

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2023



Indice

- 04** Benvenuto a Milano Malpensa
- 06** Normativa per gli spostamenti
- 07** Passenger friendly airport
- 08** Certificazioni e riconoscimenti
- 10** Il gruppo SEA
- 12** Sale conferenze "Malpensa Center"
- 14** Innovazione
- 16** Collegamenti da e per Malpensa
- 20** Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza
- 22** Servizi aeroportuali - Informazioni utili in aeroporto
- 26** Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli
- 28** Sea e il digitale
- 30** Arte e cultura
- 36** Politica per la qualità di SEA
- 38** Politica ambientale ed energetica di SEA
- 42** Numeri utili
- 43** Dati di qualità
- 48** Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta
- 52** Carta dei diritti del passeggero
- 54** Sempre in ascolto
- 58** Mappe

Index

- 04** *Welcome to Milano Malpensa*
- 06** *Travel regulation*
- 07** *Passenger friendly airport*
- 08** *Certifications and awards*
- 10** *SEA group*
- 12** *"Malpensa Center" conference rooms*
- 14** *Innovation*
- 16** *Connections from and to Malpensa*
- 20** *Airport services - Useful information before departure*
- 22** *Airport services - Useful information inside the airport*
- 26** *Airport services - Useful luggage information*
- 28** *SEA goes digital*
- 30** *Art and culture*
- 36** *SEA quality policy*
- 38** *SEA environmental and energy policy*
- 42** *Useful phone numbers*
- 43** *Quality data*
- 48** *Quality data - Passengers with reduced mobility*
- 52** *Charter of passenger rights*
- 54** *Always listening*
- 58** *Maps*

Benvenuto a Milano Malpensa

Welcome to Milano Malpensa



Anche durante il 2022 SEA ha perseguito il suo impegno per raggiungere un importante obiettivo: quello di far diventare i nostri aeroporti strutture sempre più sostenibili.

L'impegno principale è quello di ridurre le nostre emissioni dirette e raggiungere il **"Net Zero" entro il 2030**. A tale fine stiamo lavorando su tre i progetti. Il primo è l'introduzione **dell'idrogeno verde** come carburante per gli aeromobili e come rifornimento per i mezzi non aeronautici. A tal fine SEA ha firmato una **intesa con Airbus** affinché gli aeroporti di Milano siano pronti a far volare i primi aerei ad idrogeno che Airbus metterà sul mercato a partire dal 2035.

Un altro importante fattore per ridurre le emissioni di CO2 è rappresentato dall' utilizzo di **combustibili SAF** (Sustainable Aviation Fuel). SEA ha siglato un **accordo con ENI** per introdurre nel breve periodo i rifornimenti di biocarburante sostenibile provenienti da materie prime di origine vegetale e di scarto anche ai voli commerciali.

Ultimo ma non meno importante è incentivare lo **shift verso modalità sostenibili** come treni e auto elettriche e realizzare infrastrutture per la **Urban Air Mobility**.

Il Terminal 2 di Milano Malpensa,

riapre il 31 maggio 2023, con un look rinnovato che migliorerà l'esperienza di viaggio dei passeggeri e si conferma, nuovamente, la casa esclusiva della compagnia aerea easyJet. La riapertura del terminal è una ulteriore conferma della ripresa del traffico aereo dopo gli anni difficili per il nostro settore fortemente penalizzato dalla crisi sanitaria.

I lavori di riqualifica del Terminal 2, iniziati a fine 2022, aumenteranno i servizi rivolti al passeggero attraverso l'utilizzo di tecnologie avanzate, miglioreranno l'efficienza energetica del terminal e offriranno soluzioni tecniche per favorire aeromobili di ultima generazione. Il Terminal 2 sarà quindi più confortevole, innovativo e sostenibile.

During 2022, SEA pursued its commitment to an important goal: that of making our airports more sustainable buildings.

*The main goal is to reduce our direct emissions and achieve **"Net Zero" by 2030**. To this end, we are working on 3 projects:*

- *the first is the introduction of **green hydrogen** as a fuel for aircraft and as refuelling for non-aviation vehicles. To do this, SEA has signed an **agreement with Airbus** so that Milan's airports are ready to fly the first hydrogen-powered aircraft that Airbus will market as of 2035;*
- *another important factor in reducing CO2 emissions is the use of **SAF** (Sustainable Aviation Fuel). SEA has signed an **agreement with ENI** to introduce the refuelling of sustainable biofuel from vegetable and waste raw materials to commercial flights in the short term;*
- *last, but not least, is to encourage the **shift towards sustainable modes of transport** such as trains and electric cars and to build the infrastructure for **Urban Air Mobility**.*

Milano Malpensa Terminal 2,

reopens on 31 May 2023 with a revamped look that will enhance the travel experience for passengers and will once again be easyJet's exclusive hub. The reopening of the terminal is further confirmation of the recovery of air traffic after the difficult years experienced by our sector, which was heavily affected by the pandemic.

The redevelopment of Terminal 2, which started at the end of 2022, will increase passenger-facing services through the use of advanced technologies, improve the terminal's energy efficiency and offer technical solutions to support the latest generation of aircraft. Terminal 2 will therefore be more comfortable, innovative and sustainable.

Normativa per gli spostamenti

Travel regulation

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

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

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

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

Passenger friendly airport

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

"Chinese Friendly Airport" 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, Alipay e Wechat Pay.

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

Certificazioni e riconoscimenti

Certifications and awards

Milano Malpensa primo aeroporto italiano certificato nell'ACI Airport Customer Experience Accreditation Livello 3

Milano Malpensa è il primo aeroporto italiano a entrare con successo nella lista degli aeroporti certificati ACI Airport Customer Experience Accreditation al livello 3.

L'iniziativa si colloca all'interno del **programma internazionale di benchmarking Airport Service Quality (ASQ)**, e prevede il riconoscimento progressivo di **5 livelli di "maturità" del processo di gestione di tutte le attività connesse alla Customer Experience e al miglioramento della qualità dei servizi**: lo scopo è quello di individuare piani di sviluppo sempre coerenti con i bisogni e le aspettative dei nostri passeggeri, offrendo un'esperienza di viaggio confortevole e sicura.

L'Accreditamento, quindi, è il riconoscimento da parte di ACI World, che conferma il continuo e attento impegno di SEA e dell'aeroporto di Malpensa alla programmazione e pianificazione di nuovi servizi ai passeggeri, realizzati dall'analisi delle loro necessità e aspettative. Un impegno che SEA ha costantemente e ulteriormente sviluppato nel periodo della pandemia, creando servizi sicuri anche ad alto valore tecnologico e un ambiente confortevole ed accogliente per passeggeri ed operatori. L'obiettivo di un continuo miglioramento della Customer Experience è un percorso che SEA sviluppa non solo all'interno dell'azienda, ma anche in collaborazione con tutti gli operatori della realtà aeroportuale, condividendone risultati e obiettivi attraverso un dialogo trasparente, costante e costruttivo, ulteriore dimostrazione della diffusione della cultura della qualità, che SEA ha definito e continua a promuovere.

Milan Malpensa is the first Italian airport to be certified as ACI Airport Customer Experience Accreditation Level 3

Milan Malpensa is the first Italian airport to successfully enter the list of ACI Airport Customer Experience Accreditation certified airports at level 3.

The initiative is part of the **international benchmarking programme called Airport Service Quality (ASQ)** and rewards the progressive level of **"maturity" of the management process of all the activities related to the Customer Experience and the improvement of the quality of services**. The aim is to identify development plans that are always consistent with the needs and expectations of our passengers, offering a comfortable and safe travel experience.

The Accreditation by ACI World therefore confirms the continuous and careful commitment of SEA and Milan Malpensa Airport to the planning of new services for passengers, achieved through the analysis of their needs and expectations. This is a commitment that SEA has been constantly developing during the pandemic, creating safe services with high technological value and a comfortable and welcoming environment for passengers and operators. The continuous improvement of the Customer Experience is a goal that SEA develops not only within the company, but also in collaboration with all the airport operators and stakeholders, sharing results and objectives through a transparent, constant and constructive dialogue, as a further demonstration of the creation of the quality culture, which SEA has defined and continues to promote.

Il gruppo SEA

The SEA group

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

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente 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 MALPENSA CARGO

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

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

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

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

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

MILANO MALPENSA

Milan's intercontinental airport, 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 operations hub in Europe, serving a broad network of destinations. Both terminals can be reached by train.

MILANO MALPENSA CARGO

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

MILANO LINATE

This is the Milan airport mainly aimed at frequent flyer customers on national and international intra-European routes. About 8 km from the Milan city center, it is configured as a real city airport, with facilities and areas dedicated to business and shopping. In 2021 the new terminal was inaugurated, which was heavily renovated according to an avant-garde design.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

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

Sale conferenze "Malpensa Center"

"Malpensa Center" conference rooms

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

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 which 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



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

Innovazione Innovation

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 propria gestione operativa, finalizzato ad offrire ai passeggeri un'esperienza migliore all'interno dell'aeroporto minimizzando i disservizi.

SELF BAG DROP

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 to have 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 bags thanks to the CAT technology that automatically recognizes explosives and threats.

AOP – AIRPORT OPERATION PLAN

SEA has implemented the AOP (Airport Operation Plan), a new software to improve its operational performance aimed at offering a better passenger experience by limiting disruptions.

SELF BAG DROP

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



Collegamenti da e per Malpensa

Connections from and to 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 Malpensa T1 > Arrivals B	European Limousine - www.europeanlimousine.it (+39) 346 9719841
Malpensa T1 > Arrivi A Malpensa T1 > Arrivals A	C.T.M. - www.taximalpensa.it (+39) 0331 231313 ne.it - (+39) 346 9719841

Calcola il tuo percorso / Calculate your route

ita: www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci
eng: www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airport

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

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 Genoa - Alessandria	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa. <i>A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa</i>
Informazioni Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) www.autostrade.it

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

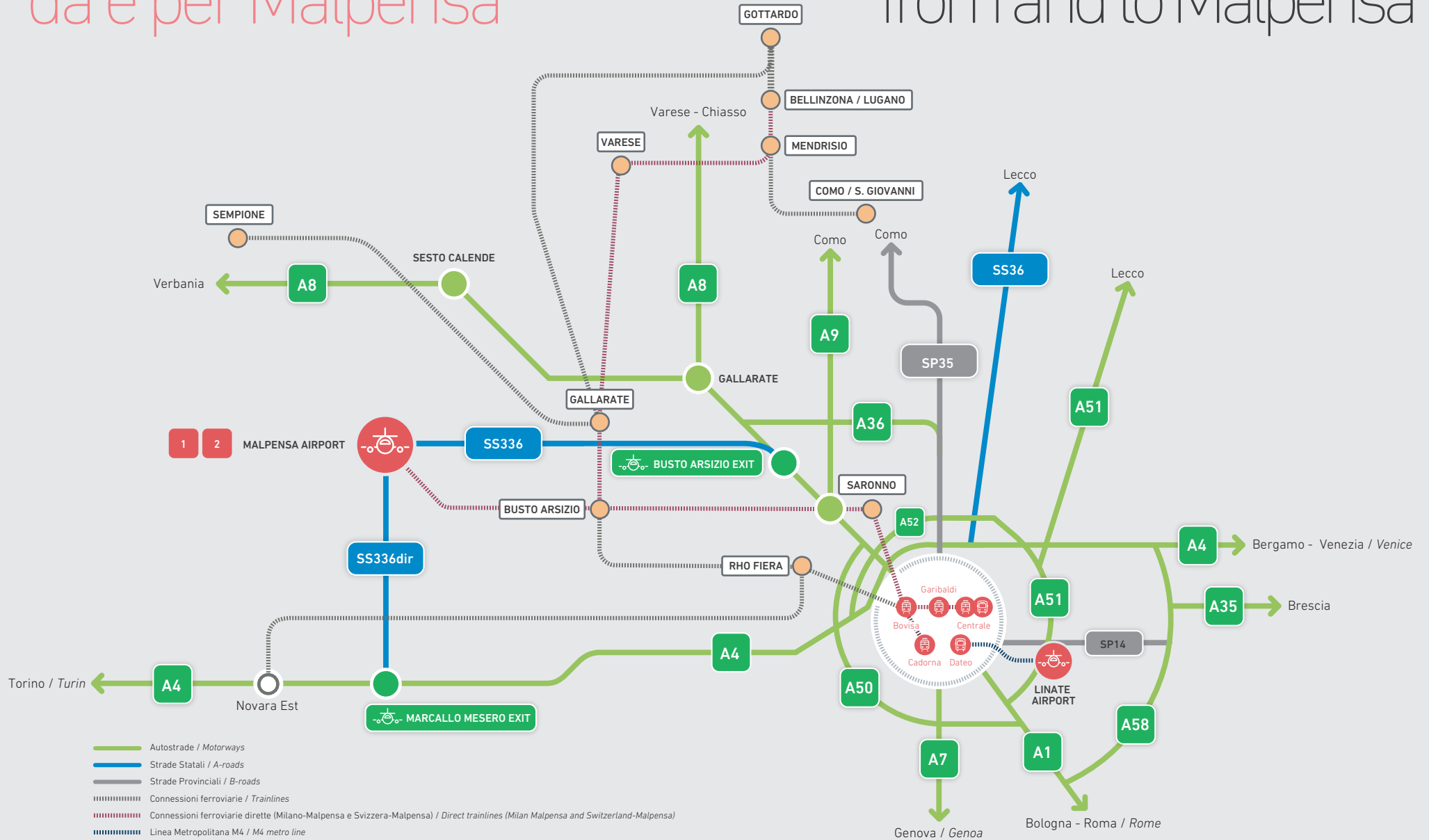
Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi del Terminal 1.
White cabs are available outside the Arrivals Hall at Terminal 1.

In bus / By bus

Malpensa <-> Milano Stazione Centrale Malpensa <-> Milan Central Station	Air Pullman - www.malpensashuttle.it - (+39) 0331 258 411 Autostradale - www.airportbusexpress.it Ativision/Terravision - www.terravision.eu
Malpensa <-> Torino Malpensa <-> Turin	Fibco https://www.fibco.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 Malpensa <-> Genoa	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 Malpensa <-> Lake Maggiore	S.A.F. - www.safduemila.com - (+39) 0322.863117
Roma <-> Losanna Rome <-> Losanna Torino > Milano > Venezia Turin > Milan > Venice Francoforte <-> Torino Frankfurt <-> Turin Savona > Como Roma > Malpensa Rome > Malpensa Milano > Strasburgo Milan > Strasbourg Pisa > Torino Pisa > Turin Berlino > Milano Berlin > Milan	Flixbus - www.flixbus.it - (+39) 02 947 59 208

Collegamenti da e per Malpensa

Connections from and to Malpensa



Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

Airport services

Useful information before departure

TRASPORTO ANIMALI

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

INDICAZIONI SANITARIE

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

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

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

TRAVELLING WITH ANIMALS

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

TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION

We suggest you to contact your airline prior to departure for updated information 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 be different from one airline to another.

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

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

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

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

Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

Airport services

Useful information inside the airport

SALE VIP

Le sale ViaMilano Lounge 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 ai Tax Refund:

- Malpensa Terminal 1
 - 1° piano Partenze (Imbarchi) solo con bagaglio a mano
 - 2° piano – Partenze (Check-in, isola 12).

Per ulteriori informazioni, consultare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it

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 7.564 - per persone con disabilità sono 182	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	✓	✓
MALPENSA T2 - nei parcheggi sono 5.924 - 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	FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP nelle nuove toilette di Malpensa, vi sono ambienti dedicati ai bambini e a disposizione dei loro accompagnatori	✓	✓
ZZZLEEPANDGO sono delle capsule che permettono di dormire all'interno del Terminal 1 in attesa della partenza del volo		✓	

VIP LOUNGE

Passengers leaving from Milan Malpensa Terminal 1 can relax in our comfortable ViaMilano 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
 - 1st floor Boarding Area – hand luggage only;
 - 2nd floor Check-in Area 12.

For further information refer to www.agenziadoganemonopoli.gov.it

FAST TRACK AT SECURITY CHECK

Access to a dedicated security lane. The 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 til 1:30pm and from 3pm til 6pm and on Saturday mornings from 8:30am til 1:30pm.

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

ADDITIONAL SERVICES

PARKING MALPENSA T1 - in the car parks there are 7,564 spaces - for people with disabilities they are 182 spaces	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	✓	✓
MALPENSA T2 - in the car parks there are 5,924 spaces - for people with disabilities they are 174 spaces			
MANNED PARKING CASH / HELP DESK at the Malpensa T1 airport, inside the terminal on the Arrivals Floor, near door no. 6	FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP in the new Malpensa toilets, there are areas dedicated to children and available to their carers	✓	✓
ZZZLEEPANDGO they are capsules that allow you to sleep inside Terminal 1 while waiting for the flight to depart		✓	

Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

Airport services

Useful information inside the airport

SMART PASS

PASSAPORTO ELETTRONICO?

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

VELOCE, SICURO,SEMPLICE!

Puoi scegliere Smart Pass se:

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

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

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano. Il BookCrossing è uno scambio di libri nel mondo: prendi un libro dalle nostre librerie e lasciane un altro. Solo così la lettura sarà un viaggio che non finisce mai!

SMART PASS

ELECTRONIC PASSPORT?

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

FAST, SECURE, SIMPLE!

You can use Smart Pass if:

- *you are an EU citizen*;*
- *you are over 14 years old.*

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

BOOKCROSSING.COM

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

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;
- Liquidi, aerosol e gel oltre i 100 ml;
- Oggetti taglienti e contundenti (inclusi utensili da lavoro).

OGGETTI PERMESSI

BAGAGLIO A MANO

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

TRAVEL SAFE

PREPARE AND CHECK

YOUR LUGGAGE PERSONALLY.

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;*
- *Liquids, aerosols and gels exceeding 100 ml;*
- *Sharp and blunt objects (including work tools).*

PERMITTED ITEMS

HAND LUGGAGE

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

Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

Airport services

Useful luggage information

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 Clienti" - "Oggetti Smarriti".

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

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 "Customer Care" - "Lost Property" sections.

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

SEA e il digitale

SEA goes digital

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 fino alla velocità di 20 Mbps.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

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

SITO E-COMMERCE

Gli Aeroporti di Milano varano nel 2011 - primo Aeroporto in Italia a farlo - un sito e-commerce dedicato ai servizi aeroportuali che offre, finalmente, un vero servizio di vendita e acquisto online e non di sola prenotazione. Grazie ad un continuo monitoraggio dei bisogni e delle necessità dei passeggeri, 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, sale vip, Malpensa Express, avvolgi bagagli e molto altro ancora.

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 a speed of up to 20 Mbps.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

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

E-COMMERCE SITE

In 2011, the Milan Airports launched the first airport in Italy with an e-commerce site dedicated to airport services, finally offering a true online sales and purchasing experience and not just a booking service. By continuously monitoring passenger needs and requirements, our catalogue of products for sale offers a solution to every request, an answer to every question.

Through the website www.milanairports-shop.com you can find all the services you might need for organising your trip: parking, fast track, VIP lounges, Malpensa Express, luggage wrapping and much more.

ViaMilano. FastTrack



Arte e cultura

Art and culture

SEA propone per tutto il 2023 un affascinante 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, a cura di AFI – Archivio Fotografico Italiano.

- **Viaggio nelle terre del Nord di Mario Vidor.** Suggestive immagini delle immagini delle isole Faroe, Danimarca. Da febbraio ad aprile 2023.
- **Viaggio nelle terre del Nord di Valentina Tamborra,** da aprile ad agosto 2023. Fotografie selezionate ripercorrono il viaggio in più tappe della fotografa alle isole Lofoten, Norvegia, mettendo in relazione il paesaggio e il vivere quotidiano degli abitanti. Racconti visivi che si concentrano sulle persone e si allargano su stupefacenti paesaggi.

Andy Warhol. Serial Identity. Porta di Milano



Throughout 2023, SEA is offering a fascinating schedule bursting with artistic and cultural events at Malpensa Terminal 1 to showcase a contemporary and ever-fascinating Milan to arriving and departing passengers.

PHOTOSQUARE

Photographic proposals in the atrium of Malpensa Terminal 1 railway station, curated by the Italian Photography Archive (AFI).

- **Journey to the Northern Lands by Mario Vidor.** *Evocative images of the Faroe Islands, Denmark. February to April 2023.*
- **Journey to the Northern Lands by Valentina Tamborra** - April to August 2023. *Selected photographs trace the photographer's multi-stage journey to the Lofoten Islands, Norway, showing the landscape and the everyday life of their inhabitants. Visual narratives that focus on people and are spread out across amazing landscapes.*

Mario Vidor. Journey to the Northern Lands



Andy Warhol. Serial Identity_Digital Project. Porta di Milano

PORTA DI MILANO / LE GRANDI MOSTRE

Per il 2023 la Porta di Milano ospiterà dei prestigiosi progetti artistici:

- **Andy Warhol. Serial Identity.** Da gennaio a maggio 2023. In concomitanza con la grandiosa mostra al MA*GA di Gallarate. Una proiezione su di estratti dal museo Andy Warhol di Pittsburgh con la regia di MEET – The Media Guru. Il progetto scenografico con la collaborazione di Margherita Palli completa l'esperienza del viaggiatore.
- **Passato/Presente di Fabio Viale,** da giugno a novembre 2023. Secondo capitolo del più ampio progetto artistico **Orizzonte Degli Eventi** curato da **PACMAT di Matteo Pacini e SEA, iniziato nel 2022,** trascina il pubblico in un salto temporale nelle civiltà greca e romana, fino al rinascimento. Viale rende omaggio alla classicità riproducendo fedelmente alcune fra le più celebri opere raffiguranti i canoni di bellezza ideale, che nella sua visione si presentano interamente tatuate. I linguaggi del passato e del presente si stratificano e si sovrappongono in un complesso, contraddittorio e infinitamente simbolico cortocircuito visivo.
- **Un'eterna Ghirlanda Brillante di Chiara Dynis,** dicembre 2023. Installazione con forme in Ergal, parte nobile dell'alluminio, di 11 metri distribuiti su un unico piano ispirata

PORTA DI MILANO / MAJOR EXHIBITIONS

The Porta di Milano will host some prestigious art projects in 2023:

- **Andy Warhol. Serial Identity.** *January to May 2023. In conjunction with the grand exhibition at MA*GA in Gallarate. A projection of selected works from the Andy Warhol Museum in Pittsburgh directed by MEET - The Media Guru. The scenic design with the help of Margherita Palli rounds off the traveller's experience.*
- **Fabio Viale's Past/Present** - June to November 2023. *The second chapter of the larger art project Orizzonte Degli Eventi curated by Matteo Pacini's PACMAT and SEA, which began in 2022, takes the public on leap through time to Greek and Roman civilisations and all the way through to the Renaissance. Viale pays tribute to classicism by faithfully reproducing some of the most famous works depicting the canons of ideal beauty, which in his vision are fully tattooed. The languages of the past and present are layered and overlapped in a complex, contradictory and infinitely symbolic visual short-circuit.*
- **An eternal Sparkling Garland by Chiara Dynis** - December 2023. *An installation with shapes made from Ergal, the noble part of the aluminium, laid out on a 11-metre single plane,*



#Tralerighe. Maga e Missoni"



Jacopo Foggini. Colibri. Ass. AmAMI"

alla deposizione di Pontormo del 1526 e conservato nella Cappella Capponi della Chiesa di Santa Felicità di Firenze e nelle due parti ispirate alle due costellazioni di Orione e Vega. L'effetto finale è straniante e scintillante.

Continua anche per il 2023 il progetto di **Digital Art**, proiezioni immersive e coinvolgenti, con contenuti artistici elaborati da **Meet-The Media Guru** e messaggi istituzionali, legati ad un'iconografica Milano, immersiva e anticonvenzionale.

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.
- **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.

inspired by Pontormo's Deposition of 1526 and conserved in the Capponi Chapel of the Church of Santa Felicità in Florence with the two parts inspired by the two constellations of Orion and Vega.

The final effect is alienating yet scintillating.

*The **Digital Art** project will continue in 2023 with its immersive and captivating projections and artistic content developed by **Meet-The Media Guru** and institutional messages linked to an immersive and unconventional Milanese iconography.*

Semi-permanent installations

- **#Tralerighe** with Maga and Missoni, two 15-metre columns of multicoloured knitwear. Arrivals Lounge A.
- **Cube** with Fort Bard, artistic photographic visions of the Aosta Valley and its mountain landscape. Arrivals Lounge A.
- **Interior/Exterior** by Ugo La Pietra, installation by the MAGA Museum in Gallarate. MXP T1, food court area.
- **Lighted Runways** by Helidon Xhixha, sculptures in Malpensa Terminal 1's check-in lounge nos. 18-19.

- **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

- **Dal Buio alla Luce, Associazione Amami;** (Area extra Schengen, corridoio satellite B-C), da luglio 2022. Percorso artistico curato da Claudia Migliore che lega quattro artisti sensibili al periodo storico, che con materiali, colori e forme si adattano allo spazio aeroportuale e ben rappresentano la forza del potere della luce.
 - **Vincenzo Lo Sasso**, sculture in marmo e dipinti su alluminio.
 - **Davide Paglia**, vernice spray su carta fotografica incapsulata in plexiglass.
 - **Jacopo Foggini**, installazione con stecche colorate di metacrilato.
 - **Carlo Guzzi**, sculture in legno e ferro.
- **Folla-Ombra** di Costantino Peroni. Sculture in ferro e resina, corridoio satellite B.
- **Due Figure in Poltrona e Donna con Gufo** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **Mosaici Contemporanei** di LadyBe, da settembre 2019. Ritratti di protagonisti

- **Everlasting** by Helidon Xhixha, reinterpretation of Leonardo's Last Supper, on exhibition at the food court in Malpensa Terminal 1.

Art before and after the flight

- **From Darkness to Light, Amami Association;** (Non-Schengen area, satellite corridor B-C) - from July 2022. An artistic journey curated by Claudia Migliore that links together 4 artists who are sensitive to the historical period and whose materials, colours and shapes are adapted to the airport space and truly represent the power of light.
 - **Vincenzo Lo Sasso** - marble sculptures and paintings on aluminium.
 - **Davide Paglia** - spray paint on photographic paper encapsulated in plexiglass.
 - **Jacopo Foggini** - installation with coloured methacrylate slats.
 - **Carlo Guzzi** - wood and iron sculptures.
- **Folla-Ombra** by Costantino Peroni. Iron and resin sculptures, satellite corridor B.
- **Due Figure in Poltrona e Donna con Gufo** by Luciano Minguzzi. Sculptures, satellite corridor B.
- **LadyBe's Contemporary Mosaics** - from



Umberto Ciceri

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

- **Umberto Ciceri - La Forma del Ritmo**, da novembre 2022, a cura del MA*GA, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Gallarate. Monografica dell'artista, dove le sale divengono tappe di un percorso della sua ricerca che approfondisce le sperimentazioni cromatiche caratterizzate dall'uso autoriale e innovativo di superfici lenticolari.
- **Francesco Maccapani Missoni - Opere**, da marzo 2023, a cura del MA*GA, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Gallarate. Monografica dell'artista che raccoglie l'eredità artistica della famiglia adottando strisce di carta e di tessuto colorate di diversa larghezza e le applica al telaio tramite un lungo, attento, minuzioso lavoro di intreccio e di sovrapposizioni, insomma di tessitura, per formare pattern astratti, schemi geometrici, multicolori.

September 2019. Portraits of art and music protagonists made of recycled plastic material. Schengen area, satellite corridor C.

Art at the Club Sea VIP lounges

- **Umberto Ciceri - La Forma del Ritmo** - from November 2022, curated by MA*GA, the Gallarate Museum of Modern and Contemporary Art. A monographic exhibition of the artist, where the rooms transform into stages on a journey of his research that deepens his chromatic experiments characterised by the authorial and innovative use of lenticular surfaces.
- **Francesco Maccapani Missoni Works** - from March 2023, curated by MA*GA, the Gallarate Museum of Modern and Contemporary Art. A monographic exhibition of the artist, who picks up his family's artistic legacy by using coloured strips of paper and fabric of different widths and applies them to the loom through a long, careful and painstaking process of weaving and overlapping to form abstract, geometric and multicoloured patterns.



Politica per la qualità di SEA

SEA quality policy

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

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

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

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

- *which make it possible to compete with the major European airports and continue to operate successfully in an increasingly complex and demanding market;*
- *that are adequate to fully and continuously meet the needs of 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;*
- *which include a commitment to continuous improvement of the Quality Management System.*

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



UNI EN ISO 9001:2015

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

UNI EN ISO 9001:2015

For quality management systems issued by RINA.



D-4001:2008

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

D-4001:2008

For site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.

Controllo qualità Quality control

AUDIT INTERNI

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

CUSTOMER SATISFACTION

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

INTERNAL AUDITS

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

CUSTOMER SATISFACTION

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

PROVIDED QUALITY MEASUREMENT

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

Politica ambientale ed energetica di SEA

SEA environmental and energy policy

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

La politica ambientale ed energetica del gruppo nello specifico si ispira ai seguenti principi: ferma convinzione dell'importanza per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere ad una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dai territori circostanti.

Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche.

Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti ed i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.

Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e

SEA Group is strongly committed in combining the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. Group's environmental and energy policy is guided by the following principles:

firm conviction of the importance, for the sustainable development of its airports, of all environmental issues, for which it is intended to go beyond mere compliance with the regulation, to tent to a sustainable reduction of socio-environmental impacts and to the simultaneous growth of sharing of value with the communities of the surrounding territories.

Continuous commitment in improving environmental and energy performance.

Development and promotion, together with the competent regulatory bodies and the aviation partners, of regulatory, technical and commercial solutions, helping to encourage adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures that are consistent with the objectives of sector's sustainability and effective to contain environmental impacts on the surrounding territory.

Awareness and active involvement of all stakeholders in the airport system in a responsible commitment oriented to respect and the safeguard the common heritage represented by the

alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.

Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.

Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti.

Il Gruppo SEA si impegna a ridurre in modo assoluto le proprie emissioni controllate, sia dirette che indirette, per diventare "Carbon Net Zero" entro il 2030, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, gli accordi e programmi internazionali, e alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Inoltre, il gruppo si impegna a guidare attivamente le terze parti che operano nei propri aeroporti alla riduzione delle loro emissioni.

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.

environment in which we operate.

Priority acquisition of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, to the reduction of atmospheric and acoustic emissions, to the consumption of water and to the reduction of the quantity of waste produced and disposed of.

Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of.

Aligned with aviation organization, international agreements and programs, and peer with European airports' best practices, SEA Group is committed to reducing in absolute basis its controlled emissions, both direct and indirect, to become Carbon Net Zero by 2030. In addition, the group commits to driving third parties in reducing their own emissions actively. Constant level of monitoring and verification of processes related to energy aspects, atmospheric and acoustic emissions, the water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem.

Elevato livello di ascolto, comunicazione e coinvolgimento da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza, di condivisione e di collaborazione nell'individuazione delle azioni utili a garantire la sostenibilità ambientale delle attività aeroportuali.

Presenza proattiva degli organismi e dei programmi di sviluppo nazionali e internazionali dove sia utile e opportuno contribuire alla evoluzione delle soluzioni tecnologiche e delle normative finalizzate a creare le condizioni per lo sviluppo sostenibile del trasporto aereo.

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

High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities.

Proactive presence of national and international development organizations and programs where it's useful and appropriate to contribute to the evolution of technological solutions and regulations aimed at creating the conditions for the sustainable development of air transport.

The Environmental and Energy Management System is periodically subject to internal and external audits and will maintain the commitment undertaken in the dissemination to the stakeholders of a detailed report concerning the environmental and energy processes of Milan airports in a logic of progressive improvement of the governance of ecological-environmental and energy phenomena connected with the Group's activities and in line with a strategic framework aimed at obtaining maximum sustainability.



Numeri utili

Useful phone numbers

	T1	T2
Informazioni sui voli / Flight information	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Parcheggi / Parking	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 58.58.02.98	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	Non disponibile / Not available
Farmacia Area Partenze / Chemist Departures	(+39) 02 58.58.22.21	(+39) 02 58.58.30.13
Pronto Soccorso Accettazione / First Aid	(+39) 02 74.86.24.08	(+39) 02 74.86.24.08
Pronto Soccorso - Emergenza / First Aid	(+39) 02 74.86.44.44	(+39) 02 74.86.44.44
Oggetti smarriti (solo fax) / Lost property (fax only)	(+39) 02 74.86.30.18	(+39) 02 74.86.30.18

Gli enti

Airport authorities

	T1	T2
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121
Polizia di frontiera / 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

Quality data

I risultati ottenuti nel 2022 descrivono un gradimento da parte dei passeggeri molto positivo della qualità dei servizi presenti in aeroporto (Terminal 1), in linea con gli standard dichiarati e con aspetti di eccellenza. Altresì, gli utenti di Sala Amica esprimono una completa soddisfazione sia dei servizi di assistenza che delle facilities aeroportuali.

Il piano di miglioramento di SEA per il 2023 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 degli operatori aeroportuali.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2022 e gli obiettivi per il 2023 relativi al Terminal 1.

Nota: il Terminal 2, a causa dell'emergenza COVID-19, è rimasto chiuso dal 15 giugno 2020 al 30 maggio 2023. Pertanto, gli standard di qualità saranno pubblicati nella prossima edizione della Carta dei Servizi.

The highly positive results from 2022 illustrate how successfully our services have achieved and maintained the established targets. The overall feedback from the Sala Amica users is also very positive both for assistances and airport facilities.

The SEA improvement plan has been shared with stakeholders: ENAC and the User's Committee during the approval phases of this Service Charter.

The following indicators illustrate the results for 2022 and the targets set for 2023 relating to Terminal 1.

NB: *Due to the COVID-19 emergency, from 15th June, 2020 to 30th May, 2023, Terminal 2 has been closed. Therefore, the quality standards will be published in the next edition of the Service Charter.*

Dati di qualità

Quality data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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>	98,8%	95,0%
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%	95,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY			
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>	66,4%	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>	1,6	2,5
Tempi di riconsegna del primo bagaglio <i>Waiting time for piece of luggage</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	24'45"	23'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio <i>Waiting time for piece of luggage</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	36'50"	37'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	4'	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>	99,5%	95,0%

Malpensa

Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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>	94,6%	88,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,1%	95,0%
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>	97,6%	95,0%
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%	95,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,3%	95,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	95,0%
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>	93,9%	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>	88,5%	85,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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>	75,6%	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>	97,3%	95,0%
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>	92,4%	91,0%
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>	91,2%	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>	93,8%	93,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,2%	95,0%
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>	98,4%	95,0%
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%	95,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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>	99,6%	95,0%

SERVIZI SPORTELLI/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES

Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	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>	22'04"	21'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,3%	95,0%
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>	7'54"	8'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,1%	95,0%

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>	98,4%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,9%	95,0%

Dati di qualità

Passeggeri a mobilità ridotta

Quality data

Passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA <i>EFFICIENCY OF ASSISTANCE</i>			
Per passeggeri 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 passengers: <i>maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	24'	20'
Per passeggeri 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 passengers with no booking: <i>maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	26'	25'
Per passeggeri in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Pre-booked arriving passengers: <i>maximum waiting time onboard following disembarkation of last passenger</i>	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	1'	4'
Per passeggeri 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 onboard following disembarkation of last able-bodied passenger</i>	Tempo max di attesa nel 90% dei casi rilevati <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	6'	8'

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,2%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Passenger perception of suitable staff training</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,5%	95,0%
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 e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni <i>% information and instructions available compared to services offered</i>	100%	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 essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% of essential information in relation to overall information</i>	100%	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>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,3%	95,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 2022 RESULT	OBIETTIVO 2023 2023 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 delle assistenze <i>Claims received</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze <i>% number of claims received /number of assistances</i>	0,02%	0,05%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri <i>Perception of efficiency of assistance delivered</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,3%	95,0%
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>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,9%	95,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,1%	95,0%
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>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	95,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri <i>Perception of staff professionalism</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,5%	95,0%



Carta dei diritti del passeggero

Charter of passenger rights

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

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

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

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

In Italy, the ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of EU Regulation 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, accommodation in a superior or lower class. It has also the power to impose administrative sanctions against those that 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).*

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

I principali casi di disservizio

The main types of disruption



(Reg. 261/2004, art. 4)

NEGATO IMBARCO

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



(Reg. 261/2004, art. 4)

DENIED BOARDING

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



(Reg. 261/2004, art. 5)

CANCELLAZIONE DEL VOLO

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

Un anticipo dell'orario di partenza maggiore di 60 minuti equivale a una cancellazione.



(Reg. 261/2004, art. 5)

FLIGHT CANCELLATION

A flight that was originally scheduled and on which at least one seat has been reserved, does not fly.

An advance of the departure time of more than 60 minutes is equivalent to a cancellation.



(Reg. 261/2004, art. 6)

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

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



(Reg. 261/2004, art. 6)

EXTENDED FLIGHT DELAY

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

Sempre in ascolto

Always listening

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

CONSEGNATI

- direttamente ai nostri banchi informazioni tramite 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.

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

DELIVERED IN PERSON

Any complaints/suggestions might 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. Sensitive to the 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 evaluated and eventually reconciled.

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

*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.***

- 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 |

Descrivete le circostanze
dei fatti ed eventuali
altre informazioni:

*Please complete
this section
as fully as possible*

Allegati/Attachments

No

Si/Yes

Numero di pagine/Number of pages _____

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile sui siti
<http://www.milanoline-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici>
e <http://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici>.

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

Firma/Signature _____

Vi preghiamo di riconsegnare presso il banco Info o di inviare a:

Please return it to the Info desk or to:

SEA Aeroporti di Milano

Customer Relationship Management

Aeroporto di Milano Linate - 20054 Segrate (MI)

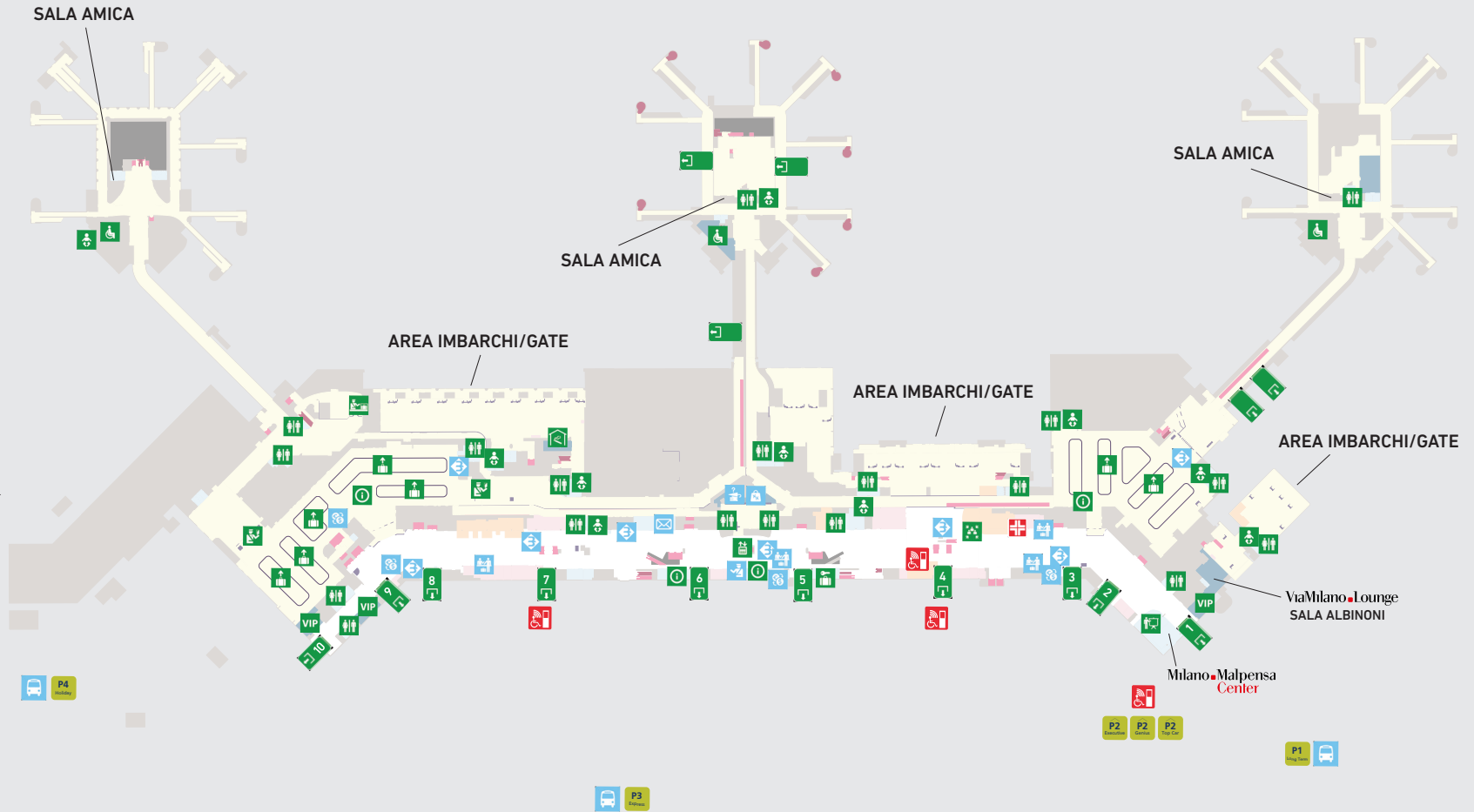
Fax: +39 02 74852047

customer.relations@seamilano.eu
































T1 Piano Terreno T1 Ground Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
-  TAXI
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  VIP LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  MALPENSA CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  INFO POINT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  SHOP&COLLECT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".
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 "Useful Info" - "Airport Map" section.

































T1 Primo Piano T1 First Floor

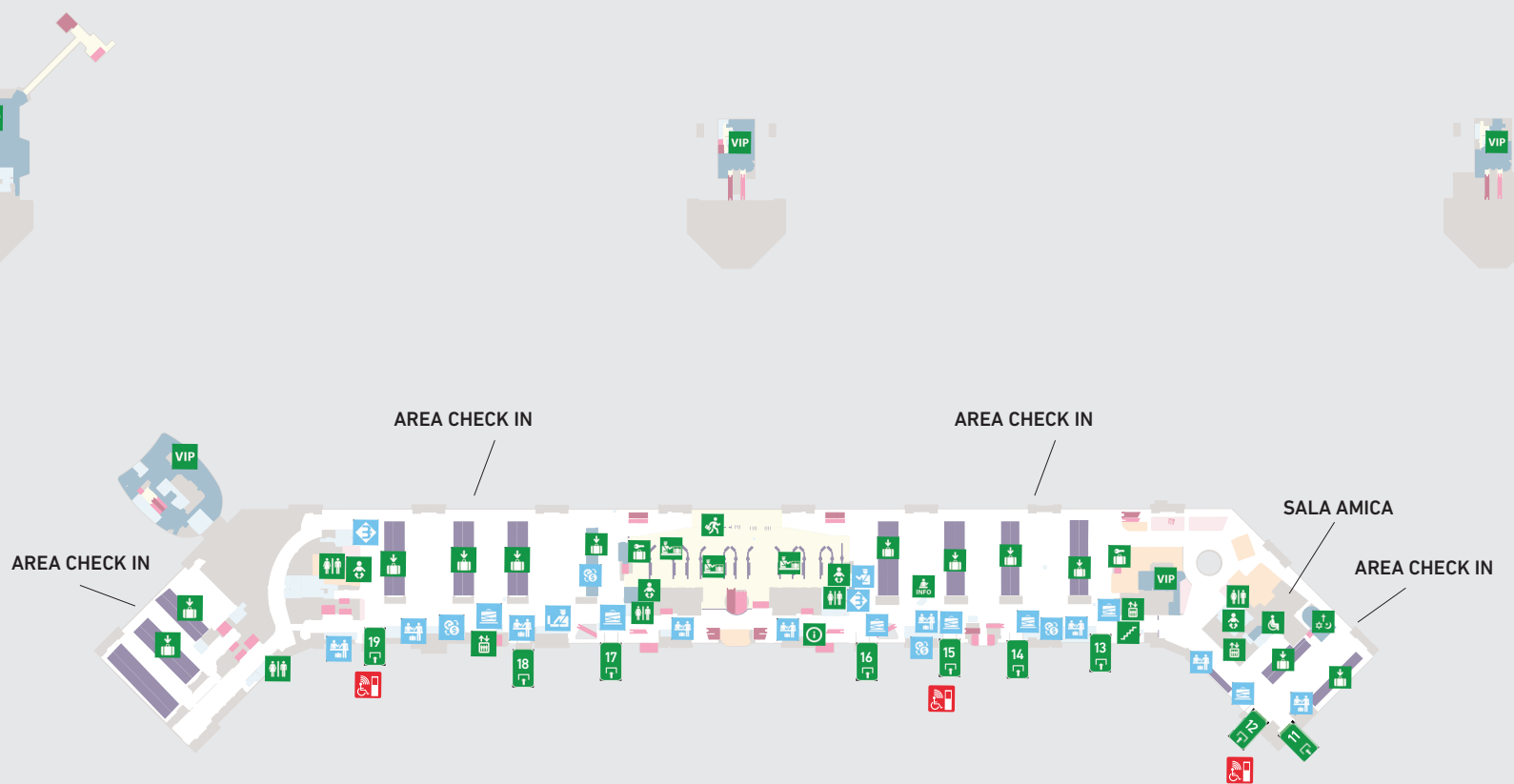
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
-  TAXI
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  VIP LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  MALPENSA CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGHI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  INFO POINT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  SHOP&COLLECT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".
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 "Useful Info" - "Airport Map" section.




















T1 Secondo Piano T1 Second Floor

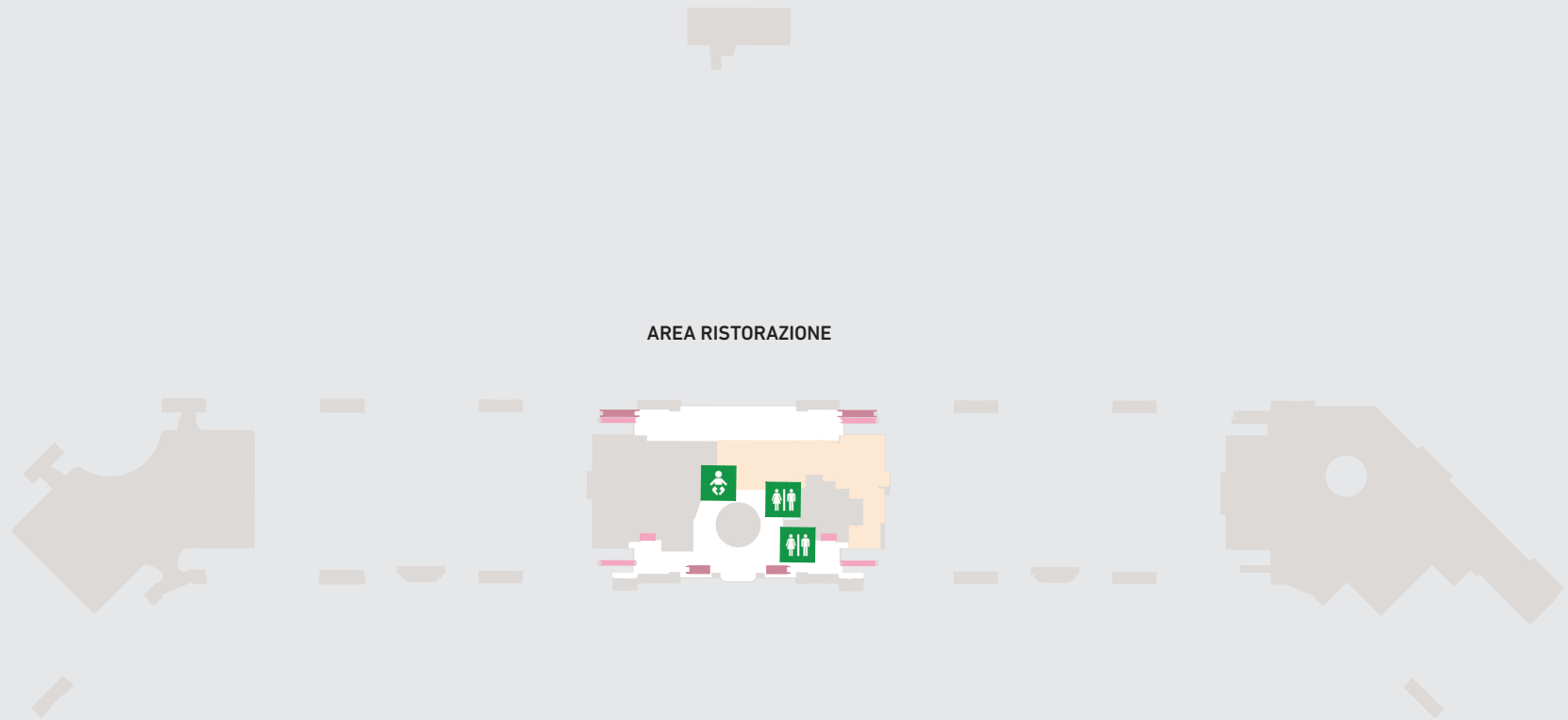
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
-  TAXI
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  VIP LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  MALPENSA CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGIGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  INFO POINT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  SHOP&COLLECT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".
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 "Useful Info" - "Airport Map" section.

T1 Terzo Piano T1 Third Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  CAR SHARING
-  POSTE / POST OFFICE
-  BANCOMAT / ATM
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
-  TAXI
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  VIP LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  MALPENSA CENTER
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  FARMACIA / CHEMIST
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  INFO POINT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  SHOP&COLLECT



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".
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 "Useful Info" - "Airport Map" section.

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00
open every day from 8am til 9pm

-  @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

