttamente dal tuo smartphone su www.milano-malpensa-airport.com

SITO CORPORATE

A marzo 2024 sarà lanciato il nostro nuovissimo sito corporate! Con una veste grafica rinnovata e contenuti aggiornati, il nuovo sito offrirà un'esperienza di consultazione più intuitiva e coinvolgente. Siamo impegnati a fornire informazioni chiare e accessibili, garantendo che i nostri visitatori possano facilmente accedere ai contenuti più rilevanti.

SITI CLUBSEA E CARGO

Nell'ambito del nostro impegno continuo verso l'innovazione e il miglioramento dell'esperienza utente, sono previsti, per la seconda metà del 2024 il rinnovo dei siti Clubsea e Milano Malpensa Cargo. Questi aggiornamenti includeranno nuove grafiche moderne e accattivanti, assieme a contenuti freschi e informativi. Con un design all'avanguardia e informazioni più accessibili, miriamo a fornire agli utenti un'esperienza online ancora più efficace e coinvolgente.

SEA goes digital

SMARTPHONE APP

The Milan Airports app has been renewed both in terms of graphics and user experience, maintaining all the most important services for passengers, from flight tracking via notifications to your eCommerce tickets, all conveniently in a single app.

MALPENSA FREE WI-FI

Milan Airports offer their passengers high-speed wireless connectivity services. Enjoy free surfing with MALPENSA FREE WI-FI, with no time limit and high speed

MILAN AIRPORTS CHATBOT

Join our environment-friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page or our website homepage and you will receive a reply in real time. Our virtual helpdesk never closes and will answer your questions about flights, restaurants, shops and much more.

E-COMMERCE SITE

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

The Malpensa/LINATE Airport websites sites dedicated to Milan Airports have been designed to improve the travel experience and to have all the information always available: from your flight time, to your

boarding gate and much more. Discover a world of possibilities directly from your smartphone on www.milanomalpensa-airport.com

MALPENSA AIRPORT WEBSITE

The sites dedicated to Milan Airports have been designed to improve the travel experience and to have all the information always available: from your flight time, to your boarding gate and much more. Discover a world of possibilities directly from your smartphone on www.milanomalpensa-airport.com

CORPORATE WEBSITE

Our brand new corporate website will be launched in March 2024! With a renewed graphic design and updated content, the new site will offer a more intuitive and engaging browsing experience. We are committed to providing clear and accessible information, ensuring that our visitors can easily access the most relevant content.

CLUBSEA AND CARGO WEB SITE

As part of our ongoing commitment to innovation and improving the user experience, the renewal of the Clubsea and Milano Malpensa Cargo sites is planned for the second half of 2024. These updates will include new, modern and engaging graphics, along with fresh and informative content. With a cutting-edge design and more accessible information, we aim to provide users with an even more effective and engaging online experience.

Arte e cultura

SEA Milan Airports propone per tutto il 2024 un viaggio costellato di eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, per rivelare una Milano contemporanea e sempre affascinante ai passeggeri in arrivo e in partenza.

PHOTOSQUARE

Le proposte fotografiche presso l'atrio della stazione ferroviaria di Malpensa Terminal 1.

- **ROSES UNDER THE THORNS di Oriane Zerah.** Un racconto declinato in immagini in cui si susseguono donne e uomini, ragazzi e ragazze, per una visione diversa dell'Afghanistan, dilaniato da 40 anni di conflitti senza fine, ed ha nei fiori, la natura e la bellezza il filo conduttore, contraltare rispetto agli orrori e alle violenze che il popolo afgano vive quotidianamente. Da febbraio ad aprile 2024.
- Racconti visivi che si concentrano sulle persone e si allargano su stupefacenti paesaggi.

PORTA DI MILANO. LE GRANDI MOSTRE.

Per il 2024 la Porta di Milano ospiterà prestigiosi progetti artistici:

- **EXTINCTION. CHAPTER ONE di Max Papeschi.** Da gennaio ad aprile 2024. 54 sculture in terracotta e 1 video rielaborato dall'intelligenza artificiale per raccontare, in forma parodistica, il tema della guerra e dell'impoverimento culturale,

promuovendo attraverso l'arte, la cultura della pace e il rispetto dei diritti umani. Un invito alla consapevolezza e a un cambio reale di direzione.

- **GRAPHIAE di Gianluca Cingolani,** da aprile a giugno 2024. Progetto basato sul tema del Segno per il quale vengono scelte antichissime incisioni di epoca Shang e Zhou (1400-221 a.C.) che sono alle origini della scrittura cinese, e che rappresentano una delle più grandi, e riconosciute, espressioni della creatività umana. L'installazione si compone di un'opera video e tre opere digitali collocate nella parete opposta allo schermo, che costituiscono un elemento concettuale di narrazione e scenotecnica, un continuum fra gesto animato e potenza della traccia dei segni.
- **BREAKING THROUGH di Omar Hassan,** da luglio a dicembre 2024. La Porta di Milano diviene per l'artista uno stargate per spingersi oltre i confini della contemporaneità, misurandosi per la prima volta insieme alle sue opere nell'interazione e nel rapporto con il digitale, portando su un nuovo piano espressivo, di fruizione e valorizzazione, la propria ricerca artistica. Una selezione della celebre serie di "Breaking Through Black" conosciuta a livello internazionale, viene amplificata nella gestualità e presenza grazie al grande LEDwall dove è possibile misurarsi con immagini, suoni e animazioni



Art and culture

SEA Milan Airports is proposing a journey dotted with artistic-cultural events at Malpensa Terminal 1 throughout 2024, to reveal a contemporary and fascinating Milan to arriving and departing passengers.

PHOTOSQUARE

The photographic proposals at the atrium of Malpensa Terminal 1 railway station.

- **ROSES UNDER THE THORNS by Oriane Zerah.** A story expressed in images in which women and men, boys and girls follow one another, for a different vision of Afghanistan, torn apart by 40 years of endless conflicts. The narrative's common thread is flowers, nature, and beauty, a counterpoint to the horrors and violence that the Afghan people experience every day. From February to April 2024.
- Visual stories that focus on people and expand across stunning landscapes.

PORTA DI MILANO. LE GRANDI MOSTRE.

For 2024 the Porta di Milano will host prestigious artistic projects:

- **EXTINCTION. CHAPTER ONE by Max Papeschi.** From January to April 2024. 54 terracotta sculptures and 1 video reworked by artificial intelligence to explore the theme of war and cultural impoverishment in a parodic form, promoting the culture of peace and respect for human rights through art. An invitation to awareness and a real change of direction.

- **GRAPHIAE by Gianluca Cingolani,** from April to June 2024. Project based on the theme of the Sign for which very ancient engravings from the Shang and Zhou era (1400-221 BC) are chosen that are at the origins of Chinese writing, and represent one of the greatest, most recognized expressions of human creativity. The installation consists of a video work and three digital works placed on the wall opposite the screen, which constitute a conceptual element of narration and stagecraft, a continuum between animated gesture and the power of the trace of signs.
- **BREAKING THROUGH by Omar Hassan,** from July to December 2024. The Porta di Milano becomes a stargate for the artist to push himself beyond the boundaries of contemporaneity, competing for the first time together with his works in the interaction and relationship with the digital, bringing his artistic research to a new level of expression, fruition, and enhancement.
- A selection from the famous internationally renowned "Breaking Through Black" series known internationally, is amplified in gestures and presence thanks to the large LED wall where it is possible to experience images, sounds, and digital animations of the performance linked to the creation of the works themselves.



digitali della performance legata alla realizzazione delle opere stesse.

LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI

- **#TRALERIGHE** con Maga e Missoni, due colonne di 15 metri di maglia multicolore. Arrivi A.
- **CUBE** con Forte di Bard, visioni fotografiche d'autore della Valle d'Aosta e del suo paesaggio montano. Arrivi A.
- **SPAZIO SEA4ART**, proposte artistiche e fotografiche emergenti. Arrivi A.
- **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, area Food Court.
- **LIGHTED RUNWAYS** di Helidon Xhixha, sculture nel salone check-in nn.18-19 di Malpensa Terminal 1.
- **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, reinterpretazione dell'Ultima Cena di Leonardo, esposta alla Food Court di Malpensa Terminal 1.

L'ARTE PRIMA E DOPO IL VOLO

- **JACOPO FOGGINI**, installazione con stecche colorate, corridoio satellite B.
- **FOLLA-OMBRA** di Costantino Peroni. Sculture in ferro e resina, corridoio satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA E DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **MOSAICI CONTEMPORANEI** di LadyBe. Ritratti di protagonisti dell'arte e della musica realizzati con materiale di recupero in plastica. Area Schengen, corridoio satellite C.

L'ARTE PRESSO LE VIP LOUNGES DEL CLUB SEA

- **CONDENSARE L'INFINITO** di Michele Ciacciofera, da dicembre 2023 ad aprile 2024, a cura del MAGA, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Gallarate. Una ricerca a carattere geografico, in cui conoscenza dei luoghi e la loro diretta esperienza diventano fattori fondanti per la creazione dell'opera d'arte, traccia della persistenza di uno spazio in un tempo dinamico, mai statico. Opere che trasportano in una dimensione fantastica e surreale fatta di oggetti e segni misteriosi.

SEMI-PERMANENT INSTALLATIONS

- **#TRALERIGHE** with Maga and Missoni, two 15-meter columns of multicolored knit. Arrivals A.
- **CUBE** with Forte di Bard, photographic visions of the Aosta Valley and its mountain landscape. Arrivals A.
- **SEA4ART SPACE**, emerging artistic and photographic proposals. Arrivals A.
- **INTERIOR/EXTERNAL** by Ugo La Pietra, set up by the MAGA Museum of Gallarate. MXP T1, Food Court area.
- **LIGHTED RUNWAYS** by Helidon Xhixha, sculptures in the check-in hall nos. 18-19 of Malpensa Terminal 1.
- **EVERLASTING** by Helidon Xhixha, reinterpretation of Leonardo's Last Supper, exhibited at the Food Court of Malpensa Terminal 1.

ART BEFORE AND AFTER FLIGHT.

- **JACOPO FOGGINI**, installation with colored slats, satellite corridor B.
- **CROWD-SHADOW** by Costantino Peroni. Iron and resin sculptures, satellite corridor B.
- **TWO FIGURES IN ARMCHAIR** and **WOMAN WITH OWL** by Luciano Minguzzi. Sculptures, satellite corridor B.
- **CONTEMPORARY MOSAICS** by LadyBe. Portraits of artistic and musical figures created with recycled plastic material. Schengen area, satellite corridor C.

ART AT CLUB SEA'S VIP LOUNGES

- **CONDENSING THE INFINITY** by Michele Ciacciofera, from December 2023 to April 2024, curated by the MAGA, Museum of Modern and Contemporary Art of Gallarate. Geographical research in which knowledge of places and their direct experience become founding factors for the creation of the work of art, a trace of the persistence of a space in a dynamic, never static time. Works that transport you into a fantastic and surreal dimension made up of mysterious objects and signs.



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 ad operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle compagnie aeree, degli utenti e della collettività interessate dall'attività aeroportuale;
- realizzino progressivamente tutte le condizioni che rendano serena e confortevole l'esperienza di viaggio ai passeggeri a mobilità ridotta;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

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



UNI EN ISO 9001:2015

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

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 capable of ensuring quality levels in carrying out its institutional role as airport manager of the Milano Malpensa and Milano Linate airports:

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



UNI EN ISO 9001:2015

Quality management systems issued
by RINA.

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 ad 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.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali, utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.
- Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.
- Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.
- Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti.
- Il Gruppo SEA si impegna a ridurre in modo assoluto le 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, gli accordi e i programmi internazionali, alla pari delle best practice degli aeroporti europei. 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 alla riduzione delle loro emissioni ("scope 3").

SEA environmental 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 of ensuring the sustainable development of its airports and of all environmental issues for which the intention is to go beyond mere compliance with regulations, to provide a sustainable reduction in socio-environmental impacts and the simultaneous growth of shared values with communities in surrounding areas.
- Continuous commitment to improving its environmental and energy performance.
- The development and promotion, together with the competent regulatory bodies and aviation partners, of regulatory, technical, and commercial solutions that help to encourage the adoption of the latest generation aircraft, and operating procedures that are consistent with the objectives of sector sustainability and are effective when it comes to containing environmental impacts in surrounding areas.
- Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system as part of a 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 its airport infrastructure.
- Prioritizing 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 consumption, and a reduction in the quantity of waste that is produced and disposed of.
- The 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" target 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. Through active participation in European and national funded programmes, the SEA Group promotes energy transition across the board within its own business scope and that of its operators. The transition to electric vehicles and the testing 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 at its airports in reducing their emissions ("scope 3"). Particularly notable initiatives, with respect to the very significant aeronautical component, include those supporting the introduction, in anticipation of European mandates, of sustainable aeronautical fuels (SAF) and the leadership role with ACI Europe and ENAC in the construction of the European and national roadmap for the transformation of airport processes necessary

- Particolare rilievo, rispetto alla rilevantissima componente aeronautica, rivestono iniziative a supporto dell'introduzione, anticipando i mandati europei, dei combustibili aeronautici sostenibili (SAF) e il ruolo di leadership con ACI Europe ed ENAC nella costruzione della roadmap europea e nazionale di trasformazione dei processi aeroportuali, necessaria per 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 elettrica destinate all'utenza aeroportuale.
- Progettazione e realizzazione dei propri interventi di sviluppo infrastrutturale e immobiliare secondo criteri di sostenibilità definiti 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 fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema.
- Elevato livello di ascolto, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali.
- Presenza proattiva degli organismi e dei programmi di sviluppo nazionali e internazionali,



to accommodate future zero-emission aircraft, i.e. electric, hydrogen hybrid, and hydrogen combustion propulsion. With regard to the scope of emissions linked to accessibility, the SEA Group has been directly supporting the development of infrastructure for years, enabling the modal shift towards low-emission collective transport (train and metro), integrated with electric recharging infrastructure for airport users.

- Designing and implementing its infrastructural and property development projects according to sustainability criteria defined by adherence to the most appropriate sector 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 characterizing interactions with the ecosystem.
- High level of listening, communication, and involvement with a wide range of external stakeholders with a view to ensuring transparency, sharing, and collaboration to identify useful actions to ensure the environmental sustainability of airport activities.
- Proactive presence of national and international development organizations and programs, 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 dis-

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.



semination 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

	T1	T2
Call Center / Call Center	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 58.58.02.98	Non disponibile / Not available
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 58.58.66.31	Non disponibile / Not available
Farmacia Area Arrivi / Chemist Arrivals	(+39) 02 58.58.02.87	(+39) 0331 25.95.22 - Interno 6 / Interior 6
Farmacia Area Partenze / Chemist Departures	(+39) 02 58.58.22.21	Non disponibile / Not available
Pronto Soccorso Accettazione / First Aid Acceptance	(+39) 02 74.86.24.08	(+39) 02 74.86.24.08
Pronto Soccorso Emergenza / First Aid Emergency	(+39) 02 74.86.44.44	(+39) 02 74.86.44.44

Gli enti

Airport authorities

	T1	T2
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121
Polizia di frontiera / Border police	(+39) 02 58.58.45.11	(+39) 02 58.58.45.11
Carabinieri / Police	(+39) 02 74.86.76.41	(+39) 02 74.86.76.41
Dogana / Customs	(+39) 02 58.58.63.84	(+39) 02 58.58.63.84
Guardia di Finanza / Financial police	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.05.22 (+39) 0331 23.01.15	(+39) 0331 79.63.94 (+39) 0331 23.05.22 (+39) 0331 23.01.15
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112	112
Polizia municipale / City police	(+39) 02 74.86.76.78	(+39) 0331 66.98.89
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office	(+39) 02 58.58.34.10 (+39) 02 59.94.47.93 Fax (+39) 02 58.58.34.61	(+39) 02 58.58.34.11 (+39) 02 59.94.47.93 (+39) 02 58.58.34.61
Ufficio Anagrafe / Identity Card - Issuing office	(+39) 02 74.86.76.77 / Fax (+39) 02 58.58.10.58	Non disponibile / Not available Non disponibile / Not available

Dati di qualità

Nel corso del 2023, 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 di SEA per il 2024 dei servizi aeroportuali, 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, nel 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 2023 e gli obiettivi per il 2024.

Nota:

Per il Terminal 2 sono riportati esclusivamente i Target 2024, il terminal è stato riaperto il 31 maggio 2023, pertanto i risultati non sono rappresentativi dell'intero anno.

Quality data

In the course of 2023, 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 2023 and the targets set for 2024.

Note:

For Terminal 2, only the 2024 Targets are reported, the terminal was reopened on 31 May 2023, therefore the results are not representative of the entire year.

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Perception of overall security levels for passengers and hand baggage check</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,1%	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of overall and personal property security level at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,6%	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on-times</i>	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza <i>Overall on-time flights on all departing flights</i>	62,8%	70,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total misrouted departing baggage items</i>	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza <i>N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers</i>	1,65	2,3
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage from block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases</i>	25'30"	23'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage rom block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases.</i>	39'50"	37'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	5'53"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of airport services regularity and punctuality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	97,0%

Quality data Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of toilets' cleanliness and efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,0%	86,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal's cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,0%	97,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,7%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,5%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of WiFi connection in the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,7%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of recharging spots for mobiles/laptops in common areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,5%	88,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of airport and bar opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of available smoking areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	66,3%	75,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,7%	96,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,5%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,9%	91,0%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy-to-browse and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,7%	97,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity and efficiency of indoor signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) <i>Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	97,0%

Quality data Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signage)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	97,0%
SERVIZI SPORTELLLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES			
Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	ND	95,0%
Tempo di attesa al check-in <i>Queuing time at check-in</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	13'34"	18'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,3%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	7'33"	8'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,7%	96,0%
INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of availability of clear and comprehensible road signage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,5%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,0%	97,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY		
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Perception of overall security levels for passengers and hand baggage check</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY		
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of overall and personal property security level at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)		
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on-time</i>	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza <i>Overall on-time flights on all departing flights</i>	70,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo <i>Total misrouted departing baggage items</i>	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza <i>N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers</i>	1,5
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage from block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases</i>	23'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage rom block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases.</i>	34'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	4'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of airport services regularity and punctuality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%

Quality data Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS		
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of toilet cleanliness and efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	82,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT		
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES		
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of WiFi connection within the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of availability of recharging spots for mobiles/laptops in common areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	86,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of airport and bar opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas</i>	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of available smoking areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,0%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

Sito web aggiornato e di facile consultazione <i>Easy-to-browse and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity and efficiency of indoor signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) <i>Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%

Quality data Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signs)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%

SERVIZI SPORTELLLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES

Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,0%
Tempo di attesa al check-in <i>Queuing time at check-in</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	14'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	8'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,0%

INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of availability of clear and comprehensible road signage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

Passeggeri a mobilità ridotta

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE			
Per PRM in partenza con prenotifica: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotifica 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	22'	20'
Per PRM in partenza senza prenotifica: 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	24'	25'
Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Pre-booked arriving PRMs: maximum waiting time on board following disembarkation of last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	1'	3'
Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving passengers with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation of last able-bodied passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	6'	7'

Quality data Malpensa Terminal 1

Passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
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	99,8%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,3%	97,0%
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 % information and instructions available compared to services offered	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	99,0%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 2023 RESULT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies respecting the established time-frame</i>	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Claims received</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% number of claims received / number of assistances</i>	0,01%	0,04%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of efficiency of assistance delivered</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,7%	97,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,8%	97,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,2%	97,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,7%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of staff professionalism</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,8%	97,0%



Dati di qualità Malpensa Terminal 2

Passeggeri a mobilità ridotta

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBBIETTIVO 2024 2024 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA <i>EFFICIENCY OF ASSISTANCE</i>		
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: <i>maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	20'
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: <i>maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	25'
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 PRMs: <i>maximum waiting time on board following disembarkation of last passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving passengers with no booking: <i>maximum waiting time on board following disembarkation of last able-bodied passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	7'

Quality data Malpensa Terminal 2

Passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBBIETTIVO 2024 2024 TARGET
SICUREZZA PER LA PERSONA <i>SAFETY</i>		
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione <i>Passenger perception of equipment condition and efficiency</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Passenger perception of suitable staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO <i>AIRPORT INFORMATION</i>		
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% information and instructions available compared to services offered</i>	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% of essential information in relation to overall information</i>	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and way-finding inside the terminals</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ <i>QUALITY INDICATOR</i>	UNITÀ DI MISURA <i>MEASUREMENT UNIT</i>	OBIETTIVO 2024 <i>2024 TARGET</i>
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI <i>COMMUNICATION WITH PASSENGERS</i>		
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies respecting the established time-frame</i>	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Claims received</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% number of claims received /number of assistances</i>	0,04%
COMFORT IN AEROPORTO <i>COMFORT IN THE AIRPORT</i>		
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of efficiency of assistance delivered</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	95,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	95,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI <i>COURTESY AND CONDUCT</i>		
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of staff professionalism</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	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 quali negato imbarco, cancellazione, ritardo prolungato del volo, obbligo di informazione da parte della compagnia aerea, sistemazione in classe superiore o inferiore e ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

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

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

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 potranno, 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.



(Reg. 261/2004, art. 4)

NEGATO IMBARCO

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



(Reg. 261/2004, art. 5)

CANCELLAZIONE DEL VOLO

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



(Reg. 261/2004, art. 6)

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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.

Passenger rights

The main types 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 such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, obligation of the airline to provide information, and accommodation in a superior 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, the passenger may be entitled to one or more of the following options:

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

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, they 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.



(Reg. 261/2004, art. 4)

DENIED BOARDING

The passenger, though 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 invalid travel documents.



(Reg. 261/2004, art. 5)

FLIGHT CANCELLATION

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



(Reg. 261/2004, art. 6)

EXTENDED FLIGHT DELAY

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

Compilate questo modulo se un servizio aeroportuale non vi ha soddisfatto o per segnalare i vostri 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 reclami/suggerimenti, possono essere:

CONSEGNATI

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

INVIATI

- tramite sito www.milanairports.com/it Sezione "Customer Care - Contatti";
- via fax (+39) 02 74.85.20.47;
- 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 ritengono insoddisfatti ed 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).

DELIVERED IN PERSON

Any complaints/suggestions can be:

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

SENT

- on our website www.milanairports.com/en under the "Contacts" section;
- by fax (+39) 02 74.85.20.47;
- 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, the compensation will be assessed and, if necessary, settled.

- RECLAMO/COMPLAINT
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Aeroporto/Airport






























- MILAN LINATE MILAN MALPENSA TERMINAL 1 MILAN MALPENSA TERMINAL 2

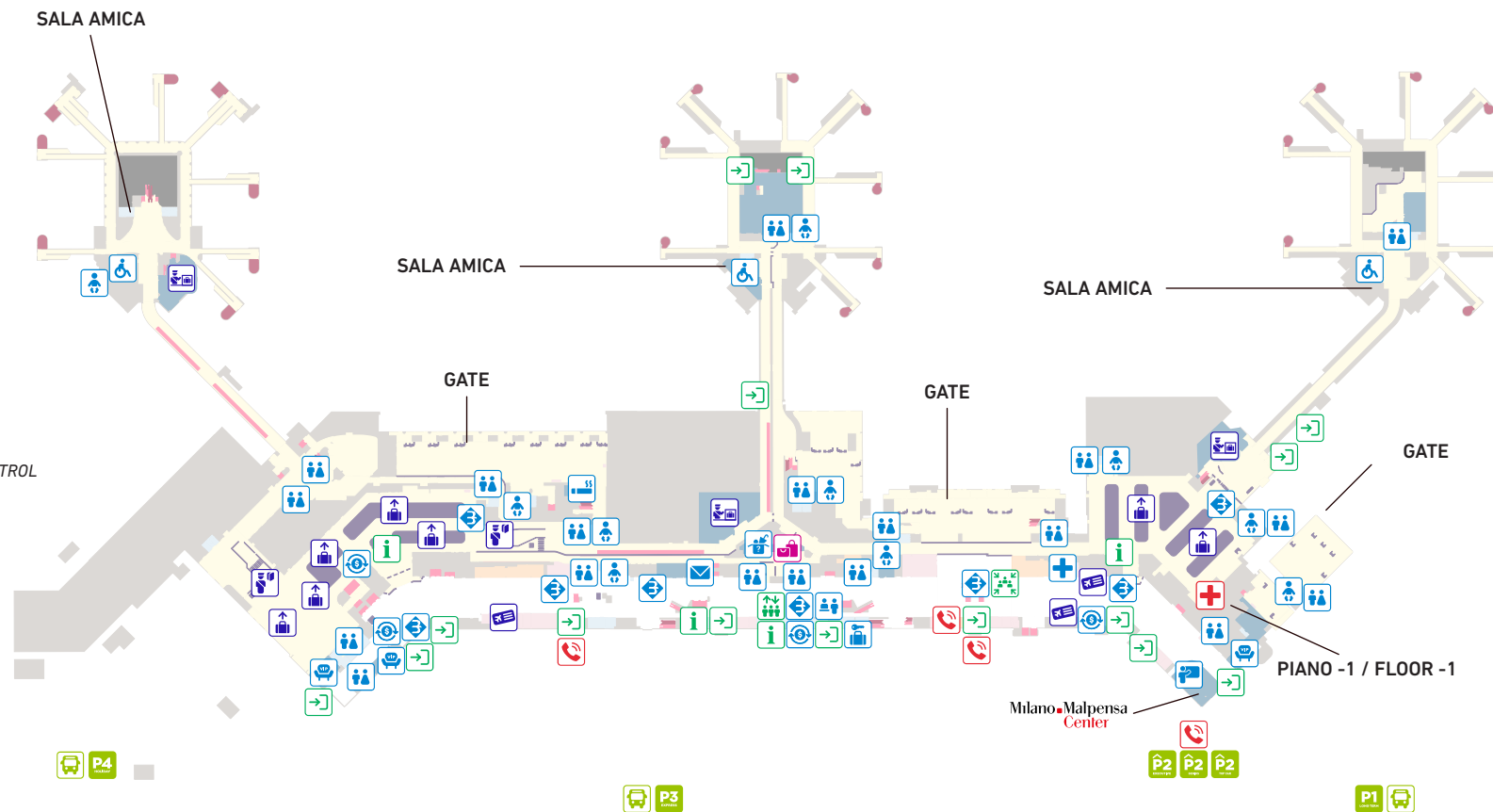
TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO/ TOPIC OF THE COMPLAINT OR SUGGESTION

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

T1 Piano Terreno

T1 Ground Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE
-  FARMACIA / CHEMIST
-  MALPENSA CENTER
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  POSTE / POST OFFICE
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  INFO POINT
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  TRANSITI / TRANSITS
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  SHOP&COLLECT
-  BUS
-  P1 LONG TERM
-  P2 EXECUTIVE
-  P2 GENIUS
-  P2 TOP GEAR
-  P3 EXPRESS
-  P4 HOLYDAY
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID

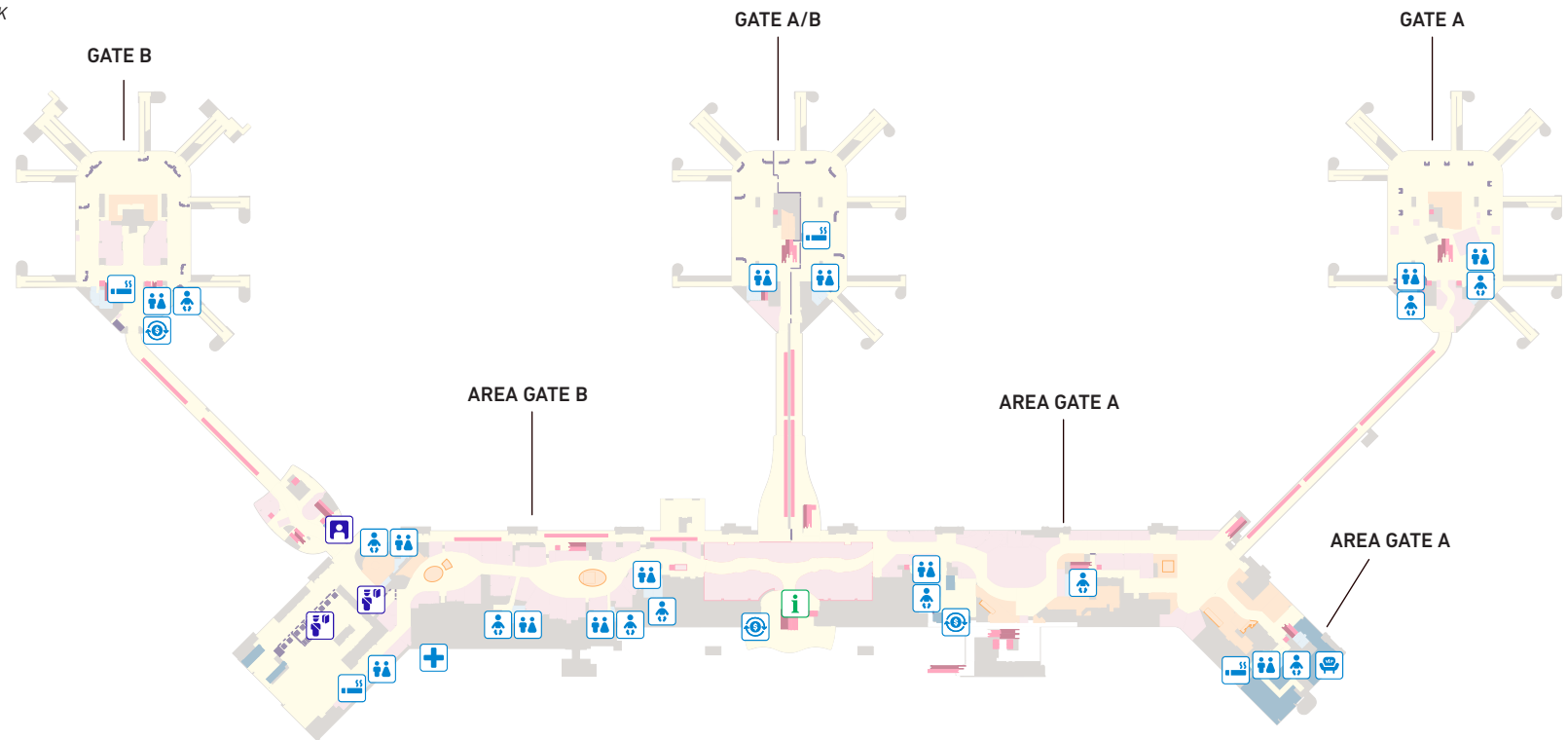


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
 To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

Milano Malpensa / Service charter









T1 Primo Piano T1 First Floor

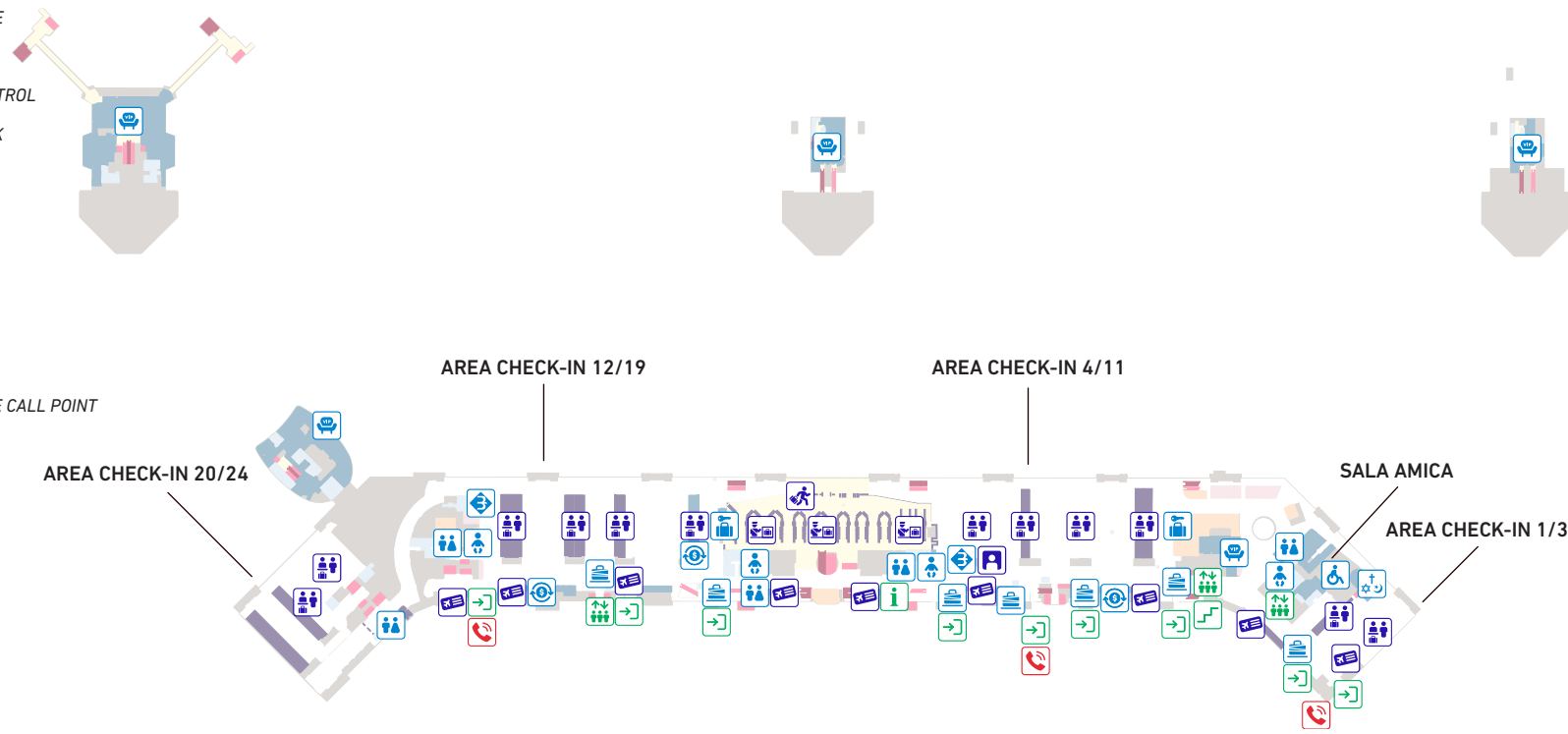
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  FARMACIA / CHEMIST
-  INFO POINT
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

T1 Secondo Piano T1 Second Floor


-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
-  CHECK IN
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  INFO POINT
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

T1 Terzo Piano
T1 Third Floor

 SERVIZI IGIENICI / TOILETS

 NURSERY



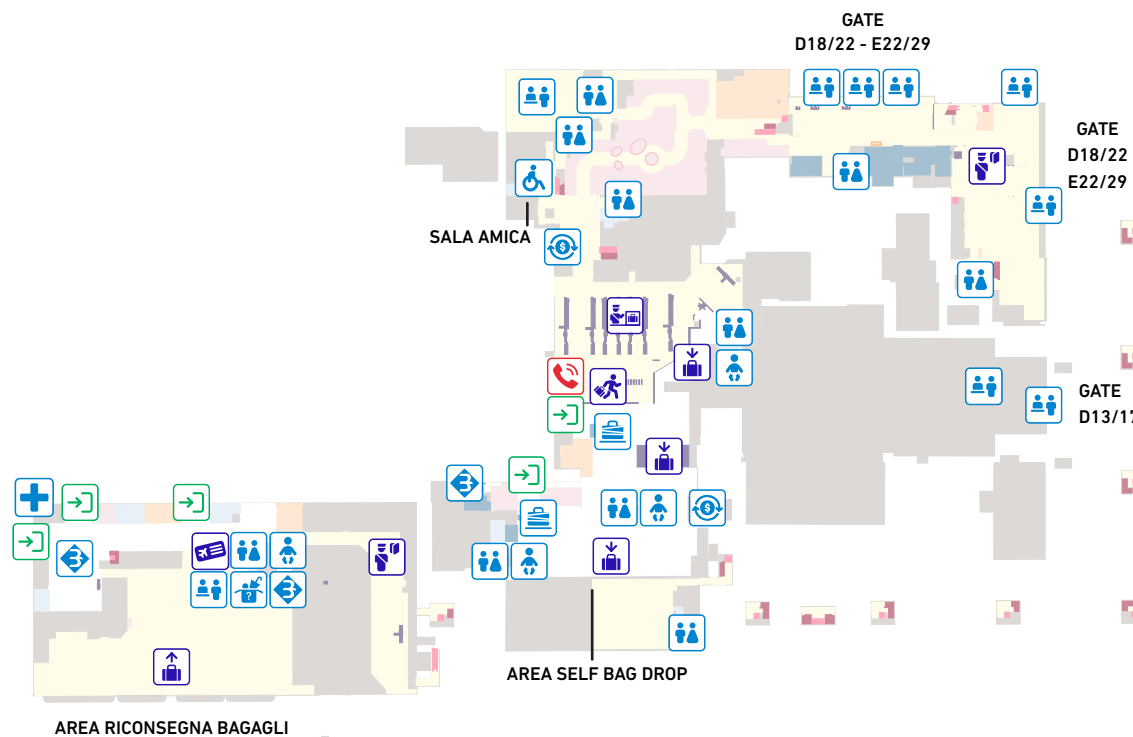
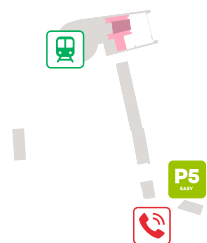
Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".

To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

T2 Piano Terreno


T2 Ground Floor

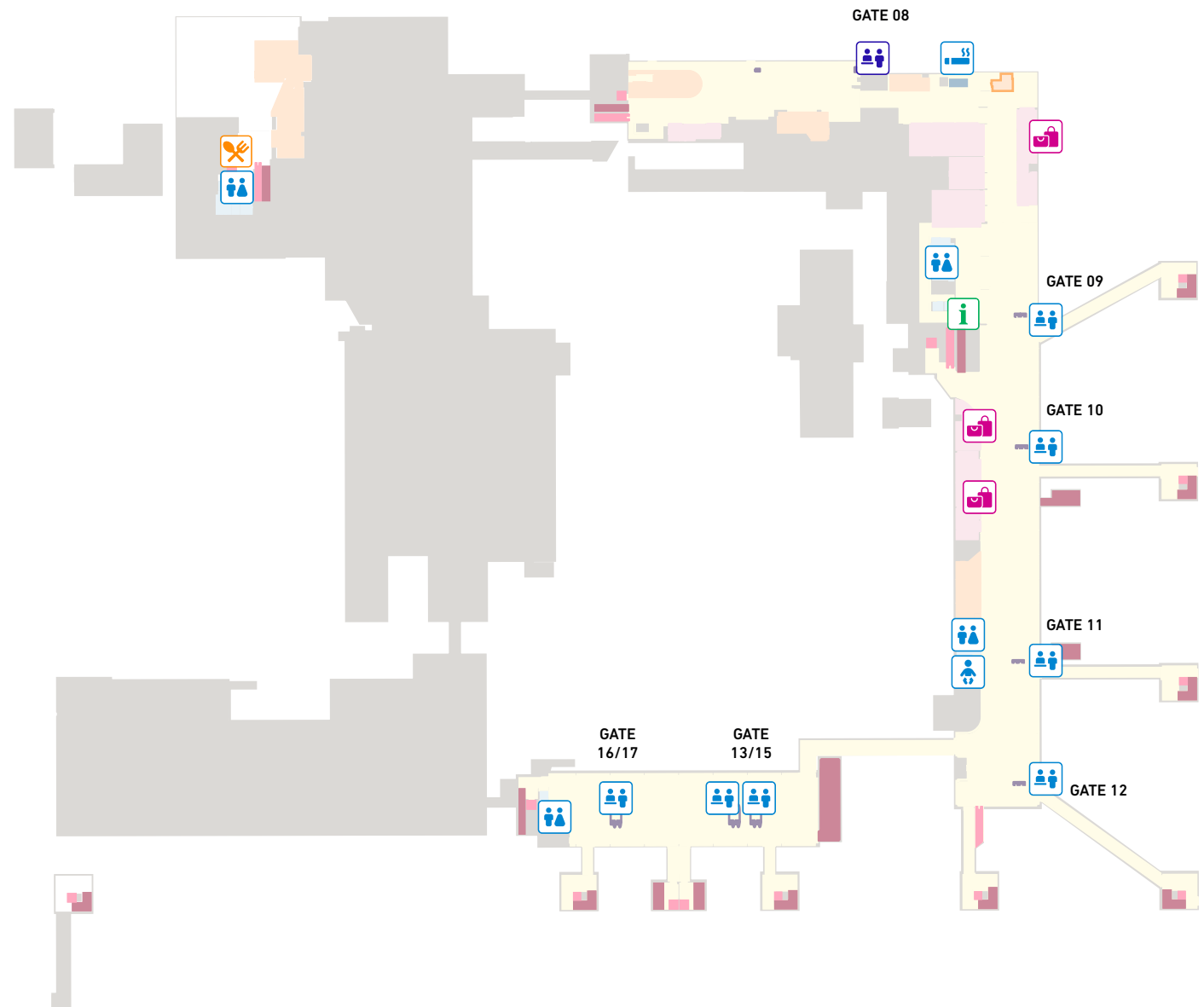
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  FARMACIA / CHEMIST
-  UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST AND FOUND
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
 To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

T2 Primo Piano T2 First Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  SHOP&COLLECT
-  RISTORAZIONE / RESTAURANT
-  INFO POINT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".
 To see the maps of **Terminal 1** in more detail and to see the maps of **Terminal 2**, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Map" section.

Call Center (+39) 02 23.23.23

attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00

available every day from 8:00 am to 9:00 pm

 @MiAirports dalle 08.00 alle 21.00

 facebook.com/milanairports

 instagram.com/milanairports

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

www.milanomalpensa-airport.com

www.milanairports.com

www.milanairports-shop.com