

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

2 0 2 0



Milan
Airports

Milano
Malpensa

WORLD ROUTES 2021

06

PASSENGER FRIENDLY AIRPORT

PASSENGER FRIENDLY AIRPORT

07

IL GRUPPO SEA

THE SEA GROUP

08

SALA CONFERENZE "MALPENSA CENTER"

CONFERENCE ROOM "MALPENSA CENTER"

10

COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA

CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA

18

SERVIZI AEROPORTUALI

AIRPORT SERVICES

22

SEA E IL DIGITALE

SEA GOES DIGITAL

29

ARTE E CULTURA

ARTS AND CULTURE

30

POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA

SEA QUALITY POLICY

34

POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA

SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

36

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

40

DATI DI QUALITÀ PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

QUALITY OBJECTIVES PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

52

MILANO MALPENSA IN CIFRE

MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS

58

NUMERI UTILI

USEFUL PHONE NUMBERS

59

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

PASSENGER RIGHTS

60

VIAGGIA SICURO, CONTROLLA I TUOI BAGAGLI

CHECK LUGGAGE AND TRAVEL SAFELY

61

SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE

EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

62

SELF BAG DROP

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





INDOSSA LA MASCHERINA
WEAR A SURGICAL MASK



MANTIENI LA DISTANZA DI SICUREZZA
KEEP A SAFE DISTANCE



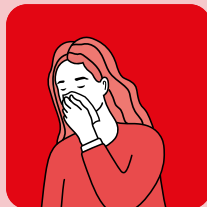
LAVATI LE MANI
WASH YOUR HANDS



MANTIENI PULITI I TUOI OGGETTI PERSONALI
KEEP OBJECTS CLEAN



NON TOCCARTI LA FACCIA
DON'T TOUCH YOUR FACE



TOSSISCI O STARNUTISCI NEL FAZZOLETTO
COUGH OR SNEEZE INTO A TISSUE



Milan Airports



Milan Airports



WORLD ROUTES 2021

Dal 5 al 7 settembre 2021 Milano ospiterà il World Routes, il più importante evento dell'industria del trasporto aereo organizzato da Informa Markets* che ogni anno riunisce aeroporti, compagnie aeree e tourism bureau di tutto il mondo. SEA Milan Airports ha ottenuto l'assegnazione del World Routes 2021 lavorando in partnership con la Regione Lombardia, il Comune di Milano, ENIT e l'Aeroporto di Bergamo con gli obiettivi comuni di accrescere la reputazione e la conoscenza della destinazione sui mercati esteri e sviluppare nuove connessioni aeree a livello globale.

L'assegnazione è stata ottenuta grazie alla presenza di tutti i requisiti richiesti in fatto di accessibilità, connessione con il mondo, livello di infrastrutture, ospitalità e di slancio internazionale della destinazione.

Durante i tre giorni di evento presso Rho Fiera Milano, si terranno incontri di lavoro fra delegati di tutto il mondo, dando loro la possibilità di intercettare nuove opportunità di business, negoziare e costruire relazioni. I delegati, avranno inoltre la possibilità di visitare la destinazione per conoscerla e promuoverla nei rispettivi mercati.

*Informa Markets è la società leader nell'organizzazione di eventi a livello mondiale, proprietaria del marchio World Routes.

On 5-7th September 2021, Milan will host World Routes, an international event - organized by Informa Markets* - which represents the global meeting place for every airport, airline and tourism bureau from all over the world. SEA Milan Airports won the bid to host the event by working in partnership with Lombardy Region, City of Milan, ENIT and Milan Bergamo Airport, with the main goals of enhancing Milan and Lombardy's brand attractiveness overseas, and developing traffic opportunities globally.

The destination meets in full the eligibility criteria to host the event: high accessibility and worldwide connections, top-level infrastructures, and, most importantly, its international attitude.

During the 3-day event at Fiera Milano Rho (Exhibition Center), delegates from all over the world will have the chance to meet, present market opportunity, negotiate and build relationships. Delegates will also have the opportunity to explore Milan and Lombardy and promote them in their markets.

*Routes brand is owned by UBM, which is the leading international events organizer in the world.



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" and "Russian Friendly Airport" sono le due iniziative rivolte rispettivamente ai passeggeri cinesi e russi che prevedono servizi dedicati fra i quali: coupon sconto per lo shopping in aeroporto, il supporto di shopping helper madrelingua, segnaletica aeroportuale, mappe della galleria commerciale e pagina web degli aeroporti in lingua e il processo di VAT refund semplificato. In particolare, per i passeggeri cinesi sono disponibili diversi sistemi di pagamento come ad esempio Union Pay, Alipay e Wechat Pay.

As any International airport of our caliber, we go out of our way to make passengers feel at home, which is why we have adhered to and developed the Passenger Friendly Airport project. The aim is to offer new ideas and services to embrace the diverse cultures of Milan's passengers. Chinese Friendly Airport and Russian Friendly Airport are the two projects dedicated to Chinese and Russian passengers who choose to travel to Milan.

The projects include dedicated services, among which: shopping discount vouchers for airport purchases, mother-tongue shopping helpers, specific wayfinding, airport's shopping area maps in Mandarin and Russian, airport website in Mandarin and Russian, simplified VAT refund, and payment systems as via Union Pay, Alipay and Wechat Pay for Chinese passengers.

IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP

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

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due Terminal. Il Terminal 1, completamente riqualificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Il Terminal 2 è 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.

MILANO LINATE

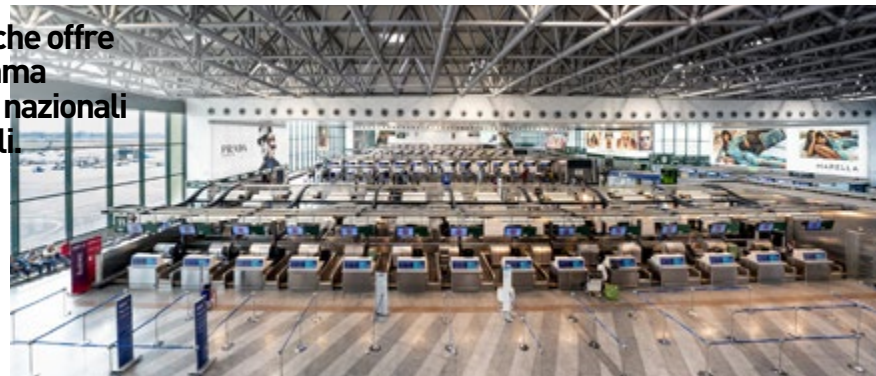
È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra UE. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. È attualmente in corso il restyling dell'aeroporto, che durante l'esercizio 2019, è rimasto chiuso tre mesi per il rifacimento della pista.

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

MILAN MALPENSA

Milan's intercontinental airport, consisting of two terminals. Terminal 1, which was fully renovated following the completion of the restyling of the Schengen area, serves a wide range of domestic, international and intercontinental destinations and offers a diverse assortment of services to meet the needs of all of the airport's passengers. Terminal 2 is easyJet's main base of operations in Europe, serving a broad network of destinations. Both terminals can be reached by train.

Un aeroporto che offre una vasta gamma di destinazioni nazionali e internazionali.



Il Gruppo SEA gestisce 2 aeroporti Linate e Malpensa



MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME

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

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

MILAN MALPENSA CARGO

Is the nerve centre of inbound and outbound cargo distribution in Italy.

MILAN LINATE

primarily serves frequent-flyers travelling to destinations in Italy and the EU. Just 8 KM from Milan city centre, Linate is truly a city airport, with structures and areas dedicated to business and shopping. The restyling of the airport is currently in progress, while during the 2019 financial year it was closed for three months for the resurfacing of the runway.

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

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

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

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



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

LE TARIFFE COMPRENDONO:

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

CONFIGURAZIONI 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. Book by the hour, half day or whole day from 09.00 am to 06.00 pm (other times on request).

RATES INCLUDE:

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

LAYOUTS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact meetingmalpensa@seamilano.eu

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

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano

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

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

BookCrossing lands at Milan Airports

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

Reading becomes a journey that never ends!

In collaborazione con:



Conviene
e c'è sempre
un'offerta
per te.

Acquista
il parcheggio online
su viamilanoparking.eu

Per ulteriori informazioni:

Tel. +39 02 23 23 23
viamilanoparking.eu



LAST MINUTE CHANGE

Puoi cambiare il tuo parcheggio acquistato online fino a sei ore prima del tuo ingresso.

CONVENZIONI E SCONTI

Contatta il tuo consulente viaggi per conoscere convenzioni, sconti e abbonamenti su misura per te.



ASSISTENZA 24H SU 24H 365 GIORNI ALL'ANNO

Il nostro personale specializzato è a disposizione per assisterti in qualunque momento.

SEMPRE APERTI
24 ore su 24, 7 giorni su 7.



■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO



Il parcheggio
che conviene
è dentro
l'aeroporto.

Scegli il parcheggio ufficiale.

Scopri tutti i vantaggi di parcheggiare in aeroporto.



PROMO TUTTO L'ANNO

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

LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

Maggior tranquillità portando con te le chiavi dopo aver parcheggiato.



SEI GIÀ IN AEROPORTO

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

LINATE

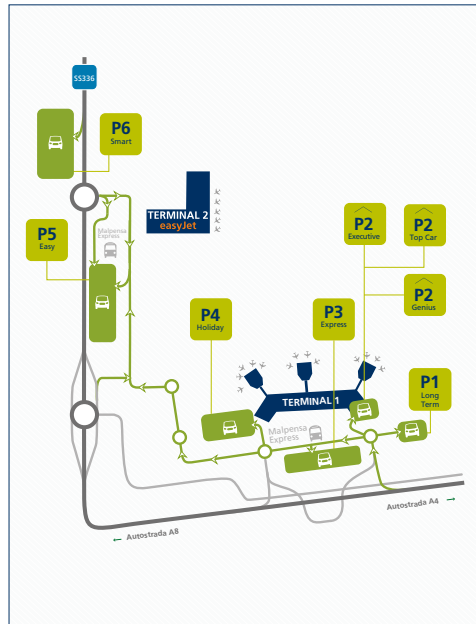
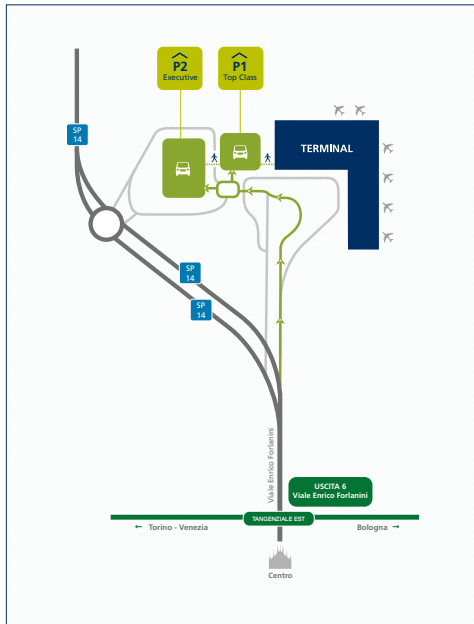
L'aeroporto di Linate offre oltre **3.000 posti auto**, tra coperti e scoperti, direttamente collegati all'area check-in.

MALPENSA

L'aeroporto di Malpensa offre oltre **12.000 posti auto** in 8 tipologie di parcheggio e un servizio shuttle bus tra Terminal 1 e Terminal 2.

ORIO AL SERIO

L'aeroporto di Orio al Serio offre oltre **8.000 posti auto**, con la più ampia disponibilità di scelta tra tariffe e settori.



Linate

P1 - Top Class 1.300 posti coperti e scoperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P2 - Executive 2.000 posti coperti.	1 MINUTO a piedi dal Terminal

Malpensa

P1 - Long Term 1.200 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P2 - Executive 2.700 posti coperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P2 - Genius 500 posti scoperti.	2 MINUTI a piedi dall'area check-in
P2 - Top Car 130 posti coperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
P3 - Express 1.600 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P4 - Holiday 1.200 posti scoperti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal 1
P5 - Easy 3.000 posti scoperti.	2 MINUTI a piedi dal Terminal 2
P6 - Smart 3.700 posti scoperti.	10 MINUTI da e per il Terminal 1 e 2

Orio al Serio

P2 Terminal - Settore A 500 posti coperti.	2 MINUTI a piedi dal Terminal
P2 Terminal - Settore B 500 posti coperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal
P2 Terminal 1.600 posti scoperti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal
P3 Smart 150 posti coperti, navetta gratuita.	5 MINUTI da e per il Terminal
P3 Smart 4.700 posti scoperti, navetta gratuita.	5 MINUTI da e per il Terminal

VIVI L'AEROPORTO CON PIÙ SODDISFAZIONE

ISCRIVITI SUBITO AL PROGRAMMA DEGLI AEROPORTI DI MILANO CHE TI FA VIVERE AL MEGLIO TUTTI I SERVIZI AEROPORTUALI E TI FA ACCUMULARE PUNTI PER OGNI ACQUISTO. COSÌ, IL TEMPO IN AEROPORTO DIVENTA ANCORA PIÙ PREZIOSO.

ViaMilano
Program

ACQUISTO INASPETTATO? LASCIA CHE TI ASPETTI AL RITORNO.



SCOPRI DI +



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

ViaMilano
Program



COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA

IN AUTO BY CAR



Milano	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensa
Torino	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensa
Genova-Alessandria	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa
Informazioni 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

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

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 Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport
Trenitalia	www.trenitalia.com · 89.20.21
Tilo S50	Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese (www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50) Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese

IN BUS BY BUS



Malpensa > Linate > Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411
Malpensa > Milano Stazione Centrale > Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411 Autostradale · www.airportbusexpress.it Alivision/Terravision · www.terravision.eu
Malpensa > Torino > Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa > Novara > Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa > Domodossola > Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo Ticket on board
Malpensa > Gallarate- Castelnovate > Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa > Genova > Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 010 56 16 61
Malpensa > Orio al Serio > Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa > Lago Maggiore > Malpensa	S.A.F. · www.safduemila.com · (+39) 0322.863117
Malpensa > Roma > Malpensa Malpensa > Torino > Zurigo Malpensa > Livorno > Malpensa Malpensa > Bologna > Torino Malpensa > Potenza Milano > Strasburgo Torino > Avezzano Malpensa > Monaco Yverdon > Bergamo Torino > Francoforte Savona > Zurigo Genova > Lugano	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208 Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Malpensa > Principali città della Puglia	MarinoBus · www.marinobus.it

TAXI BIANCHI WHITE TAXIS



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

AUTO NOLEGGIO CAR RENTAL AND SHARING

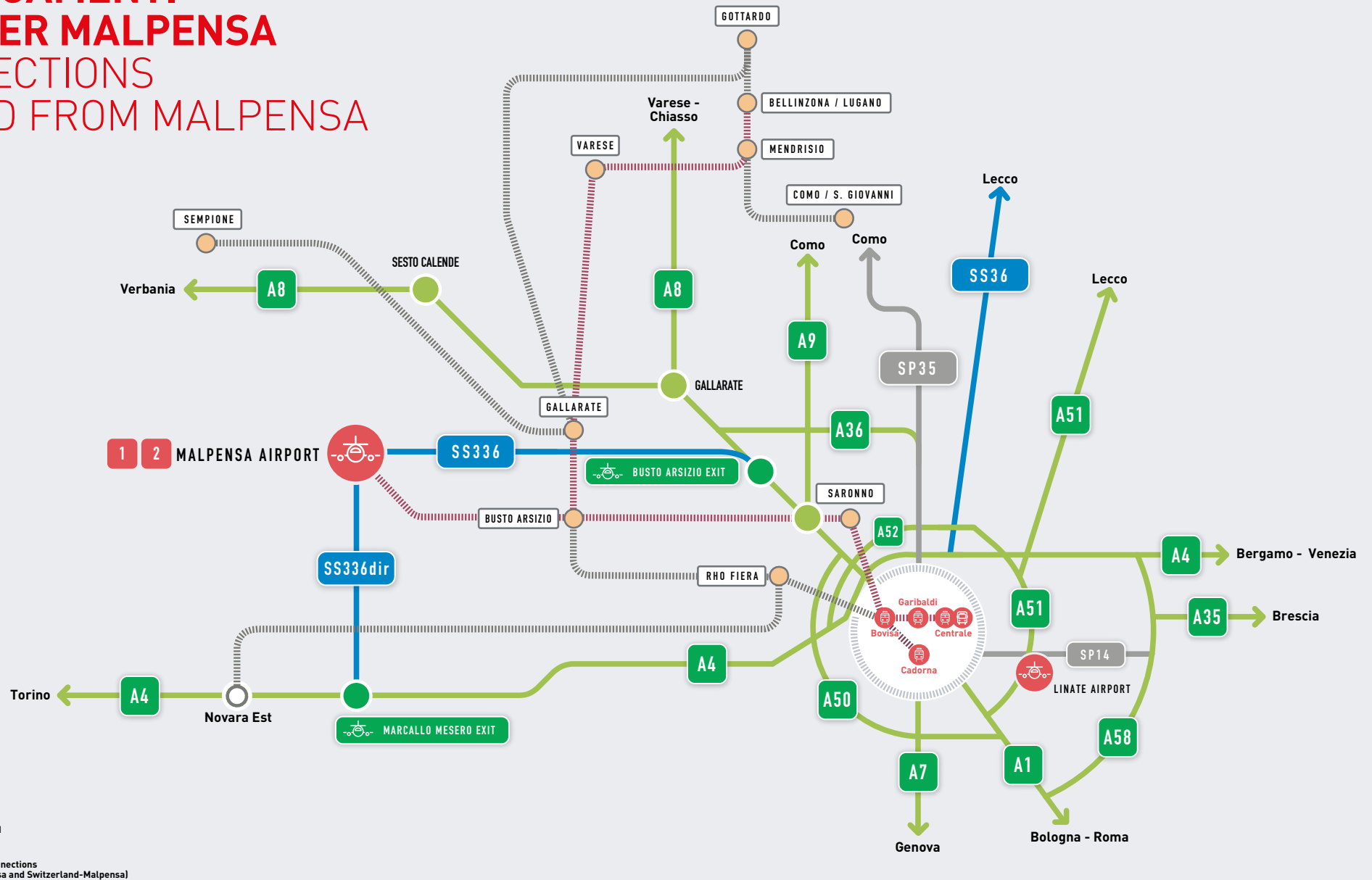


Car sharing	www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing
Car rental	www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto

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".

CALCOLA IL TUO PERCORSO / CALCULATE THE WALKING DISTANCE
ita: www.milanairports.com/it/i-nostri-aeroporti/come-raggiungerci
eng: www.milanairports.com/en/our-airports/how-to-reach-the-airports

COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA



SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PRIMA DELLA PARTENZA

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION BEFORE LEAVING DEPARTING

TRASPORTO ANIMALI TRAVELLING WITH ANIMALS



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

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI TRAVELLING WITH WEAPONS AND/OR AMMUNITION



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

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI UNACCOMPANIED MINORS



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

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



INDICAZIONI SANITARIE MEDICAL AND HEALTH ADVICE



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

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

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

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

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

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

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

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

- **Linate** www.milanolate-airport.com
- **Malpensa** www.milanomalpensa-airport.com

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI IN AEROPORTO

AIRPORT SERVICES: USEFUL INFORMATION INSIDE THE AIRPORT

SALE VIP VIP LOUNGE



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

FAST TRACK AL CONTROLLO DI SICUREZZA FAST TRACK AT SECURITY CHECK



Accesso ad una corsia preferenziale acquistabile presso le macchine automatiche poste accanto alla stessa o online dal sito www.viamilanoeshop.eu

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

CARTA DI IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE



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

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



RIMBORSO IVA VAT REFUND



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

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

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

Fast and simple refund service is available at

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

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

SERVIZI AEROPORTUALI: INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEI BAGAGLI

AIRPORT SERVICES: USEFUL LUGGAGE INFORMATION

LOST & FOUND LOST & FOUND



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

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

DEPOSITO BAGAGLI LUGGAGE DEPOSIT



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

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

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

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



OGGETTI SMARRITI LOST PROPERTY



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

- **Linate**: www.milanolate-airport.com
- **Malpensa**: www.milanomalpensa-airport.com

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

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

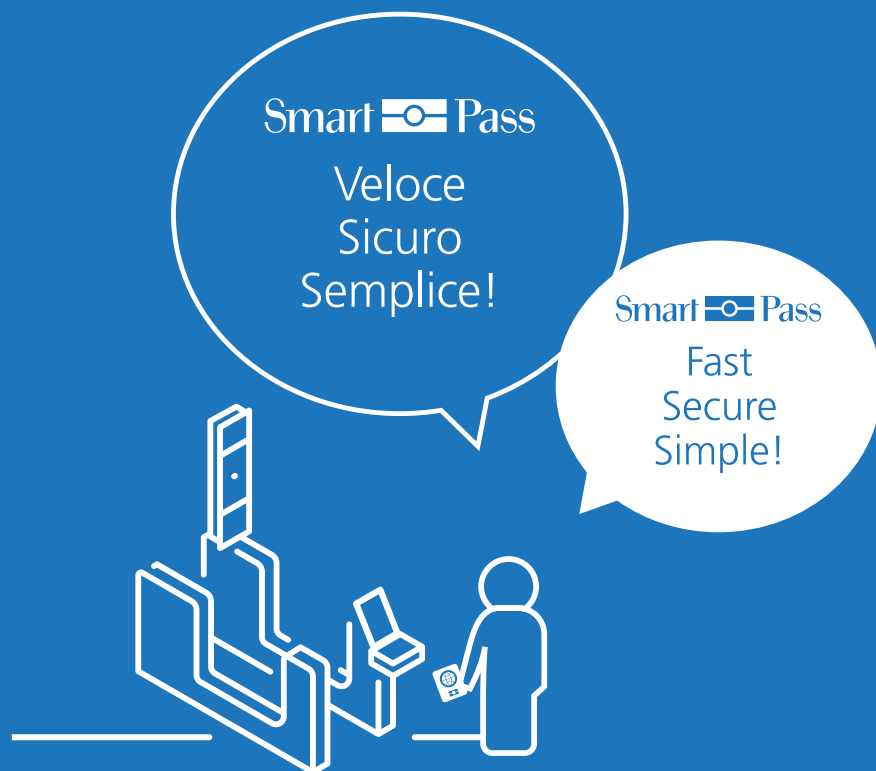
SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items either send a fax with a detailed description together with your personal info to (+39) 02 74.86.30.18, or fill-in the relative form under "Customer care" then "Lost Property" on airport site where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

- **Linate**: www.milanolate-airport.com
- **Malpensa**: www.milanomalpensa-airport.com

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

Passaporto elettronico? Scegli **Smart Pass**.

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



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

Sei cittadino *
You are nationals from



Hai più di 14 anni
You are people over 14



*Per l'elenco completo delle altre nazionalità, consultare il sito [SEA-Smart Pass](#).
*Check the [SEA-Smart Pass](#) page for the complete list of all nationalities.

SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL

APP MILAN AIRPORTS

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

WIFI VIAMILANO

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

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.

APP MILAN AIRPORTS

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

WIFI VIAMILANO

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

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Join our environment friendly chatbot: send your message from the Milan Airports' Facebook page, our website homepage or Google Assistant and you will receive a reply in realtime. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.



SEArt

ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE

Anche per il 2020 SEA continua ad offrire ai passeggeri in partenza ed in arrivo un ricco e variegato palinsesto di eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, volto a mostrare una Milano contemporanea e sempre affascinante.

SEA will continue to offer artistic and cultural events to passengers departing from Malpensa terminal 1 throughout 2020.

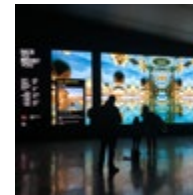
Costantino Peroni "Folla-Ombra"



Canon Challenge

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

- **CANON CHALLENGE** fotografi selezionati, da febbraio a luglio 2020.
- **CINTA E CEMENTO** di Fabio Dibello, da luglio a settembre 2020. Progetto che percorre tratti della cinta muraria romana di Aosta, e che attraverso una sorta di viaggio personale, fa riflettere sul concetto di confine.
- **CANON CHALLENGE** selected photographers from February to July 2020.
- **CINTA E CEMENTO** by Fabio Dibello, from July to September 2020. This project follows the Roman wall of Aosta through a personal voyage which encourages thoughts on boundaries.



Digital Art

LE GRANDI MOSTRE MAJOR EXHIBITS

- **A PORTRAIT OF EVERYONE, EVERYWHERE** di Daniele Sigalot. Mappe di città collegate dall'aeroporto di Milano Malpensa diventano specchi, per un autoritratto prima della partenza.
- **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.
- **A PORTRAIT OF EVERYONE, EVERYWHERE** by Daniele Sigalot. City maps joined by Milano Malpensa become mirrors reflecting self portraits of departing passengers.
- **DIGITAL ART.** immersive projections on show at Porta di Milano.



Helidon Xhixha
"Lighted Runways"

LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI LONGTERM EXHIBITIONS

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



Officina SEArt

OFFICINA SEART OFFICINA SEART

Le proposte artistiche dei dipendenti aeroportuali di Malpensa e Linate, presso la zona Arrivi A di Malpensa T1.

- **MANI, LA VITA IN UN GESTO** di Gilda Minerva. Fotografie che evidenziano il valore della gestualità.
 - **DIALOGUE** di Claudio Stefanoni e Magda Chiarelli. Fotografia e pittura in dialogo.
 - **LA VOCE DELLE MANI** di Enrico Vescovi. Percorso fotografico che rivela il percorso parallelo delle mani.
- The works on display in Terminal 1 Arrival area A are by and line are contributions by airport staff.
- **MANI, LA VITA IN UN GESTO** by Gilda Minerva. Pictures which highlight the meaning of gestures.
 - **DIALOGUE** by Claudio Stefanoni and Magda Chiarelli. A combination of photos and paintings exchanging views.
 - **LA VOCE DELLE MANI** by Enrico Vescovi. Photographs centred on hand gestures, which is typically Italian non-verbal communication

Arcangelo
"Le mie mani toccano la terra"

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

- **LE MIE MANI TOCCANO LA TERRA** di Arcangelo, da dicembre 2020, monografica del pittore, dove le sale divengono tappe di un grande percorso che conduce, attraverso diversi cicli pittorici, nel cuore della poetica dell'artista, dove ogni ciclo è la stratificazione di un "viaggio", dedicato ad un sentimento, una visione, una terra toccata o una nuova da sperimentare.
- **OPEN SPACE** di Francesco Zavatta. Suggestive vedute di luoghi aperti del territorio milanese, di passaggio e di incontro, dove la pittura comunica la suggestione della velocità, del dinamismo e della vastità degli orizzonti, propria di questi luoghi. Mostra a cura di Giuseppe Frangi.
- **RIFLESSI DI LUNA** di Helidon Xhixha e **NUOVA BOCCONI** di Alessandro Busci, da maggio 2018. Scultura e pittura alla Sala Leonardo di Linate.
- **LE MIE MANI TOCCANO LA TERRA** by Arcangelo, from December 2020, monographs by the painter, the halls become steps of a wider itinerary which leads to an emotional "voyage" experimenting a new outlook made up of diverse cycles of paintings.
- **OPEN SPACE** by Francesco Zavatta. Fascinating images of open spaces in and around Milan. Places where people walk, meet, images which portray the venue's wide horizons, movement and speed.
- **RIFLESSI DI LUNA** by Helidon Xhixha and **NUOVA BOCCONI** by Alessandro Busci, from May 2018. Sculptures and paintings displayed in Sala Leonardo at Linate.

Andrea Polenghi
"Airportrait"

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

- **THE PLASTIC STREET** (Area extra Schengen, corridoio satellite B)_percorso che lega artisti sensibili al riutilizzo creativo della plastica al motto di Reduce, Reuse, Recycle.
 - **GREEN IS GOLD** di Vera Pravda. Arazzi realizzati con la plastica donata dai passanti durante azioni artistiche pubbliche.
 - **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi, da giugno 2018. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate.
 - **MOSAICI CONTEMPORANEI** di LadyBe, da settembre 2019. Ritratti di protagonisti dell'arte e della musica realizzati con materiale di recupero in plastica.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **THE PLASTIC STREET** (Area extra Schengen, satellite B) by sensitive artists illustrating how to make art out of recycled plastic using the motto Reduce, Reuse, Recycle.
 - **GREEN IS GOLD** by Vera Pravda. Hanging tapestries made from plastic collected at art exhibitions.
 - **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi, from June 2018. Celebrity portraits made from coloured straws.
 - **MOSAICI CONTEMPORANEI** by LadyBe, from September 2019. Celebrity portraits made from recycled plastic.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA e DONNA CON GUFO**, sculptures by Luciano Minguzzi. Satellite B.

Paolo Jannacci
"Festa della Musica 2018"

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

- **FAZIOLI IN CONCERTO**, presso Salone gate B55 di Malpensa, Terminal 1. Ogni venerdì, pianisti selezionati eseguono concerti della durata di un'ora circa.
- **MILANO MUSIC WEEK**, dal 16 al 22 novembre 2020, serie di concerti legati alla settimana della musica della città di Milano.
- **BOOKCITY**, ciclo di incontri letterari, novembre 2020.
- **TEATRO ALLA SCALA**, proiezione della "Prima diffusa" presso l'aeroporto di Malpensa Terminal 1 e performance artistica degli allievi dell'Accademia Teatro alla Scala, dicembre 2020.
- **FAZIOLI IN CONCERTO**, in Boarding Area gate B55 - Terminal 1. Each Friday, selected pianists perform for approximately an hour.
- **MILANO MUSIC WEEK**, between 16 - 22 November 2020, a series of concerts linked to the week-long music event held in the city.
- **BOOKCITY**, a series of literary encounters, November 2020.
- **TEATRO ALLA SCALA**, screening of the iconic Opera House's opening first night "Prima diffusa" at Terminal 1, December 2020.



POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA SEA QUALITY POLICY

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

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

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

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

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

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



UNI EN ISO 9001:2015

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

UNI EN ISO 9001:2015

For quality management system issued by TÜV Italia.



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

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

SERVICE CERTIFICATION

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



D-4001:2008

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

D-4001:2008

For site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.



CONTROLLO QUALITÀ

• Audit interni

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

• Customer Satisfaction

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

• La misurazione della qualità erogata

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

QUALITY CONTROL

• Internal Audits

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

• Customer Satisfaction

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

• Measuring Quality

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



POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA

SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

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

SEA Group is strongly committed in combining the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. Its 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 tend 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 its 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 the adoption of both latest generation aircraft on its own airports and operating procedures

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.
- Riduzione continua delle emissioni di CO₂ prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, anche attraverso il coinvol-

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 environment in which we operate.
- Progressive introduction of construction and maintenance solution to improve energy efficiency and environmental sustainability of its airport infrastructures.
- Priority of choice for the purchase of products and services that adopt environmental sustainability criteria in line with SEA policies, with particular attention to energy saving, air and noise emissions reduction, water consumption and reduction in the quantity of waste produced and disposed of.
- Continuous reduction in the CO₂ emissions, both direct and indirect, also through the involvement of stakeholders, within the

gimento degli stakeholders nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra, fissata negli obiettivi stabiliti dagli organismi di riferimento per il trasporto aereo e dagli accordi internazionali.

- 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 negli organismi e nei 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.

reduction in the greenhouse gas emissions as set by the reference organizations for aviation and by international agreements.

- Constant level of monitoring and verification of processes related to energy, air emissions, noise, water cycle and in general of the different phenomena characterizing the interaction with the ecosystem.
- High level of listening, communication and involvement from/to a wide range of external stakeholders with a view to transparency, sharing and collaboration in the identification of actions useful to ensure the environmental sustainability of airport activities.
- Proactive presence in national and international development Bodies and programs with the purpose of contributing 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. It is willing to maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of detailed reports concerning the environmental and energy processes of the Milan airports, in the logic of progressive improving of the governance of ecological-environmental and energy phenomena, connected with the Group's activities and consistent with a strategic framework for the achievement of maximum sustainability.

GRAZIE PER I 3 MILIONI DI CLICK NEL 2019
THANK YOU FOR 3 MILLION CLICKS IN 2019



DACCI
UNA
MANO

Basta un click per aiutarci a migliorare il servizio.

Give us a hand

Just one click to help us improve our service.



Il piano della qualità del 2020 è stato costruito e condiviso con le parti interessate, nel periodo antecedente l'inizio dell'emergenza "COVID-19".

Il 2019 è stato caratterizzato dalla chiusura dello scalo di Linate nel periodo dal 27 luglio al 26 ottobre e dal conseguente trasferimento dei voli a Malpensa che ha determinato un importante incremento di passeggeri: + 16,6% 2019 Vs 2018.

In questo scenario di forte stress, sia per l'infrastruttura di volo che per tutto lo staff aeroportuale, i risultati di qualità ottenuti nel 2019 sono stati molto positivi, in linea con i target dichiarati e con aspetti di eccellenza.

Anche per il servizio di Sala Amica dedicato alle persone a mobilità ridotta, si è registrato un forte aumento di richieste di assistenza: +27,8% 2019 Vs 2018. Nonostante questi volumi di traffico, il gradimento da parte degli utenti è stato molto positivo in continuità con il 2018, in particolare per il Terminal 1, mentre, per il Terminal 2 rimangono ancora aree di miglioramento.

Nell'attuale contesto di emergenza, l'obiet-

tivo prioritario è di assicurare ai passeggeri le migliori condizioni per un transito sicuro in aeroporto, nella speranza di ritornare presto alla "Normalità", con la piena fruibilità di tutti i nostri servizi aeroportuali.

NOTA:

Il piano della qualità del 2020, di seguito presentato nel dettaglio, **è stato costruito e condiviso con le parti interessate**: ente regolatore ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile -, Comitato Utenti in rappresentanza dei passeggeri, compagnie aeree e operatori aeroportuali, **nel periodo antecedente l'inizio dell'emergenza "Coronavirus COVID-19" che ha interessato il trasporto aereo a livello mondiale.**

TERMINAL 2 CHIUSO

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

Per ulteriori informazioni consultare il sito **www.milanomalpensa-airport.com**

DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

2019 stands out as the year Linate closed and transferred all flights to Malpensa from 27th July - 26th October, which led to a substantial rise in passengers i.e. plus 16.6% from 2018.

Considering the significant pressure for both infrastructure and staff, performance figures for 2019 have been very positive and have met established targets and standard levels.

Sala Amica i.e. the service offered to reduced mobility passengers, saw a rise of plus 27.8% from 2018. And despite this considerable volume of numbers,

satisfaction levels at Terminal 1 continued its steady climb as in 2018 whilst Terminal 2 still has areas of improvement.

In the present context, the priority is to guarantee optimal conditions to passengers throughout their journey, in the hope we return to "normality" and resume full airport services as soon as possible.

NB:

The following quality programme for 2020, had been devised and agreed with the regulator ENAC – National Aviation Authority and the Users Committee – representing passengers, airlines and airport operators, prior to the "Coronavirus COVID-19" worldwide emergency.

TERMINAL 2 CLOSED

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

For further information refer to **www.milanomalpensa-airport.com** ■

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY					
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Perception of overall security levels on passengers and hand baggage check	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,9%	95,0%	98,0%	95,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY					
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of overall and personal property security level at the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	95,0%	98,1%	95,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY					
Puntualità complessiva dei voli Overall on-times	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza Overall on-time flights on all departing flights	75,2%	75,0%	76,4%	75,0%
Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo Total misrouted departing baggage items	N. bagagli disguidati/1.000 pax in partenza N. of non delivered items at destination/ 1,000 departing passengers	3,2	3,0	0,39	0,5
Tempi di riconsegna del primo bagaglio Waiting time for first baggage	Tempo nel 90% dei casi Waiting time in 90% of cases	23' 45"	22' 20"	23' 20"	25' 00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio Waiting time for last baggage	Tempo nel 90% dei casi Waiting time in 90% of cases	37' 15"	35' 20"	28' 30"	33' 00"

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SERVICE REGULARITY					
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo nel 90% dei casi Waiting time from arrival in 90% of cases	5' 00"	4' 00"	3' 00"	3' 00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services regularity and punctuality	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	95,0%	99,5%	95,0%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS					
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of toilets cleanliness and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	81,9%	92,0%	83,8%	90,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal cleanliness	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	95,0%	96,4%	95,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT DURING YOUR STAY AT THE AIRPORT					
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of baggage trolleys availability	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,3%	95,0%	96,6%	95,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passengers transfer systems efficiency (lifts, escalators)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,3%	95,0%	98,3%	95,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,2%	95,0%	96,1%	94,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	98,0%	98,2%	94,0%

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES					
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione Perception of WiFi connection within the terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	72,9%	90,0%	57,3%	90,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging places for mobiles/laptops in common areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	76,0%	90,0%	58,3%	75,0%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bars opening times	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree % of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas	100%	100%	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of available smoking areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	59,5%	75,0%	51,5%	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,2%	92,0%	96,6%	92,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,2%	90,0%	92,6%	90,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of drinks/coffee vending machines supplied	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	87,2%	90,0%	91,2%	91,0%

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE					
Sito web aggiornato e di facile consultazione Easy-to-browse and updated website	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,4%	92,0%	91,0%	92,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of efficiency of operating information points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	95,0%	99,2%	95,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clarity and efficiency of indoor signs	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,3%	95,0%	97,3%	95,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) Perception of professionalism of staff (Info Points and Security Checkpoints)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,9%	95,0%	97,8%	95,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signals)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	99,0%	98,5%	95,0%

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
SERVIZI SPORTELLI/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES					
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	95,0%	94,0%	95,0%
Tempo di attesa al check-in Queuing time at check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	15' 33"	18' 00"	13' 51"	14' 00"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,4%	95,0%	98,3%	95,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	9' 37"	7' 00"	6' 30"	7' 00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of queuing time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,3%	95,0%	97,2%	95,0%
INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION					
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of availability of clear and comprehensible road signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,8%	95,0%	96,9%	95,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the suitability of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,5%	95,0%	98,0%	95,0%

DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ
QUALITY INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT MEASURE

RISULTATO T1 2019
RESULT T1 2019

OBIETTIVO T1 2020
TARGET T1 2020

RISULTATO T2 2019
RESULT T2 2019

OBIETTIVO T2 2020
TARGET T2 2020

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE

<p>Per passeggeri in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione</p> <p><u>Departing passengers pre-booked:</u> waiting time from any official request point within the airport</p>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	19' 00"	19' 00"	24' 55"	17' 00"
<p>Per passeggeri in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza</p> <p><u>Departing passengers not pre-booked:</u> waiting time from any official request point within the airport</p>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	19' 40"	21' 00"	26' 10"	19' 00"
<p>Per passeggeri in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</p> <p><u>Arriving passengers pre-booked:</u> waiting time onboard following descent of last passenger</p>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	3' 00"	5' 00"	5' 00"	5' 00"
<p>Per passeggeri in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero</p> <p><u>Arriving passengers not pre-booked:</u> waiting time onboard following descent of last able-bodied passenger</p>	Tempo di attesa nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	5' 00"	7' 00"	7' 00"	7' 00"

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY					
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,6%	95,0%	75,3%	90,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential information in relation to overall information	99,0%	95,0%	92,2%	93,0%
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 in percentage to overall essential information	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni % information and instructions available relative to services offered	100%	100%	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	100%	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	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,8%	95,0%	74,8%	90,0%

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ
QUALITY INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT MEASURE

RISULTATO T1 2019
RESULT T1 2019

OBIETTIVO T1 2020
TARGET T1 2020

RISULTATO T2 2019
RESULT T2 2019

OBIETTIVO T2 2020
TARGET T2 2020

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS

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

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

100%

100%

100%

100%

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

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

0,01%

0,05%

0,02%

0,05%

COMFORT IN AEROPORTO COMFORT INSIDE TERMINALS

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

% passeggeri soddisfatti
% satisfied passengers

99,5%

95,0%

91,3%

92,0%

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

% passeggeri soddisfatti
% satisfied passengers

94,2%

95,0%

66,1%

90,0%

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

% passeggeri soddisfatti
% satisfied passengers

97,7%

95,0%

64,3%

90,0%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT

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

% passeggeri soddisfatti
% satisfied passengers

99,5%

95,0%

91,6%

92,0%

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

% passeggeri soddisfatti
% satisfied passengers

99,0%

95,0%

92,2%

92,0%

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

MILANO MALPENSA IN CIFRE

MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS

DATI DI TRAFFICO 2019

2019 TRAFFIC DATA

Nella tabella sono riportati i dati di traffico registrati a Milano Malpensa nel 2019.
The table below expresses total traffic data at Milano Malpensa Airport for 2019.

MALPENSA	2019	VAR.% 2019/2018
Movimenti aeromobili / Aircraft movements	225.506	+18,7%
Tonnellaggio aeromobili / Aircraft tonnes	22.849.576	+14,0%
Passeggeri / Passengers	28.827.804	+16,6%
Bagagli gestiti / Luggage	17.618.927	+12,9%
Merce (kg) / Freight tonnes	544.978.116	-2,4%
Valore medio giornaliero di passeggeri arrivati e partiti Daily average number of departing and landing passengers	78.648	
Valore massimo giornaliero di passeggeri arrivati e partiti Maximum daily number of departing and landing passengers	119.326 19/08/2019	
Valore massimo orario di passeggeri arrivati e partiti Maximum number of departing and landing passengers by the hour	9.122 08/09/2019 h.12	

	T1	T2
Orario di apertura terminal / Terminal opening hours	h24	h24
N. totale di toilettes / Total number of toilets	543	151
Toilettes per disabili / Toilets for disabled passengers	47	14
Spazio disponibile (m ²) / Total public surface area (square meters)	146.500	30.000
Carrelli portabagagli (prezzo) / Luggage trolleys (price)	2€	2€
Posti a sedere nelle aree di attesa / Seats in the waiting areas	5.249	874
Punti di ristorazione / Bars and restaurants	31	15
Capienza del deposito bagagli (m ²) / Baggage deposit capacity (square meters)	130	-
Banchi informazione / Information desks	14	3
N. blocchi monitor informativi / Information screens	240	67
Posti auto nei parcheggi / Total no. spaces in car parks	7.361	6.025
Cassa parcheggi / Car park cashiers	32	5
Parcheggi dedicati per le persone con disabilità Car parks dedicated for the disabled	162	171

NUMERI UTILI

USEFUL PHONE NUMBERS

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

GLI ENTI

AIRPORT AUTHORITIES

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

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS

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

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

I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO PRINCIPLE MOTIVES



Negato imbarco Denied Boarding

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



Cancellazione del volo Cancellation

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



Ritardo prolungato del volo Prolonged Delay

Si verifica quando la partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto. Flight takes off much later than scheduled.

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

For further details contact your airline or www.enac.gov.it

Viaggia sicuro: prepara e controlla personalmente i tuoi bagagli.

Travel Safely: ensure you pack your own bags.



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



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



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



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



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



Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



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



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



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



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



Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



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



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



Farmaci e cibi speciali
Medicines, baby and special food

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

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



SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

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

consegnati

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

inviati

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

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

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

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

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



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

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

- RECLAMO/COMPLAINT
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Aeroporto/Airport

MILANO LINATE

MILANO MALPENSA TERMINAL 1

MILANO MALPENSA TERMINAL 2

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

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

Descrivete le circostanze dei fatti ed eventuali altre informazioni:
Please give a detailed description:

Allegati/Attachments No Si/Yes

Numero di pagine/Number of pages _____

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile sui siti
www.milanolate-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici
www.milanomalpena-airport.com/it/assistenza-clienti/scrivici

I hereby confirm that I have read the information on privacy on
www.milanolate-airport.com/en/help-center/write-to-us
www.milanomalpena-airport.com/en/help-center/write-to-us

Firma/Signature _____

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

Please send via post to:
SEA Aeroporti di Milano
Customer Care
Aeroporto di Milano Linate
20090 Segrate (MI)

Via fax: **+39 02 74852047**

Via email: **customer.relations@seamilano.eu**

Milano Malpensa



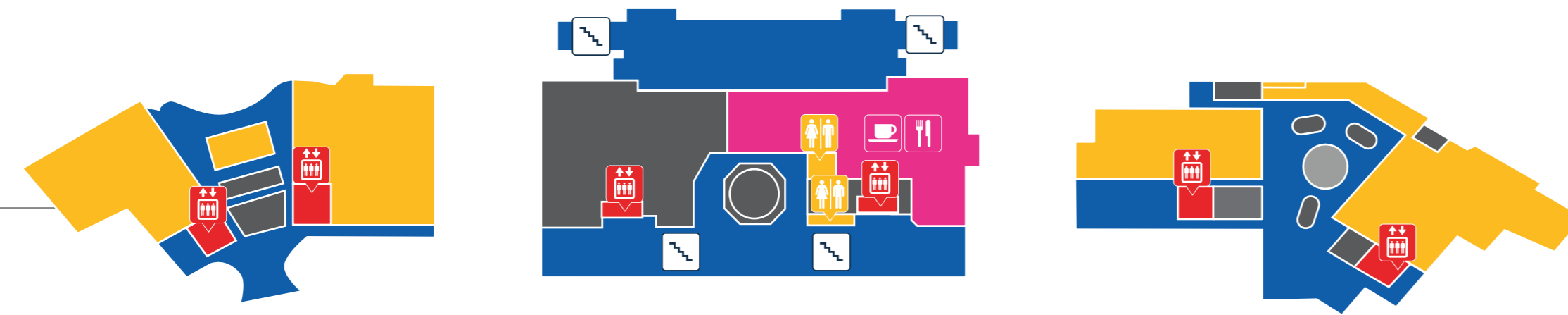
Milano Linate



Milano Malpensa **1**

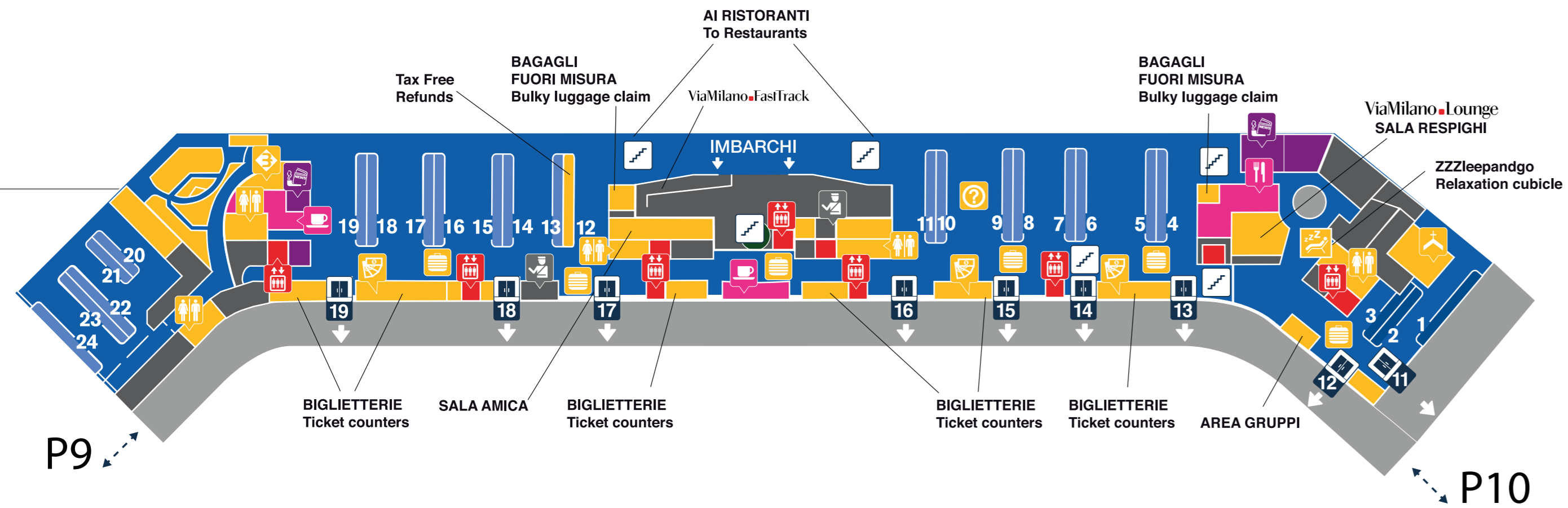
Piano 3

Third Floor



Piano 2

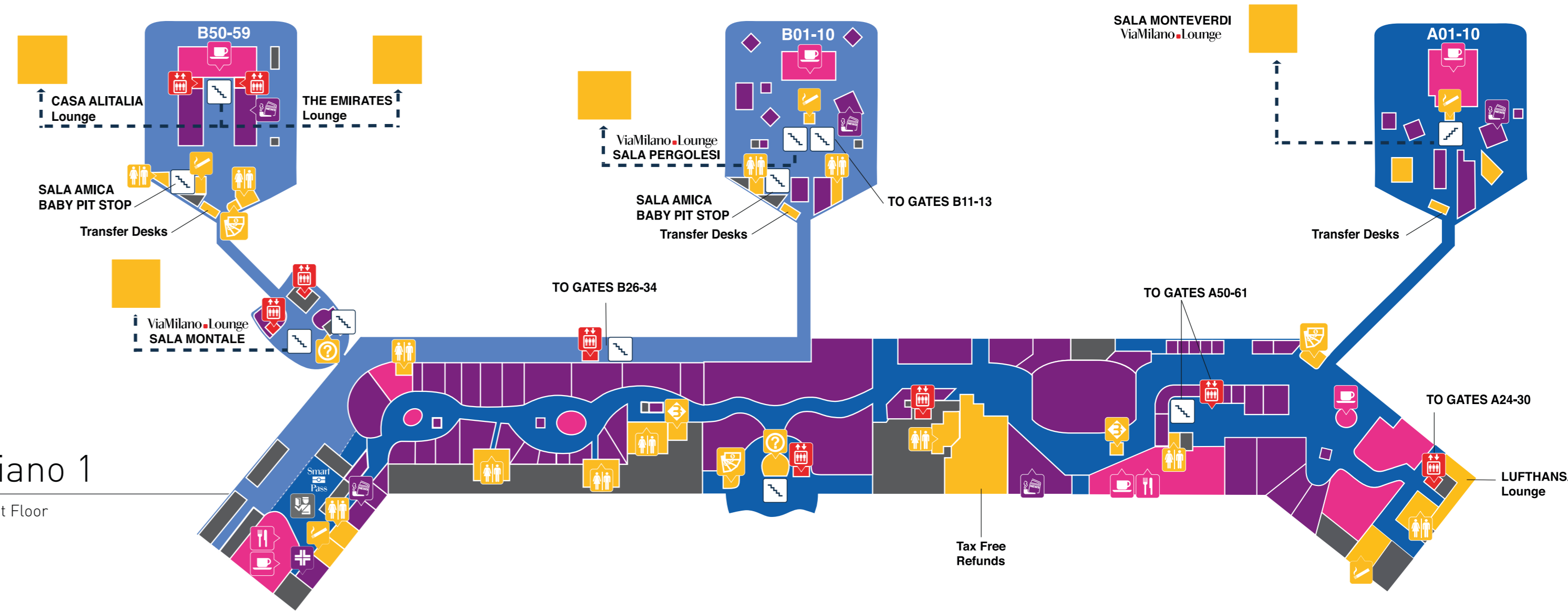
Second Floor



Milano Malpensa **1**

Piano 1

First Floor



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

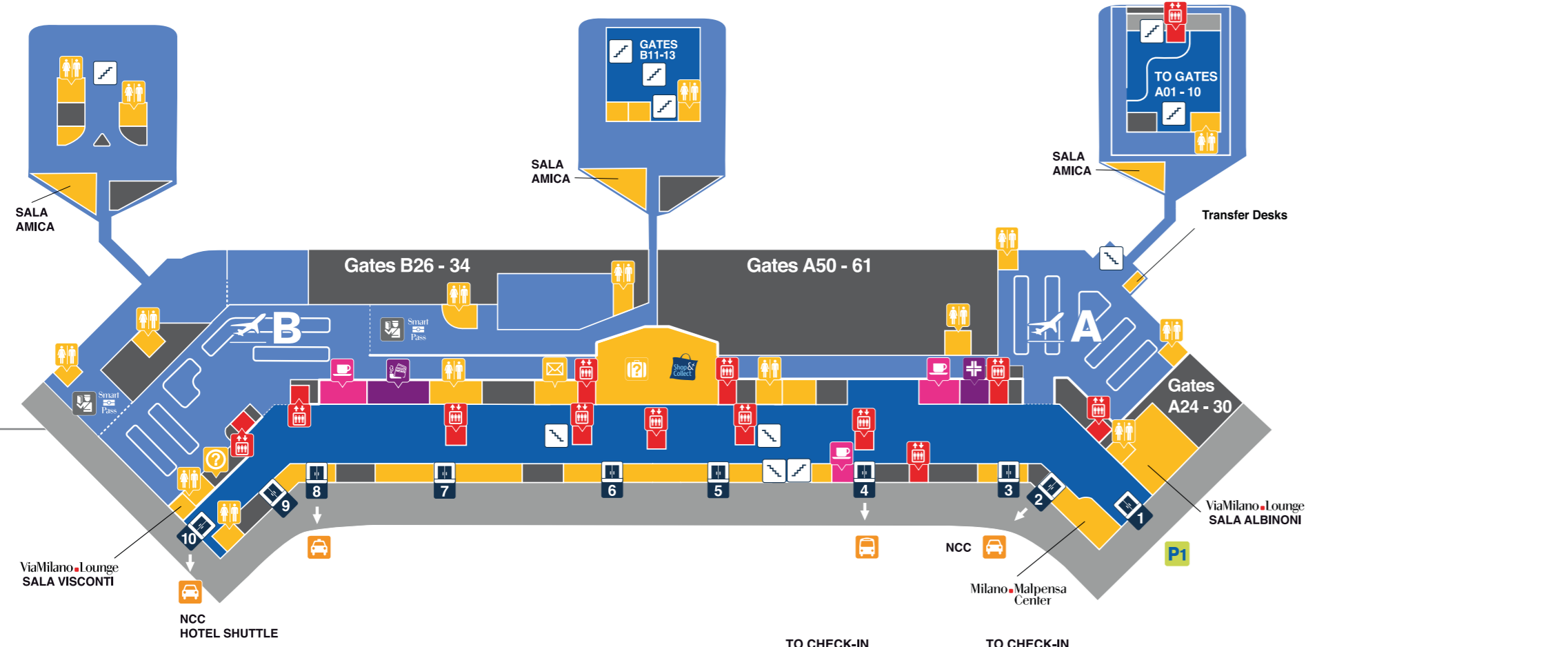
- Accesso libero / Free access
- Servizi passeggeri / Passenger services
- Negozi / Shops
- Bar, Ristoranti / Bar, Restaurants
- Shop&Collect
- Ascensore / Lift
- Informazioni / Information
- Toilettes / Toilets
- Deposito bagagli / Left luggage
- Informazioni bagagli / Lost & found
- Avvolgimento bagagli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

NOTA
A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito [SEA-Mappe Accessi Terminal 1](https://www.sea.aeroporti.it/it/terminali/milano-malpensa/terminal-1).
Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

Milano Malpensa ¹

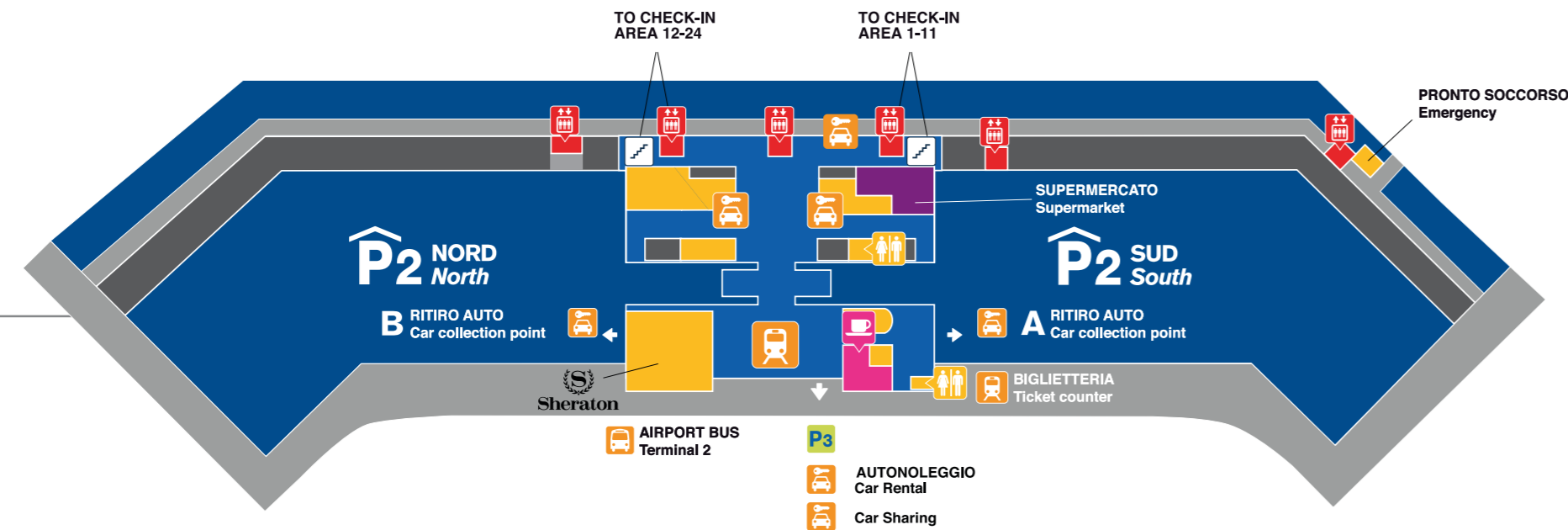
Piano 0

Ground Floor



Piano -1

Basement



NOTA
A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito [SEA-Mappe Accessi Terminal 1](#). Per ulteriori informazioni consultare [COVID-FAQ](#).

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

Milano Malpensa ²

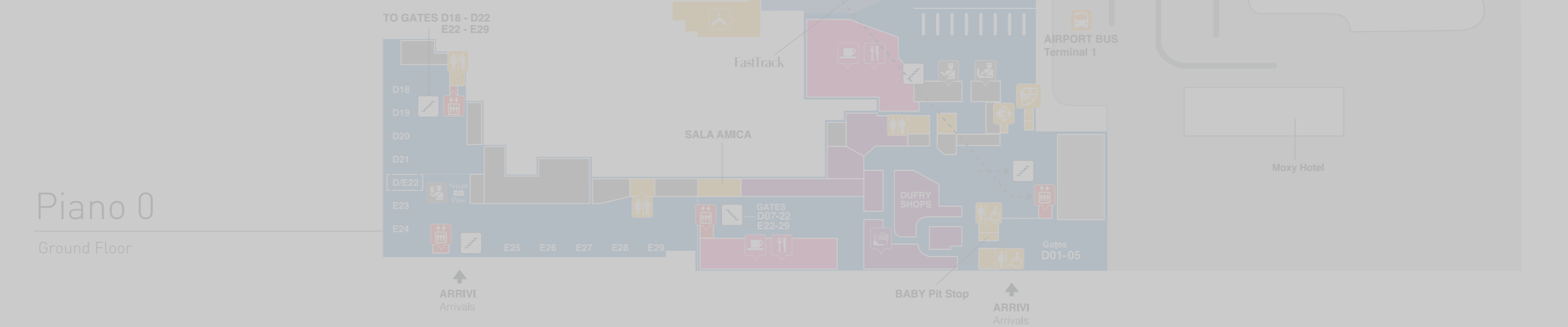
TERMINAL 2 CHIUSO
Dal 15 giugno tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

TERMINAL 2 CLOSED
From June 15th all flights from/to Milan-Malpensa are operated from Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito/For further information refer to www.milanomalpensa-airport.com

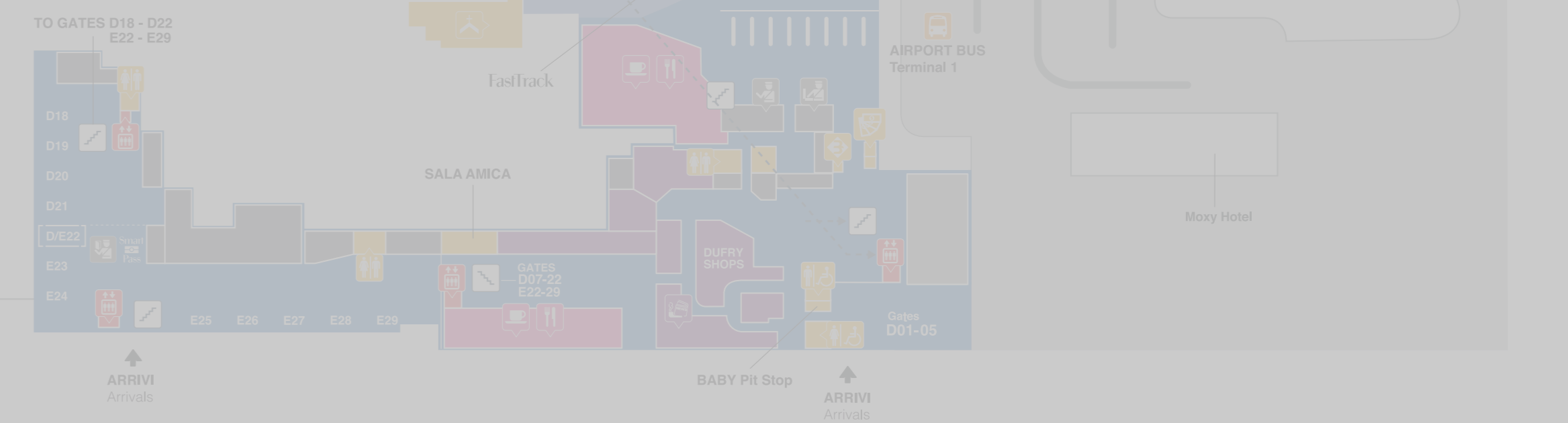
Piano 1

First Floor



Piano 0

Ground Floor




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

Milano ■ Malpensa

Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00

 @MiAirports
dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

www.milanairports.com
www.milanomalpensa-airport.com
www.milanolate-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



Milan
Airports

