

Carta dei servizi

SERVICE CHARTER

Milano • Malpensa



Indice

04	Benvenuto a Milano Malpensa
06	Normativa per gli spostamenti
08	Passenger Friendly Airport
10	Certificazioni e riconoscimenti
12	Il gruppo SEA
14	Sale conferenze "Malpensa Center"
16	Innovazione
20	Collegamenti da e per Malpensa
24	Servizi aeroportuali - Informazioni utili prima della partenza
30	Servizi aeroportuali - Informazioni utili in aeroporto
34	Servizi aeroportuali - Informazioni utili per la gestione dei bagagli
36	SEA e il digitale
40	Arte e cultura
44	Politica per la qualità di SEA
46	Politica ambientale ed energetica di SEA
52	Numeri utili - Gli enti
53	Dati di qualità
62	Dati di qualità - Passeggeri a mobilità ridotta
70	Diritti dei passeggeri - I principali casi di disservizio
74	Sempre in ascolto
78	Mappe

Index

05	Welcome to Milano Malpensa
07	Travel Regulations
09	Passenger Friendly Airport
11	Certifications and Awards
13	SEA Group
14	"Malpensa Center" Conference Rooms
17	Innovation
20	Connections to and from Malpensa
25	Airport Services - Useful information before departure
31	Airport Services - Useful information inside the airport
35	Airport Services - Useful luggage information
37	SEA goes Digital
41	Art and Culture
45	SEA Quality Policy
47	SEA Environmental and Energy Policy
52	Useful Phone Numbers - Airport Authorities
53	Quality Data
63	Quality Data - passengers with reduced mobility
71	Passenger Rights - The main cases of disruption
74	Always Listening
78	Maps

Benvenuto a Milano Malpensa

Il numero di passeggeri dell'aeroporto di Milano Malpensa, nel 2024 ha superato i livelli del 2019 (pre-covid) raggiungendo **28,9 milioni di passeggeri**, con un aumento dell'11% rispetto all'anno scorso. L'obiettivo del Gruppo SEA è quello di garantire un'operatività efficiente e affidabile in un ambiente sicuro e accogliente. Il centro dell'impegno è l'attenzione verso i passeggeri e, per perseguirlo, sono stati messi in campo progetti e attività per garantire un'esperienza di viaggio sempre più confortevole e all'avanguardia.

Le realizzazioni del 2024 sono state costituite prevalentemente da interventi di manutenzione straordinaria, di ottimizzazione delle infrastrutture gestite e di compliance normativa in tutti gli scali. Sono stati, inoltre, realizzati significativi investimenti di sviluppo commerciale, quali la realizzazione della nuova sala VIP al Terminal 2 di Malpensa e la riqualifica della sala Pergolesi al Terminal 1 di Malpensa. Presso la Cargo City di Malpensa è stato inaugurato un nuovo "parcheggio sicuro" destinato agli autotrasportatori.

Il Gruppo SEA continua a impegnarsi per l'ambiente e il sociale. In particolare, ha ridotto ulteriormente la propria impronta di carbonio e rinnovato il programma di incentivi per l'uso di Sustainable Aviation Fuel (SAF) nell'aeroporto di Malpensa.

Per quanto riguarda invece l'ambito sociale, il Gruppo ha ottenuto nel 2024 la certificazione di genere secondo la prassi UNI PdR 125, in conformità con il Regolamento UE n. 1025/2012 e la Missione 5 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), focalizzata su "Inclusione e Coesione".

Welcome to Milano Malpensa

The number of passengers at Milan Malpensa Airport in 2024 exceeded 2019 (pre-covid) levels, reaching **28.9 million passengers**, an increase of 11% compared to last year. The SEA Group's goal is to ensure efficient and reliable operations in a safe and welcoming environment. The focus of the commitment is on passengers and, to pursue this, projects and activities have been put in place to ensure an increasingly comfortable and state-of-the-art travel experience.

The achievements of 2024 mainly consisted of extraordinary maintenance, optimisation of managed infrastructures and regulatory compliance in all airports. Significant commercial development investments were also made, such as the construction of the new VIP lounge at Malpensa Terminal 2 and the upgrading of the Pergolesi lounge at Malpensa Terminal 1. A new "secure car park" for road hauliers was inaugurated at the Malpensa Cargo City.

The SEA Group continues its commitment to the environment and social issues. In particular, it has further reduced its carbon footprint and renewed the incentive programme for the use of Sustainable Aviation Fuel (SAF) at Malpensa Airport.

With regard to the social sphere, in 2024 the Group obtained gender certification according to UNI PdR 125 practice, in compliance with EU Regulation no. 1025/2012 and Mission 5 of the National Recovery and Resilience Plan (PNRR), focused on 'Diversity & Inclusion'.





Normativa per gli spostamenti

I viaggi da e verso alcuni Stati e territori esteri possono essere soggetti a specifiche limitazioni.

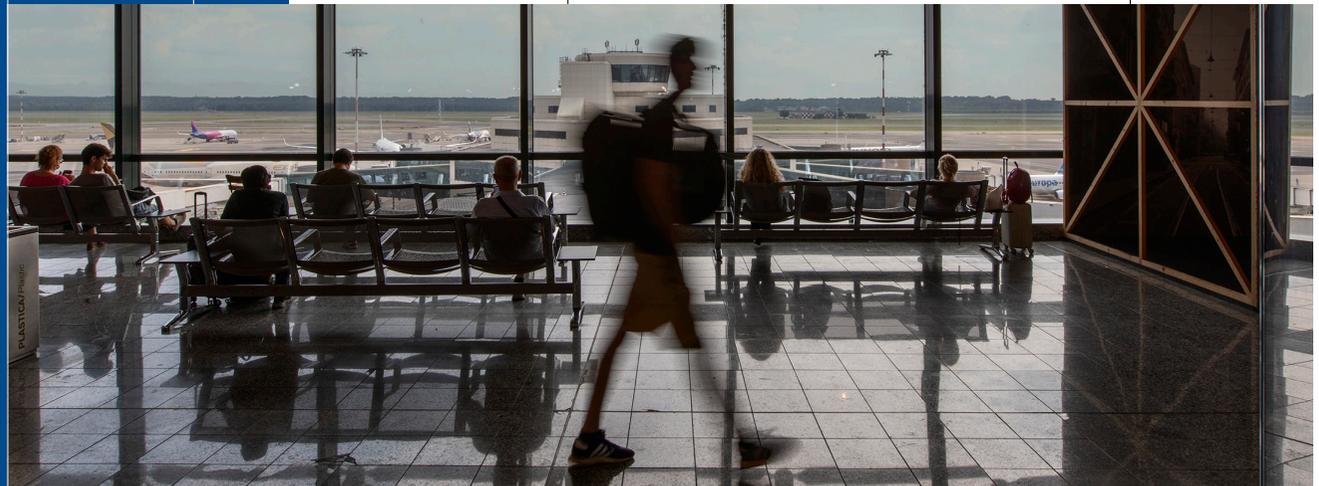
Per tutti i dettagli sulle restrizioni ed eccezioni al proprio viaggio all'estero, si consiglia di consultare la sezione dedicata del sito "Viaggiare Sicuri" del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, verificando le normative del paese di destinazione e degli eventuali paesi di transito.



Travel Regulations

Travel to and from certain foreign states and territories may be subject to specific restrictions.

For full details on restrictions and exceptions to your travel abroad, we recommend consulting the dedicated section of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation's 'Viaggiare Sicuri' website, checking the regulations of the country of destination and any transit countries.





Passenger friendly airport

Un aeroporto internazionale sempre più accogliente che punta a far sentire “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: servizio Shopping Helper con personale madrelingua cinese, 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 UnionPay, Alipay e WeChat Pay. SEA ha infine appena rilanciato il canale WeChat ufficiale degli Aeroporti di Milano, all’interno del quale i passeggeri cinesi hanno accesso a tutte le informazioni sugli aeroporti di Malpensa e di Linate.

Passenger-Friendly Airport

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

“Chinese-Friendly Airport” is the project dedicated to Chinese passengers who choose to travel to Milan. The project offers exclusive services including: Shopping Helper service with native Chinese-speaking staff, specific wayfinding, airport shopping area maps in Mandarin, the airport website in Mandarin, simplified VAT refunds, and payment systems like UnionPay, Alipay, and WeChat Pay for Chinese passengers. SEA has just set up the Milan Airport official WeChat channel, where Chinese passengers can find all the information both for Malpensa and Linate Airports.



Certificazioni e riconoscimenti

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

Nel 2023 l'Airport Council International (ACI) World, l'associazione mondiale degli aeroporti, ha attribuito all'aeroporto di Malpensa il prestigioso riconoscimento **Airport Service Quality Award (ASQ)** per il suo posizionamento tra i migliori aeroporti europei nella categoria degli scali con un traffico di 25-40 milioni di passeggeri. Il risultato è basato sul giudizio dei passeggeri intervistati sulla qualità e sulla percezione dei servizi aeroportuali.



Certifications and Awards

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

In 2023, Airport Council International (ACI) World, the world association of airports, awarded Malpensa airport the prestigious **Airport Service Quality Award (ASQ)** for its ranking among the best European airports in the category of airports with 25-40 million passengers. The result is based on the opinion of passengers interviewed on the quality and perception of airport services.



Il gruppo SEA

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

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

MILANO 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 import ed export. Milano Malpensa Cargo è il principale aeroporto cargo in Italia e tra i primi 10 in Europa. Grazie a infrastrutture moderne e tecnologie avanzate, garantisce efficienza e rapidità nella gestione di ogni tipologia di merce.

MILANO LINATE

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

MILANO LINATE PRIME E MILANO MALPENSA PRIME

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

SEA Group

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

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 the airport's passengers. Terminal 2 is easyJet's main base of operations in Europe, serving a broad network of destinations. Both terminals can be reached by train.

MILANO MALPENSA CARGO

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

MILANO LINATE

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

MILANO LINATE PRIME AND MILANO MALPENSA PRIME

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

Sale conferenze “Malpensa Center”

Gli Aeroporti di Milano hanno sale dedicate a riunioni e convegni, con capienza massima di 100 posti. Prenotabili a 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;
- predisposizione per traduzione simultanea (quotazione su richiesta);
- area di registrazione/accredito con linea telefonica e fotocopiatrice;
- spazio per allestimento catering;
- connessione WiFi anche per videoconferenze;
- lavagna a fogli mobili.

CONFIGURAZIONI DELLA SALA:

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

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

“Malpensa Center” Conference Rooms

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

RATES INCLUDE:

- a podium that accommodates 6 speakers with fixed microphones and monitors;
- a PC jack for presentations;
- an internet connection and PC power sockets;
- an individual podium with monitor and fixed microphone;
- 2 90” flat screens;
- a sound/video booth with 1 PC;
- set-up for simultaneous interpretation services (quote on request);
- a reception desk with a landline and photocopier;
- a buffet area;
- WiFi and videoconferencing facilities;
- flipboard.

ROOM CONFIGURATIONS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

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

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



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

Scopri di più





Innovazione

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

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

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

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

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



Innovation

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

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

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

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

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



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

È una soluzione affidabile e intuitiva che permette ai passeggeri di ricevere informazioni real-time sullo stato del proprio volo senza bisogno di scaricare alcuna app. Inquadrando il QR code presente sui monitor del Terminal 1 e 2, i passeggeri accedono ad una pagina con l'elenco dei voli della giornata e possono attivare notifiche push sul proprio volo, selezionandolo tra l'elenco. È possibile anche essere indirizzati direttamente al proprio volo scansionando la carta di imbarco. Questa soluzione permette ai passeggeri di impiegare liberamente il proprio tempo all'interno del terminal, senza dover sostare di fronte ai monitor.

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

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

I passeggeri, qualora venisse ritrovato il loro oggetto, possono scegliere se ritirarlo personalmente presso l'ufficio oggetti smarriti o se riceverlo a casa tramite spedizione di uno dei corrieri partner di Foundspot.

L'accesso alla piattaforma Foundspot può essere fatto direttamente dalla pagina del sito ufficiale SEA: [Oggetti smarriti](#).

SMART BINS: nuovi cestini intelligenti mostrano ai passeggeri dove gettare i rifiuti e aiutano gli addetti nel monitoraggio dei cestini

Nel Terminal 1 di Malpensa sono stati installati 4 Smart Bins. Si tratta di cestini intelligenti, dotati di sensori avanzati, che monitorano in tempo reale il livello di riempimento del cestino e il tipo di rifiuti gettati, calcolando anche un indice di correttezza della raccolta differenziata. Inoltre, i sensori permettono di stimare le emissioni di CO₂ derivanti dallo smaltimento dei materiali. Ogni isola di cestini è dotata anche di un totem con tablet che guida i passeggeri nello smaltimento corretto dei rifiuti, indicando in quale cestino gettarli. Questo sistema non solo migliora l'efficienza della raccolta dei rifiuti, ma sensibilizza anche i passeggeri sull'importanza della raccolta differenziata.

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

This reliable and intuitive solution allows passengers to receive real-time information on the status of their flight without having to download an app. By framing the QR code on the Terminal 1 and 2 monitors, passengers access a page with a list of the day's flights and can activate push notifications about their flight by selecting it from the list. They can also be directed straight to their flight by scanning their boarding pass. This solution allows passengers to freely spend their time inside the terminal without having to stand in front of the monitors.

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

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

SMART BINS: new smart litter bins show passengers where to throw their waste and help attendants monitor bins

Four Smart Bins have been installed in the Malpensa Terminal 1. These bins are equipped with advanced sensors that monitor in real time the quantity and type of disposed waste, while also calculating the level of correct waste sorting. In addition, the sensors make it possible to estimate the CO₂ emissions resulting from the disposal of materials. Each bin island is also equipped with a tablet totem that helps passengers to properly dispose of waste, indicating the correct bin for disposal. This system not only improves the efficiency of waste collection, but also makes passengers aware of the importance of separate waste collection.



Collegamenti da e per Malpensa

Connections to and from Malpensa

In treno / By train

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

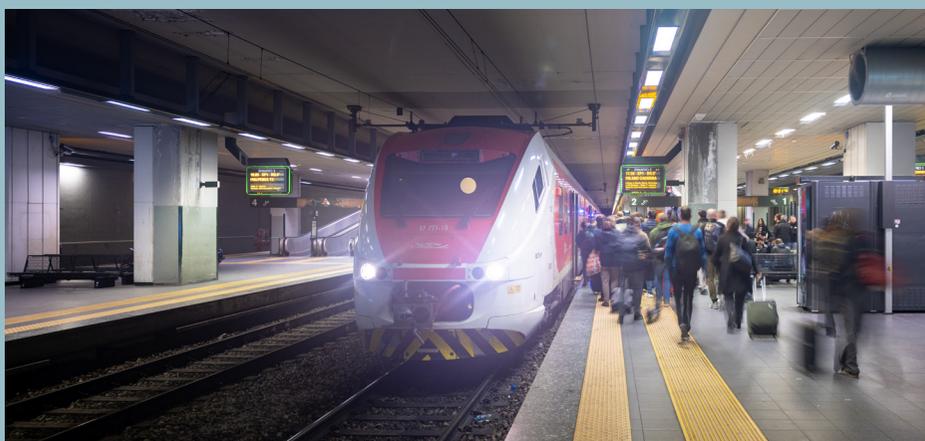
NCC / Chauffeur driven cars

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

Area 15 min

È soggetta a controllo del traffico ed è accessibile a tutti tramite un sistema elettronico che monitora l'ingresso e l'uscita dal Terminal 1 di Malpensa.

This is subject to traffic control and is accessible to all via an electronic system that monitors entry and exit from Malpensa Terminal 1.



Per maggiori informazioni sui collegamenti consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Da/Per".
For more information, consult the website www.milanomalpensa-airport.com, under "From/To" section.

In auto / By car

Milano / Milan	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa A8, exit Busto Arsizio, A-road 336 for Malpensa
Torino / Turin	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, Boffalora Malpensa intersection
Genova - Alessandria Genoa - 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

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

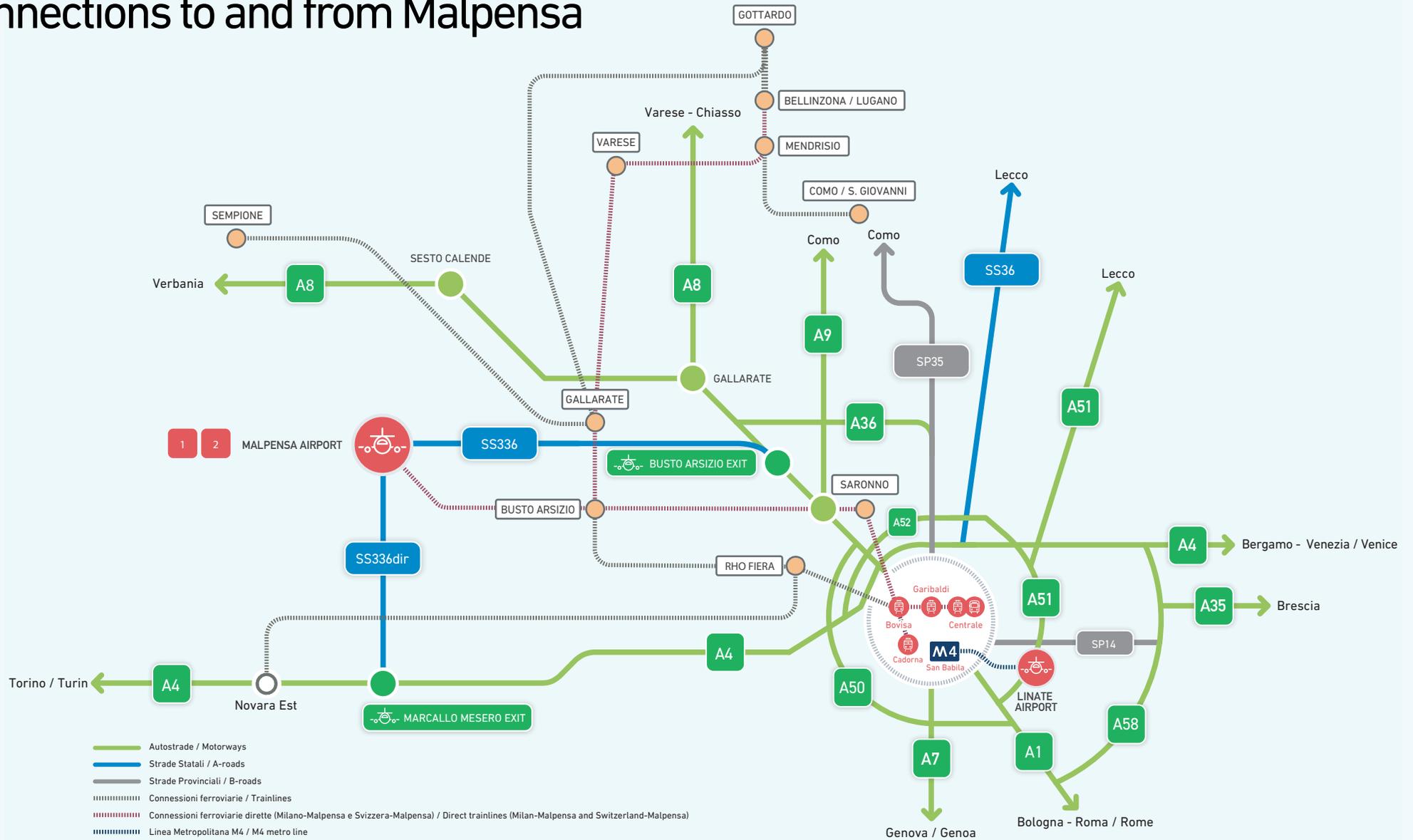
Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi del Terminal 1
White taxis are available outside the Arrivals Hall at Terminal 1

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 Alivision/Terravision · www.terravision.eu Caronte · www.caronte.eu
Malpensa < > Torino Malpensa < > Turin	Flibco https://www.flibco.com/it Arriva Italia (Airport bus) · 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 - Ticket on board.
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 (Orio shuttle) · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa < > Lago Maggiore Malpensa < > Lake Maggiore	S.A.F. · www.safduemila.com · (+39) 0322.863117 - (Servizio a chiamata entro le ore 11.00 del giorno prima) - (On-call services by 11.00 a.m. the day before)
Roma < > Losanna Rome < > Lausanne Torino > Milano > Venezia Turin > Milan > Venice Francoforte < > Torino Frankfurt < > Turin Roma > Malpensa Rome > Malpensa Malpensa - Monaco di Baviera Malpensa - Munich Berlino > Milano Berlin > Milan	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208

Collegamenti da e per Malpensa

Connections to and from Malpensa





Servizi aeroportuali

Informazioni utili prima della partenza

TRASPORTO ANIMALI

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

INDICAZIONI SANITARIE

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

I passeggeri:

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

devono avere un certificato medico che confermi l'idoneità al volo e che dovrà essere presentato ai controlli di sicurezza. Nello scalo di Malpensa Terminal 2 è attivo un ambulatorio di Sanità Aerea che offre ai passeggeri e ai cittadini utili servizi. Per maggiori informazioni consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza" - "Sanità Aerea".

Airport Services

Useful information before departure

TRAVELLING WITH ANIMALS

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

TRAVELLING WITH WEAPONS AND AMMUNITION

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

UNACCOMPANIED MINORS

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

MEDICAL AND HEALTH ADVICE

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

Passengers:

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

must have a medical certificate confirming their fitness to fly, which must be presented at security checks. At Malpensa Terminal 2 airport there is an Air Health clinic offering useful services to passengers and citizens. For more information, consult the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistance" - "Airport Clinic" section.

VIP LOUNGES

Le Milan Airports Lounges sono a disposizione dei passeggeri in partenza presso lo scalo di Milano Malpensa Terminal 1 e Terminal 2. L'accesso è acquistabile direttamente in lounge o sul sito www.milanairports-shop.com.

RIMBORSO IVA

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

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

FAST TRACK

Accesso a un percorso dedicato presso i controlli di sicurezza. Il servizio è acquistabile presso le macchine self presenti in aeroporto nell'area partenze o sul sito www.milanairports-shop.com.

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 08.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00. Il sabato mattina dalle 08.00 alle 13.30 (chiusura durante le festività nazionali). Per ulteriori informazioni, www.comune.ferno.va.it.

VIP LOUNGES

Passengers leaving from Milan Malpensa Terminal 1 and Terminal 2 can relax in our comfortable Milan Airports Lounges. Access can be purchased directly in the lounge or online at www.milanairports-shop.com.

VAT REFUND

Our fast and simple refund service is available at:

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

FAST TRACK

Access to a dedicated lane at Security control. This service can be purchased at the self machines located in Departures area or online on www.milanairports-shop.com.

IDENTITY CARD - REGISTRY 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 8:00 a.m. to 1:30 p.m. and from 3 p.m. to 6 p.m. and on Saturday mornings from 8:00 a.m. til 1:30 p.m. (closed on national holidays). For further information, please see www.comune.ferno.va.it.



ULTERIORI SERVIZI PER I PASSEGGERI

POSTI AUTO

MALPENSA T1

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

MALPENSA T2

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

CASSA PARCHEGGIO PRESIDATA/HELP DESK

- Malpensa T1, dentro l'aerostazione al piano Arrivi, in prossimità della porta n. 6
- Malpensa T2, area Arrivi, in prossimità della porta n. 7.

FAMILY LANE

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

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

FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP

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

KIDS AREA

Aree dedicate ai bambini agli imbarchi - satellite Centrale del Terminal 1.

BIKE POINT

Colonnina per il montaggio o smontaggio, completa di attrezzi per la manutenzione e pompa per il gonfiaggio dei pneumatici presso il Terminal 2 - area Arrivi.

ADDITIONAL SERVICES

PARKING

MALPENSA T1

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

MALPENSA T2

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

MANNED PARKING COUNTER/HELP DESK

- Malpensa T1 airport, inside the terminal on the Arrivals floor, near door no. 6
- Malpensa T2, Arrival Area, near door no. 7.

FAMILY LANE

At Malpensa there is a security lane reserved for:

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

FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP

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

KIDS AREA

Dedicated areas for children at boarding - Central satellite of Terminal 1.

BIKE POINT

Station for assembly or disassembly, complete with maintenance tools and a tyre inflation pump at Terminal 2 - Arrivals area.



Servizi aeroportuali

Informazioni utili in aeroporto

SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

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

VELOCE, SICURO, SEMPLICE!

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

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

BOOKCROSSING.COM

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

VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA
PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI.

EROGATORI D'ACQUA

Prendi un sorso d'acqua!

Ti forniamo acqua fresca e potabile grazie alle apposite fontanelle diffuse nel Terminal.

VIRTUAL DESK/INFO DESK

dove si possono ottenere informazioni, ad esempio, sullo stato del proprio volo, sull'ubicazione delle aree di check-in e dei gate d'imbarco, delle biglietterie o dei trasporti pubblici:

- Malpensa T1, n. 10 Virtual Desk e n. 1 Info Desk distribuiti nel Terminal
- Malpensa T2, n. 3 Virtual Desk distribuiti nel Terminal.

Airport Services

Useful information inside the airport

SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

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

FAST, SECURE, AND SIMPLE!

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

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

BOOKCROSSING.COM

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

TRAVEL SAFE

PACK AND CHECK
PERSONALLY PACK YOUR LUGGAGE.

WATER DISPENSER

Free drinking water available!

We provide fresh drinking water thanks to fountains located in the Terminal.

VIRTUAL DESK/INFO DESK

Where you can get information, for example, on the status of your flight, the location of check-in areas and boarding gates, ticket offices or public transport:

- Malpensa T1, no. 10 Virtual Desks and no. 1 Info Desk distributed throughout the Terminal
- Malpensa T2, no. 3 Virtual Desks distributed throughout the Terminal.

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO DA STIVA

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

OGGETTI VIETATI

BAGAGLIO A MANO

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

OGGETTI PERMESSI

BAGAGLIO A MANO

- liquidi, aerosol o gel (in contenitori di massimo 100 ml);
- trasporto di medicinali e prodotti dietetici per bambini;
- liquidi e bevande acquistati nel negozio duty-free e oltre i controlli di sicurezza;
- dispositivi elettronici;
- trasporto di liquidi durante un atterraggio intermedio.

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

PROHIBITED ITEMS

HOLD BAGGAGE

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

PROHIBITED ITEMS

HAND LUGGAGE

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

PERMITTED ITEMS

HAND LUGGAGE

- liquids, aerosols or gels (in containers maximum 100ml)*;
- transport of medicines and dietary products for children;
- liquids and beverages purchased in the duty-free shop and after the security controls;
- electronic devices;
- liquid transport during an intermediate landing.

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



Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

LOST&FOUND

Rivolgersi all'ufficio Lost&Found della compagnia aerea di riferimento, PRIMA di lasciare l'area doganale della zona di riconsegna bagagli. Sarà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report) 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 terra - Arrivi B, aperto dalle ore 07.00 alle ore 21.00, telefono n. (+39) 02 74.86.72.77

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" - "Oggetti Smarriti".

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

FEEDBACKNOW

La tua opinione è importante!

per esprimere la tua opinione sul servizio utilizzato, clicca sulle 3 icone smiley. Così facendo, ci aiuti a verificare la situazione di ciascun servizio in tempo reale! Grazie!

Airport Services

Useful luggage information

LOST&FOUND

If your luggage is damaged or lost, contact the Lost&Found counter BEFORE leaving the arrivals area. A Property Irregularity Report will be issued 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 the www.enac.gov.it website.

LUGGAGE DEPOSIT

- Malpensa Terminal 1, ground floor, Arrivals B, open from 7 a.m. until 9 p.m., phone no. (+39) 02 74.86.72.77

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

LUGGAGE TROLLEYS (PRICE) €2

LOST PROPERTY

SEA staff manages all personal objects found at the airport. To register the loss of any personal items fill in the form on:

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

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

FEEDBACKNOW

Your opinion matters!

Please, click on the 3 smiley faces to let us know how you feel about the service. This will help us to assess the situation of each service in real time.



SEA e il digitale

SITI CARGO E SEA PRIME

Nel primo semestre del 2025, Milano Malpensa Cargo e SEA Prime rinnovano i loro siti web con un design moderno e innovativo. L'aggiornamento includerà grafiche fresche e contenuti aggiornati, pensati per migliorare l'esperienza utente. L'obiettivo è offrire una navigazione più intuitiva e informazioni facilmente accessibili, rendendo l'interazione online più efficace e coinvolgente.

MAPPE AEROPORTUALI

Da gennaio 2025 sono disponibili online le nuove mappe aeroportuali, completamente rivisitate per migliorare la navigazione all'interno dei terminal. Le mappe presentano una nuova colorazione più chiara e moderna, accompagnata da icone intuitive che rendono l'orientamento ancora più semplice e immediato. Con questi aggiornamenti, i passeggeri potranno muoversi facilmente all'interno dell'aeroporto, trovando rapidamente i punti di interesse e i servizi disponibili.

MILANO MALPENSA BOUTIQUE

Milano Malpensa Boutique è il portale- vetrina dedicato alle boutique del Terminal 1 di Malpensa, che offre ai passeggeri la possibilità di scoprire l'ampia offerta commerciale dell'aeroporto già durante la pianificazione del viaggio e dello shopping. Il catalogo è ricco e variegato: tra i negozi presenti annoverano Etro, Giorgio Armani, Paul&Shark, Montblanc, oltre alla vasta selezione proposta da Dufry. L'offerta spazia dall'abbigliamento al food, dai profumi agli orologi, dagli alcolici ai prodotti

beauty, fino a borse e accessori di pelletteria, con un'attenzione particolare all'eccellenza del Made in Italy. Un'ulteriore comodità per i passeggeri è la possibilità di prenotare in anticipo i prodotti desiderati, pagandoli e ritirandoli direttamente in negozio il giorno della partenza, per un'esperienza di shopping senza stress e su misura.

CANALI DEDICATI AI PASSEGGERI CINESI

L'Aeroporto di Malpensa è presente con i suoi canali ufficiali sia su WeChat che su Little Red Book, offrendo ai passeggeri cinesi un accesso diretto e immediato a tutte le informazioni sui servizi, le novità e le esperienze disponibili nel nostro aeroporto. Inoltre, tramite questi canali, è possibile usufruire di un servizio di assistenza clienti dedicato in lingua cinese, garantendo un supporto personalizzato e senza barriere linguistiche. Da febbraio è stato lanciato inoltre anche il Miniprogram ufficiale degli Aeroporti di Milano su WeChat, completo di motore di ricerca voli e di una navigazione del Milano Malpensa Boutique in lingua cinese.

SMARTPHONE APP

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

SEA goes Digital

CARGO AND SEA PRIME WEBSITE

In the first half of 2025, Milano Malpensa Cargo and SEA Prime are renewing their websites with a modern and innovative design. The update will include fresh graphics and updated content, designed to improve the user experience. The goal is to offer more intuitive navigation and easily accessible information, making online interaction more effective and engaging.

AIRPORT MAPS

The new airport maps, completely revised to improve navigation within the terminals, are available online from January 2025. The maps have a new, clearer and more modern colour scheme, accompanied by intuitive icons that make orientation even easier and more immediate. With these updates, passengers will be able to move easily within the airport, quickly finding points of interest and available services.

MILANO MALPENSA BOUTIQUE

Milano Malpensa Boutique is the showcase portal dedicated to the boutiques in Malpensa Terminal 1, which offers passengers the opportunity to discover the airport's wide range of products already while planning their trip and shopping. The catalogue is rich and varied: the shops present include Etro, Giorgio Armani, Paul&Shark, Montblanc, in addition to the vast selection offered by Dufry. The offer ranges from clothing to food, from perfumes to watches, from alcoholic beverages to beauty products, up to bags and leather accessories, with particular atten-

tion to the excellence of Made in Italy. An additional convenience for passengers is the possibility of booking the desired products in advance, paying for them and collecting them directly in the shop on the day of departure, for a stress-free and tailor-made shopping experience.

CHANNELS DEDICATED TO CHINESE PASSENGERS

Malpensa Airport is present with its official channels both on WeChat and on Little Red Book, offering Chinese passengers direct and immediate access to all the information on services, news, and experiences available at our airport. Furthermore, through these channels, it is possible to take advantage of a dedicated customer service in Chinese, guaranteeing personalised support without language barriers. From February, the official Miniprogram of the Milan Airports on WeChat will also be launched, complete with a flight search engine and a navigation of the Milan Malpensa Boutique in Chinese.

SMARTPHONE APP

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

SITO E-COMMERCE

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

SITI DI SCALO

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

CHATBOT MILAN AIRPORTS

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

E-COMMERCE SITE

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

TERMINAL SITES

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

MILAN AIRPORTS CHATBOT

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



Arte e cultura



Spazio ArtHUB



SEA Milan Airports si impegna anche nel 2025 per garantire ai propri passeggeri un'esperienza di viaggio unica, capovolgendo il paradigma che vuole l'aeroporto come semplice punto di arrivo o di partenza. Il Terminal 1 sempre di più si caratterizza come "Museo diffuso" all'interno del quale valorizzare l'arte e la cultura in tutte le sue declinazioni, come palcoscenico per la promozione dei talenti e vetrina degli eventi in programma nel territorio circostante.

PHOTOSQUARE

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

- **ON THE MOVE** di Alessio Franconi. Una mostra fotografica dal carattere divulgativo che si addentra nella logistica illustrando ai passeggeri, attraverso immagini d'impatto, il mondo che si cela dietro ai trasporti e la massima importanza che riveste. Da febbraio a maggio 2025.
- Racconti visivi che si concentrano sulle persone e si allargano su stupefacenti paesaggi.

PORTA DI MILANO. LE GRANDI MOSTRE

- **PANORAMA** di Giovanni Frangi. Tele di grandi dimensioni con fotografie ingrandite di brandelli di cielo su cui la mano interviene a trasformare l'immagine, restituendole vita. Sono cieli azzurri percorsi dalle nuvole, disposti in ordine sparso nello spazio espositivo in modo da creare una sorta di percorso all'interno del quale i viaggiatori potranno immergersi. Da febbraio ad aprile 2025.

LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI

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

L'ARTE PRIMA E DOPO IL VOLO

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

Art & Culture



COLIBRI di Jacopo Foggini

SEA Milan Airports is also committed in 2025 to guaranteeing its passengers a unique travel experience, overturning the paradigm that views the airport as a simple point of arrival or departure. Terminal 1 increasingly characterizes itself as a "widespread museum" within which to enhance art and culture in all its forms, as a stage for the promotion of talent and a showcase for events scheduled in the surrounding area.

PHOTOSQUARE

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

- **ON THE MOVE** by Alessio Franconi. An informative photographic exhibition with an informative nature that delves into logistics by illustrating to passengers, through impactful images, the world behind transportation and its utmost importance. February through May 2025.
- Visual narratives that focus on people and amazing landscapes.

PORTA DI MILANO. THE GREAT EXHIBITIONS

- **PANORAMA** by Giovanni Frangi. Large canvases with enlarged photographs of pieces of sky on which the hand intervenes to transform the image, restoring it to life. These blue skies are traversed by clouds, arranged in random order in the exhibition space so as to create a kind of path within which travellers can immerse themselves. February through April 2025.

SEMI-PERMANENT INSTALLATIONS

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

ART BEFORE AND AFTER FLIGHT

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

WOW! WALLS OF WONDER!

Progetto artistico in collaborazione con il MA*GA, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Gallarate, dove tre artisti selezionati realizzano tre interventi permanenti all'interno degli spazi dedicati ai passeggeri in partenza e in arrivo, offrendo opportunità di riflessione e occasioni di sorpresa e ridefinendo i canoni funzionali degli spazi aeroportuali.

- **IN EVERY JOURNEY (Love is the destination) di Andrea Crespi.** Con un pattern bianco e iridescente, l'opera è un invito, un augurio ma anche uno statement sociale valido, come ricorda l'artista, "per qualsiasi viaggio intrapreso, che sia fisico, emozionale o spirituale" e considera "l'amore una forza motrice dell'esistenza umana".
- **TRUE CARE di Alice Ronchi.** Un'installazione site specific che mette in dialogo due aree dell'aeroporto che non si incontrano mai: le partenze e gli arrivi. Una pittura astratta su più livelli trasparenti che crea un paesaggio onirico e intimo caratterizzato da colori avvolgenti e rassicuranti che possa accogliere il viaggiatore e accompagnare lo sguardo delle persone che lo attraversano.

- **SULLA PUNTA DELLA DOMANDA di Marco Giordano.** Opera composta da tre sculture aeree cinetiche installate nei lucernari di una delle aree più sensibili dell'aeroporto: all'arrivo, nell'attesa prima del controllo dei documenti. Le sculture composte da pale in vetroresina, dai colori vibranti, restituiscono una danza intermittente che un poco alla volta, ci muovono, ci spostano, proprio sul punto in cui ci troviamo di fronte ad un passaggio in cui una domanda ci viene posta.



IN EVERY JOURNEY di Andrea Crespi

WOW! WALLS OF WONDER!

Art project in collaboration with MA*GA, Museum of Modern and Contemporary Art in Gallarate, where three selected artists create three permanent interventions within the spaces dedicated to departing and arriving passengers, offering opportunities for reflection and occasions for surprise, and redefining the functional rules of airport spaces.

- **IN EVERY JOURNEY (Love is the destination) by Andrea Crespi.** With a white, iridescent pattern, the work is an invitation, a wish but also a valid social statement, as the artist reminds us, "for any journey undertaken, whether physical, emotional or spiritual" and considers "love a driving force of human existence."
- **TRUE CARE by Alice Ronchi.** A site-specific installation that brings into dialogue two areas of the airport that never meet: departures and arrivals. An abstract painting on several transparent levels that creates a dreamlike and intimate landscape characterised by enveloping and reassuring colours that can welcome the traveller and accompany the gaze of the people passing through.

- **ON THE POINT OF QUESTION by Marco Giordano.** A work composed of three kinetic aerial sculptures installed in the skylights of one of the most sensitive areas of the airport: on arrival, while waiting before document control. The sculptures composed of vibrantly coloured glass resin blades, evoke an intermittent dance that gradually moves and shifts us on the spot where we face a passage where a question is being asked.

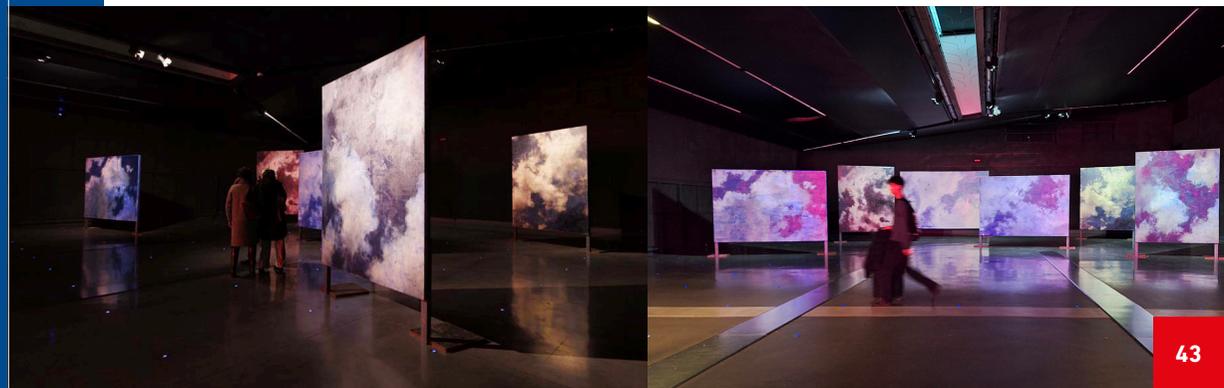


TRUE CARE di Alice Ronchi

SULLA PUNTA DELLA DOMANDA di Marco Giordano



PANORAMA di Giovanni Frangi





Politica per la qualità di SEA

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

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

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



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

Controllo qualità

AUDIT INTERNI

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

CUSTOMER SATISFACTION

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

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

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

SEA Quality Policy

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

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

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



Quality control

INTERNAL AUDITS

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

CUSTOMER SATISFACTION

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

PROVIDED QUALITY MEASUREMENT

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



Politica ambientale ed energetica di SEA

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

La politica ambientale ed energetica del gruppo nello specifico si ispira ai seguenti principi

- Ferma convinzione dell'importanza per lo sviluppo sostenibile dei propri scali, di tutte le tematiche ambientali, per le quali si intende andare oltre il mero rispetto del dettato normativo, per tendere a una riduzione sostenibile degli impatti socio-ambientali e alla contestuale crescita della condivisione di valore con le comunità dei territori circostanti.
- Continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche, includendo l'obiettivo di minimizzare i rischi e cogliere le opportunità regolatorie e finanziarie connesse all'incremento dei livelli di sostenibilità.
- Assicurare la conformità ai requisiti normativi e agli standard di riferimento applicabili che riguardano l'ambiente e l'efficienza energetica, inclusi gli schemi e le certificazioni volontari e le condizioni formulate nei processi autorizzativi ambientali.
- Sviluppo e promozione, congiuntamente con gli enti di regolazione competenti e i propri partner aviation, di soluzioni normative, tecniche e commerciali utili a favorire l'impegno di aeromobili di ultima generazione sui propri scali e l'adozione di procedure operative che siano coerenti con gli obiettivi di sostenibilità di settore ed efficaci per il contenimento degli impatti socio-ambientali sul territorio.
- Sensibilizzazione e coinvolgimento attivo di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operiamo.
- Introduzione progressiva di soluzioni di realizzazione e manutenzione utili a migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale delle infrastrutture aeroportuali.
- Acquisizione prioritaria di prodotti e servizi che adottino criteri di sostenibilità ambientale in linea con le politiche di SEA, con particolare attenzione al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche, al consumo di acqua e alla riduzione delle quantità di rifiuti prodotti e smaltiti.
- Impegno a ridurre in modo assoluto le emissioni sotto il proprio controllo, sia dirette ("scope 1") che indirette ("scope 2", connesse agli usi energetici), per conseguire l'obiettivo "Net Zero" entro il 2030 per entrambi gli aeroporti di Linate e Malpensa, coerentemente alle previsioni delle organizzazioni del settore aeronautico, agli accordi e programmi internazionali, alla pari delle best practice degli aeroporti europei. Tali obiettivi sono conseguiti

SEA Environmental and Energy Policy

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

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

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

tramite il contenimento della domanda energetica, la realizzazione di propri impianti fotovoltaici e l'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili.

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

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

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

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



Numeri utili Useful Phone Numbers

	T1	T2
Call Center / Call Center	(+39) 02 23.23.23	(+39) 02 23.23.23
Deposito bagagli / Baggage deposit	(+39) 02 74.86.72.77	Non disponibile / Not available
Poste e telecomunicazioni / Post office	(+39) 02 58.58.66.31	Non disponibile / Not available
Farmacia area Arrivi / Pharmacy Arrivals	(+39) 02 58.58.02.87	(+39) 0331 25.95.22 - Interno 6 / Interior 6
Farmacia area Imbarchi / Pharmacy Gates	(+39) 333/8282264	Non disponibile / Not available
Pronto Soccorso	(+39) 02 74.86.24.02 (+39) 02 74.86.24.09	(+39) 02 74.85.44.44

Gli enti Airport Authorities

	T1	T2
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121
Polizia di frontiera / Border police	(+39) 02 58.58.45.11	(+39) 02 58.58.45.11
Carabinieri / Police	(+39) 02 74.86.76.41	(+39) 02 74.86.76.41
Dogana / Customs	(+39) 0332 18.22.111	(+39) 0332 18.22.111
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 di Sanità Marittima Aerea e di Frontiera / Maritime and Airport Health Office	(+39) 06 59.94.47.93	(+39) 06 59.94.47.93
Ufficio Anagrafe / Identity Card - Registry office Fax	(+39) 02 74.86.76.77 / (+39) 02 58.58.10.58	Non disponibile / Not available Non disponibile / Not available

Dati di qualità

Nel corso del 2024, i risultati ottenuti riflettono un considerevole apprezzamento da parte dei passeggeri nei confronti della qualità dei servizi offerti in aeroporto. Questo riscontro positivo è in sintonia con gli standard dichiarati e include anche elementi di eccellenza. In particolare, gli utenti della Sala Amica hanno espresso una completa soddisfazione sia per i servizi di assistenza offerti sia per le strutture aeroportuali disponibili. La qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza hanno chiaramente contribuito a garantire un'esperienza complessiva positiva per tutti gli utenti, consolidando la reputazione dell'aeroporto come luogo di eccellenza nel soddisfare le esigenze dei passeggeri. Il piano di miglioramento dei servizi aeroportuali di SEA per il 2025 è stato condiviso nell'ambito del processo di approvazione della presente Carta dei Servizi che ha visto coinvolti come parti interessate: l'ente regolatore ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - e il Comitato Utenti in rappresentanza delle compagnie aeree e degli operatori aeroportuali. Con la pubblicazione di questa edizione della Carta dei Servizi, SEA rinnova il suo impegno, in collaborazione con la Community aeroportuale, a monitorare attentamente i livelli di servizio al fine di identificare e implementare le soluzioni ottimali. L'obiettivo è offrire ai passeggeri un'esperienza di viaggio confortevole attraverso miglioramenti continui e una costante ricerca di eccellenza nei servizi offerti.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2024 e gli obiettivi per il 2025.

Quality Data

In the course of 2024, the results obtained reflect passengers' considerable appreciation of the quality of services provided at the airport. This positive feedback is in line with the declared standards and also encompasses elements of excellence. In particular, users of the "Sala Amica" expressed complete satisfaction with both the assistance services and the available airport facilities.

The quality and effectiveness of the assistance services have clearly contributed to ensuring an overall positive experience for users, solidifying the airport's reputation as a place of excellence in meeting passengers' needs.

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

With the release of this edition of the Service Charter, SEA renews its commitment, in collaboration with the airport community, to closely monitor service levels in order to identify and implement optimal solutions. The goal is to provide passengers with a comfortable travel experience through continuous improvements and the constant pursuit of excellent services. The following indicators illustrate the results for 2024 and the targets set for 2025.

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
SICUREZZA DEL VIAGGIO AIRPORT SECURITY			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security levels for passengers and hand baggage check</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property security at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,4%	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on-time flights</i>	% dei voli puntuali/totale voli in partenza <i>Overall on-time flights on all departing flights</i>	63,3%	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	2,0
Schengen - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage from block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	22'00"	22'00"
Extra-Schengen - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage from block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	25'00"	24'00"
Schengen - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.</i>	31'00"	32'00"
Extra-Schengen - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.</i>	44'00"	41'00"

Malpensa Terminal 1 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	5'42"	5'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of airport services regularity and punctuality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	97,0%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of toilet's cleanliness and efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,6%	87,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal's cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,7%	97,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,2%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,5%	97,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of WiFi connection in the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,0%	93,0%
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>	69,7%	88,0%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Compatibility of airport and bar opening times</i>	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bars in the respective areas</i>	100%	100%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of available smoking areas</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	66,6%	75,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi e edicole <i>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	96,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,9%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,4%	92,0%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy-to-browse and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,6%	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,0%	97,0%

Malpensa Terminal 1 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
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>	98,0%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) <i>Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	97,0%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signage)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,6%	97,0%
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>	ND	95,0%
Tempo di attesa al check-in <i>Queuing time at check-in</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	10'14"	17'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,1%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	7'07"	8'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,9%	96,0%

INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of availability of clear and comprehensible road signage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,8%	97,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 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>	98,2%	96,0%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Perception of overall and personal property security level at the airport</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,3%	96,0%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI) SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)			
Puntualità complessiva dei voli <i>Overall on-times</i>	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza <i>Overall on-time flights on all departing flights</i>	67,9%	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>	0,28	1,0
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage from block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases</i>	23'55"	23'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m <i>Waiting time for piece of luggage rom block on to a/m</i>	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Minutes from aircraft block-on to delivery of the first baggage in 90% of cases.</i>	28'00"	32'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi <i>Wait time in minutes from block-on in 90% of cases</i>	3'47"	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>	99,1%	97,0%

Malpensa Terminal 2 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE COMFORT AND CLEANLINESS			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of toilet's cleanliness and efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,5%	83,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal's cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,1%	97,0%
COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO COMFORT AT THE AIRPORT			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of baggage trolley availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,6%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,9%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of air conditioning efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,5%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,6%	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of WiFi connection in the terminal</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,6%	88,0%
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>	73,6%	86,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 2

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES			
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>	54,7%	70,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,2%	91,0%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	89,6%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti <i>Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,3%	92,0%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>Easy-to-browse and updated website</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,5%	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of operating information points</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,1%	97,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clarity and efficiency of indoor signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,9%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) <i>Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,3%	97,0%

Malpensa Terminal 2 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE			
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speaker and internal signage)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,5%	97,0%
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>	ND	95,0%
Tempo di attesa al check-in <i>Queuing time at check-in</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	3'01"	10'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of queuing time at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,5%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in 90% of cases</i>	5'54"	7'00"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of queuing time at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,0%	96,0%

INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception of availability of clear and comprehensible road signage</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,8%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the suitability of city/airport connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,9%	97,0%

Dati di qualità Malpensa Terminal 1

passenger with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE			
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione Pre-booked departing PRM: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	21'	19'
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	23'	25'
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Pre-booked arriving PRM: maximum waiting time on board following disembarkation of the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	1'	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRM with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	4'	7'

Malpensa Terminal 1 Quality Data

passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,5%	97,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible on total number of essential information	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % of essential information in relation to overall information	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	97,4%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 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 dei PRM <i>Claims received</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale dei PRM <i>% number of claims received/number of assistances</i>	0,01%	0,04%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of efficiency of assistance delivered</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	98,3%	97,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,7%	97,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI COURTESY AND CONDUCT			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of staff professionalism</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%



Dati di qualità Malpensa Terminal 2

passenger with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE			
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione Pre-booked departing PRM: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	17'	19'
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	16'	25'
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Pre-booked arriving PRMs: maximum waiting time on board following disembarkation of the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	4'	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero Arriving PRM with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation the last passenger	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi Max waiting time in 90% of cases	7'	7'

Malpensa Terminal 2 Quality Data

passengers with reduced mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,8%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,6%	97,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % information and instructions available compared to services offered	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % of essential information in relation to overall information	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	98,6%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 2024 RESULT	OBIETTIVO 2025 2025 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 dei PRM <i>Claims received</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale dei PRM <i>% number of claims received /number of assistances</i>	0,03%	0,04%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of efficiency of assistance delivered</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	95,5%	95,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") <i>Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	95,6%	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>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception of staff professionalism</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,6%	97,0%





Diritti dei passeggeri I principali casi di disservizio

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

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

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

Invio del reclamo alle Compagnie Aeree

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

Successivo invio del reclamo all'ENAC

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

- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero;

oppure

- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004.

Passenger Rights The main cases of disruption

In Italy, the ICAA (Italian Civil Aviation Authority) is the institution responsible for the correct application of Reg. (EC) no. 261/2004 in the event of disruptions to air transport such as denied boarding, cancellation, prolonged flight delay, non-compliance with the airline's obligation to provide information, and accommodation in a higher or lower class. It also has the power to impose administrative sanctions on those who do not comply. In the event of any of the previously mentioned disruptions and based on the type of service, passengers may be entitled to one or more of the following options:

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

Sending the complaint to the Airlines

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

Subsequent sending of the complaint to ENAC

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

- the airline does not provide a reply six weeks after the date of receipt of the passenger's complaint;

or

- the passenger considers that the reply received from the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004.

Procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori che gestiscono servizi di trasporto e gli utenti.

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



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

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



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

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



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

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

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

Non-judicial dispute resolution procedures between operators managing transport services and users.

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



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

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



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

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



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

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

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

Sempre in ascolto

Compila questo modulo se un servizio aeroportuale non ti ha soddisfatto o per segnalare i tuoi suggerimenti. **Grazie per l'attenzione.**

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

CONSEGNATI

- direttamente al nostro banco informazioni tramite il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.

INVIATI

- tramite sito www.milanomalpensa-airport.com in home page
- via pec customercare@pec.seamilano.eu
- via lettera Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 Segrate (MI).

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

Always Listening

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

DELIVERED IN PERSON

- directly handed in to our information desk using the form attached to this Servic Charter.

SENT

- on our website www.milanomalpensa-airport.com on the home page
- by certified email customercare@pec.seamilano.eu
- by letter to Customer Relationship Management SEA Aeroporto di Milano Linate 20054 Segrate (MI).

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

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

data / date _____

ora / time _____

Nome / Name _____

Cognome / Surname _____

Email _____

Telefono / Phone _____

Stato / Country _____

Aeroporto / Airport

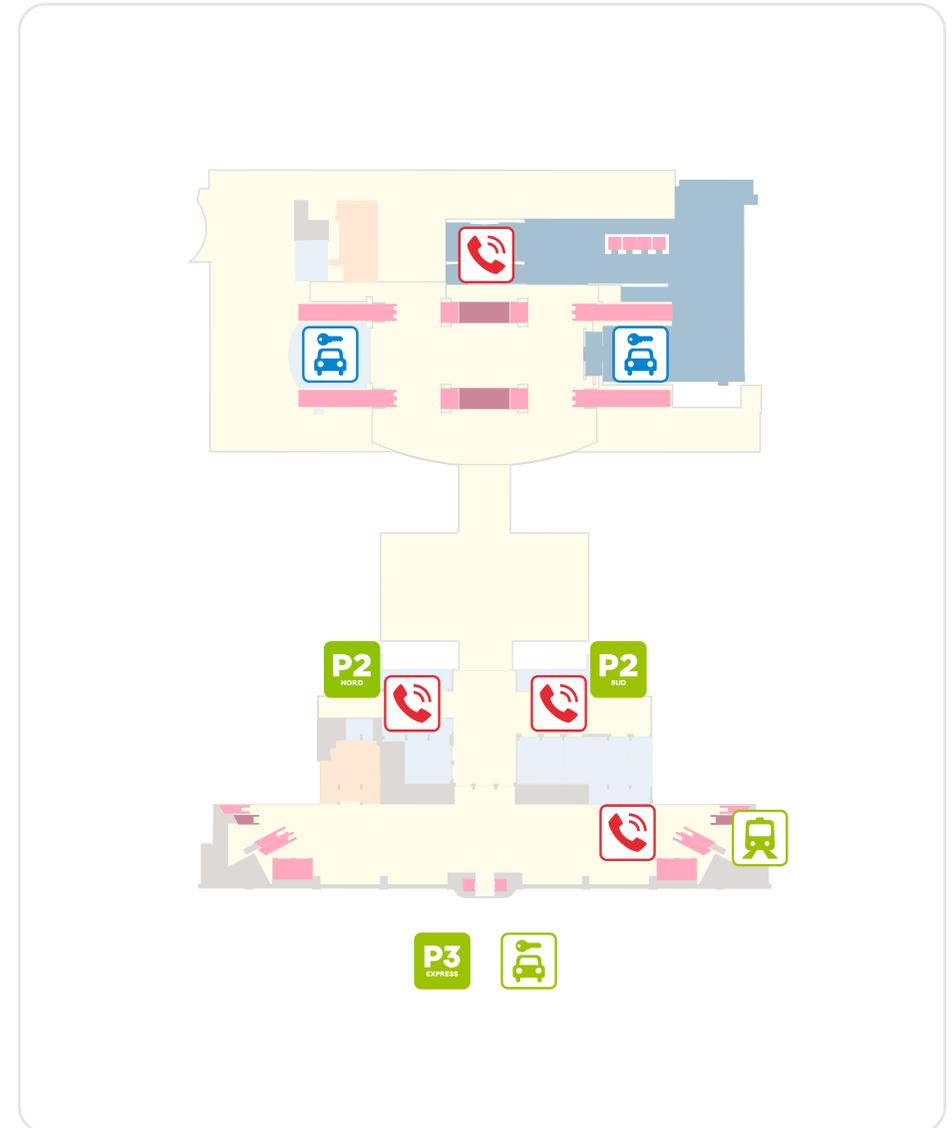
- MILAN LINATE
- MILAN MALPENSA TERMINAL 1
- MILAN MALPENSA TERMINAL 2

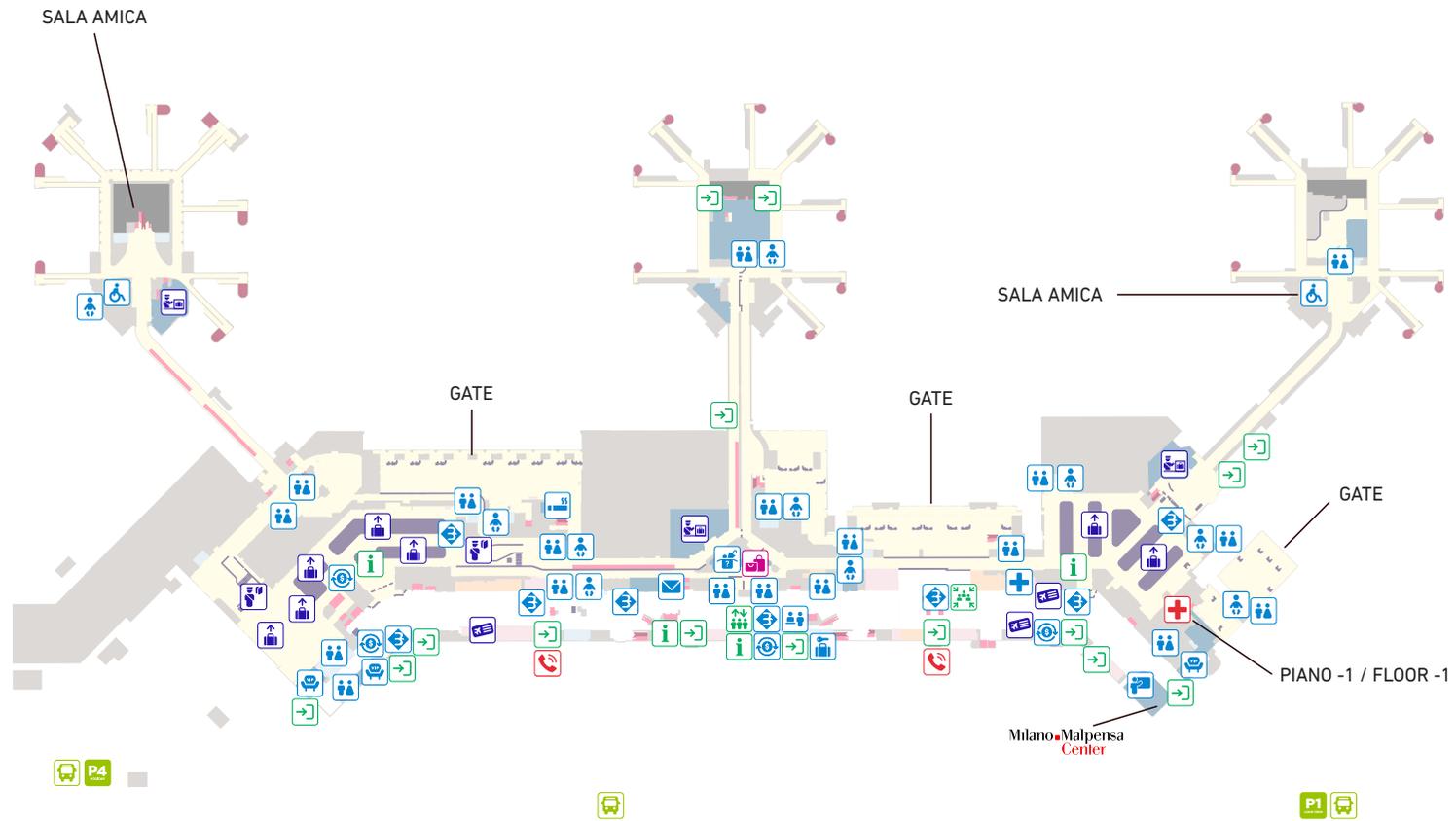
TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO / TOPIC OF THE COMPLAINT OR SUGGESTION

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

T1 Piano -1 | T1 Floor -1

-  P2 SUD
-  P2 NORD
-  P3 EXPRESS
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID

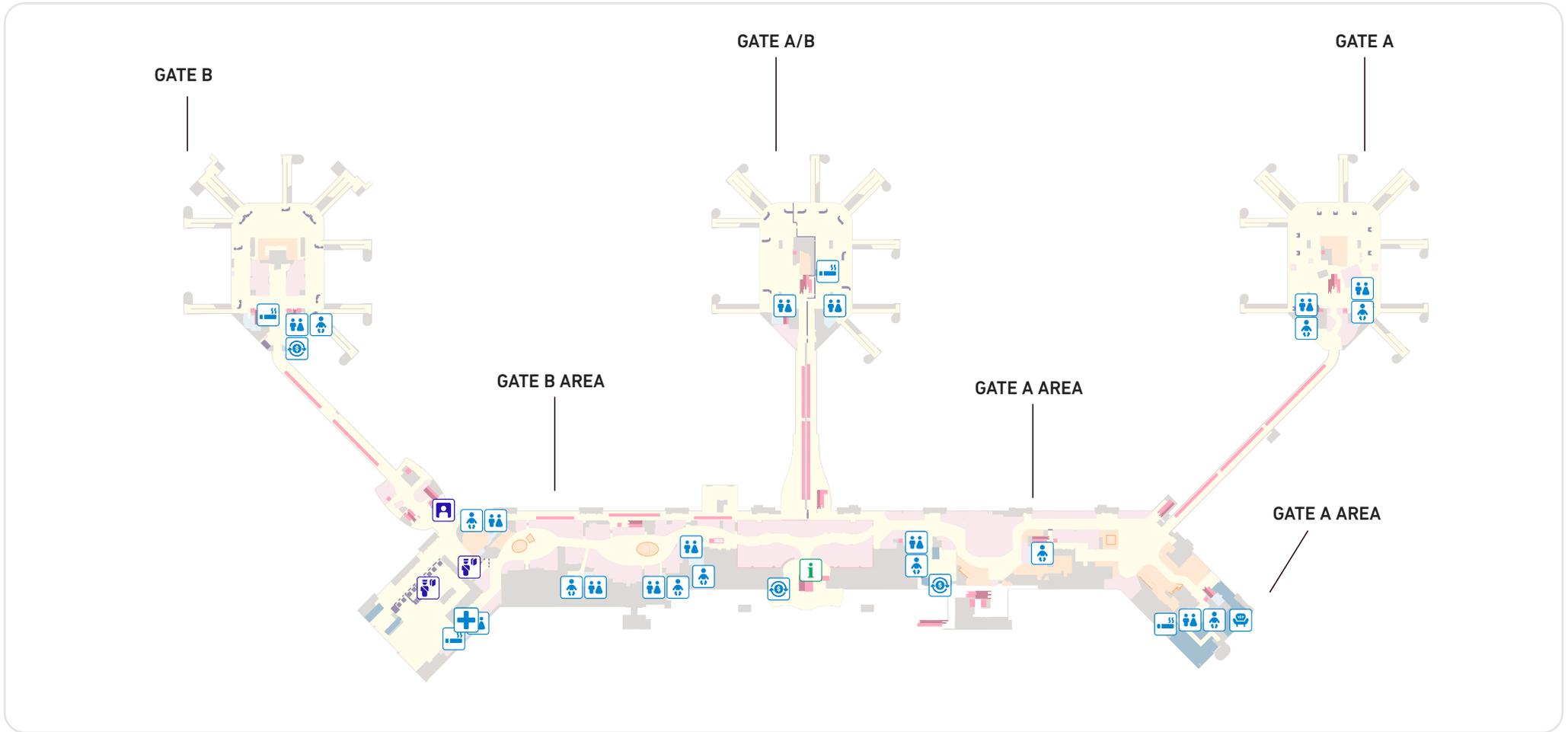




- | | | | |
|--|---|--|---|
|  SERVIZI IGIENICI / TOILETS |  DEPOSITO BAGAGLI / LEFT BAGGAGE |  TRANSITI / TRANSITS |  P4 HOLIDAY |
|  NURSERY |  BOX FUMATORI / SMOKING AREA |  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM |  BUS |
|  SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE |  POSTE / POST OFFICE |  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL |  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION |
|  BANCOMAT / ATM |  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGE |  SHOP&COLLECT |  CAR SHARING |
|  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE |  INFO POINT |  P1 LONG TERM |  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL |
|  VIP LOUNGE |  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT |  P2 SUD |  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT |
|  FARMACIA / PHARMACY |  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT |  P2 NORD |  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID |
|  MALPENSA CENTER |  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL |  P3 EXPRESS | |

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

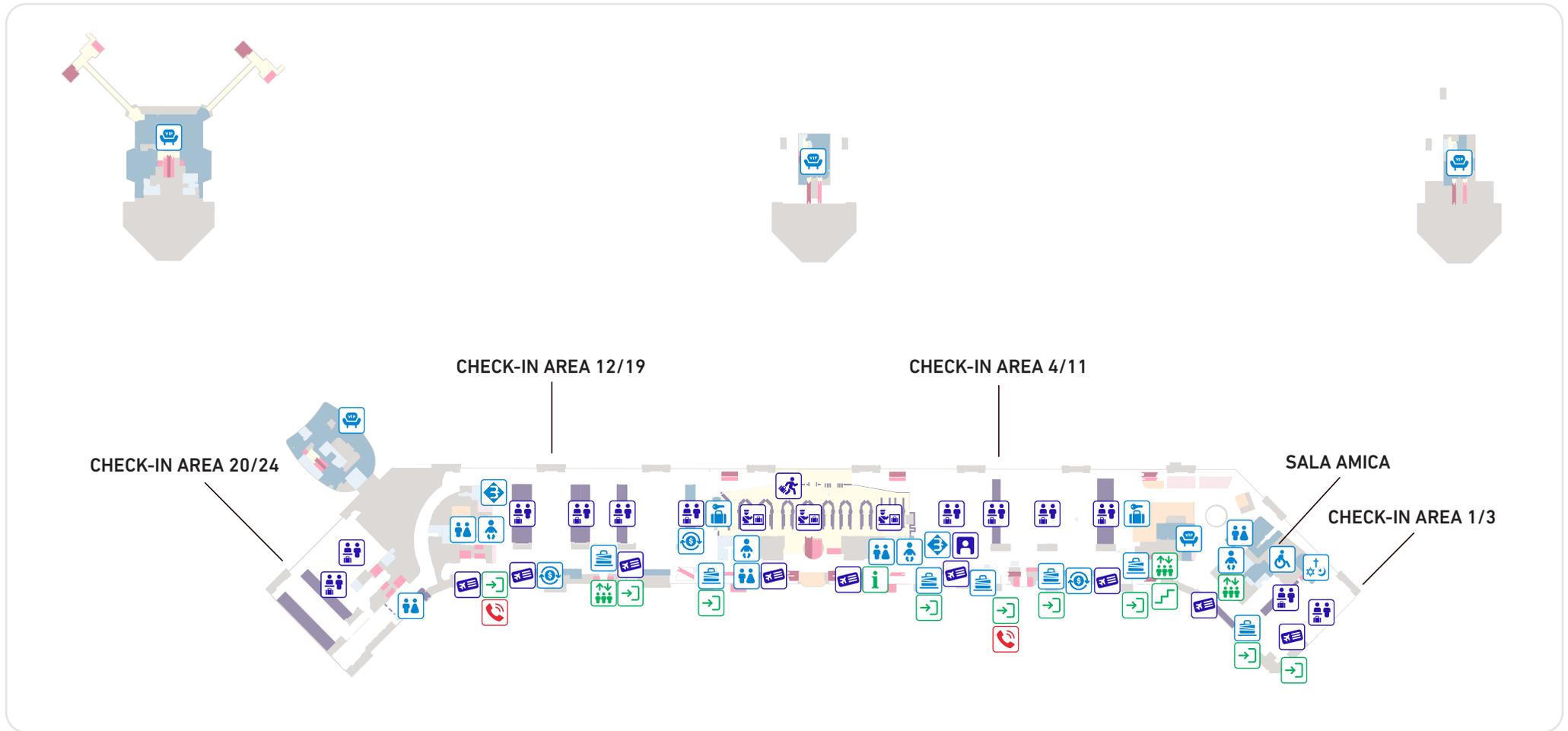
To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website www.milanomalpensa-airport.com in the "Assistenza" - "Airport Map" section.



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

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

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



-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE

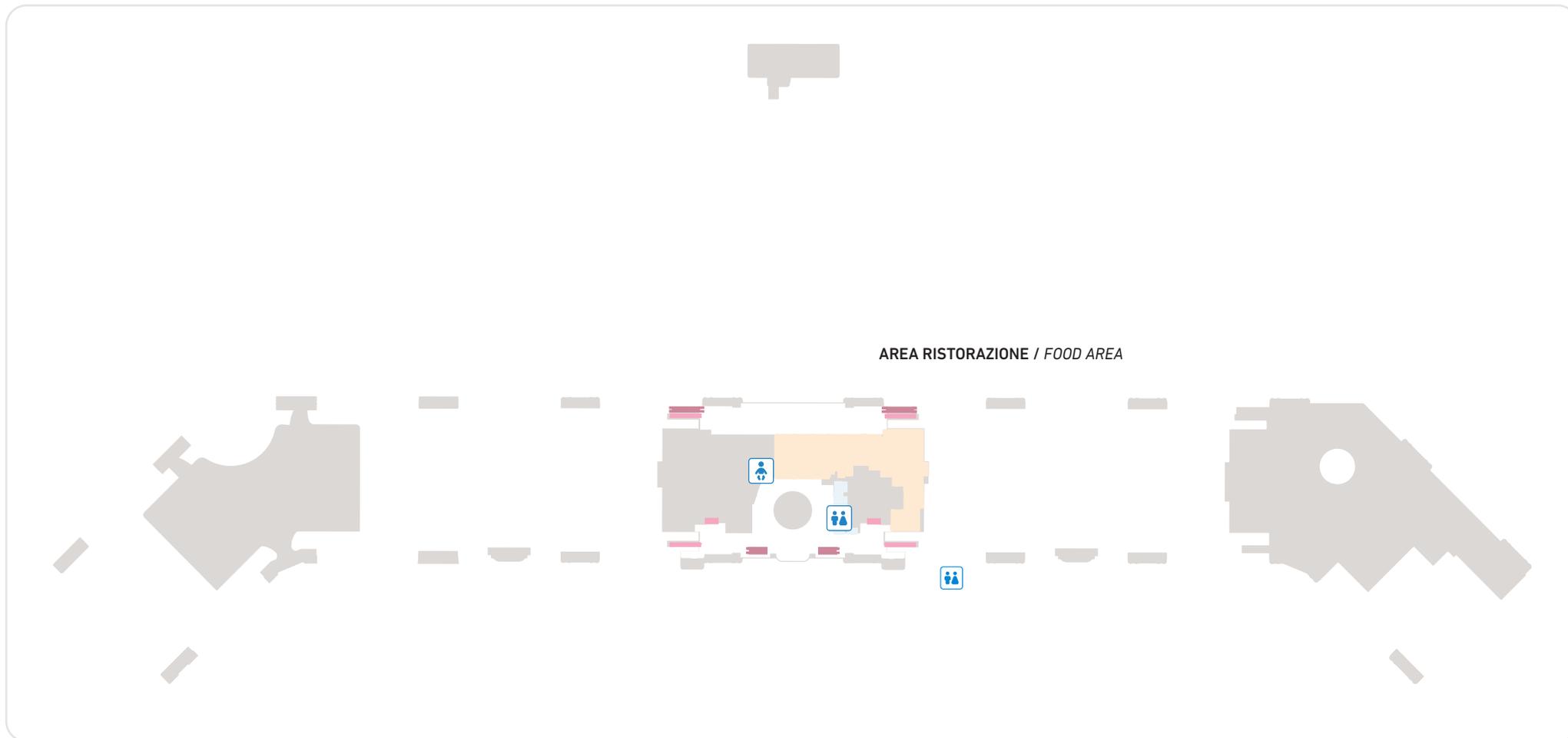
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK

-  CHECK-IN
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT

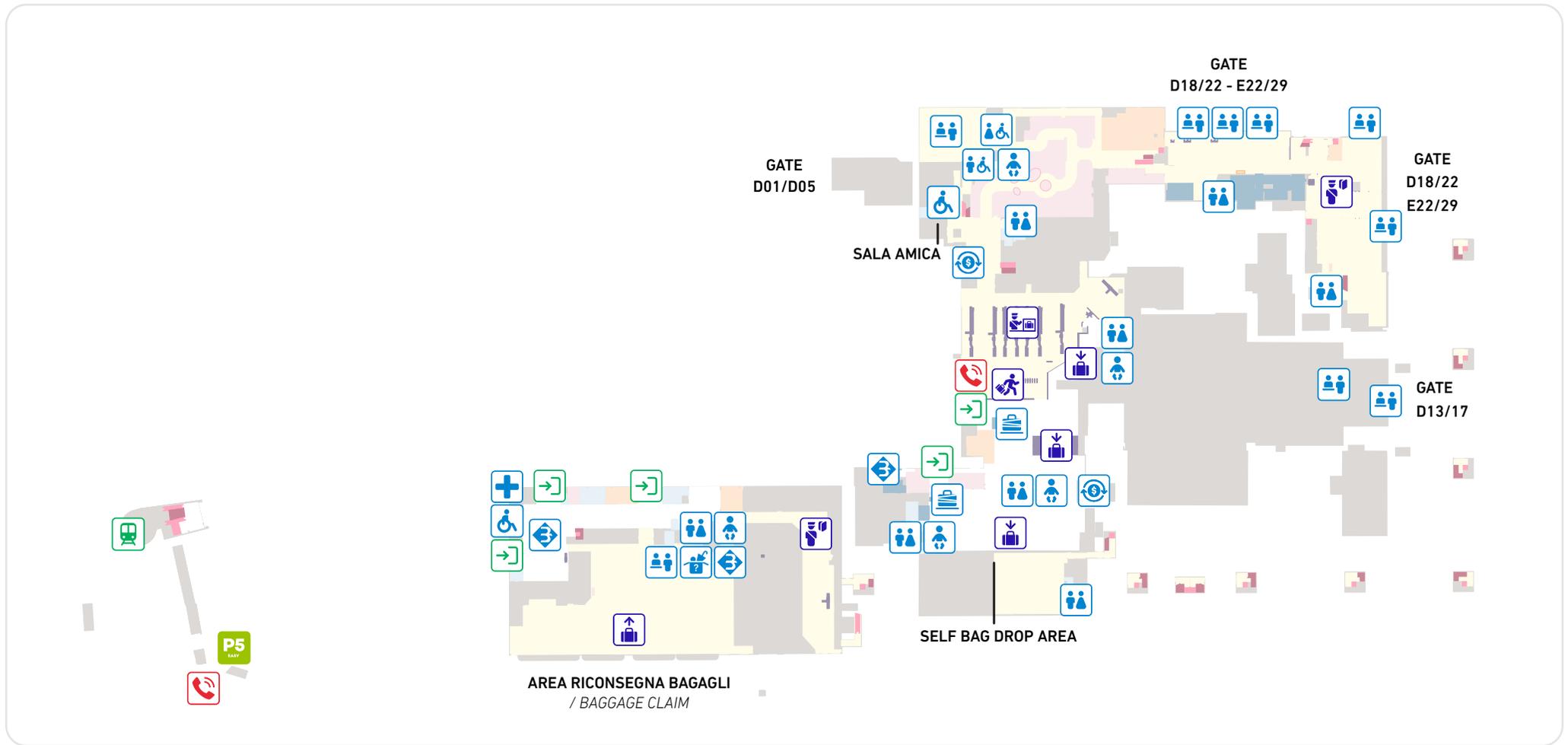
-  INFO POINT
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

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

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



-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY



SERVIZI IGIENICI / TOILETS

NURSERY

BANCOMAT / ATM

CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE

AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE

FARMACIA / PHARMACY

UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST & FOUND

CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY

GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE

CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL

RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM

CHECK-IN

FAST TRACK

CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY

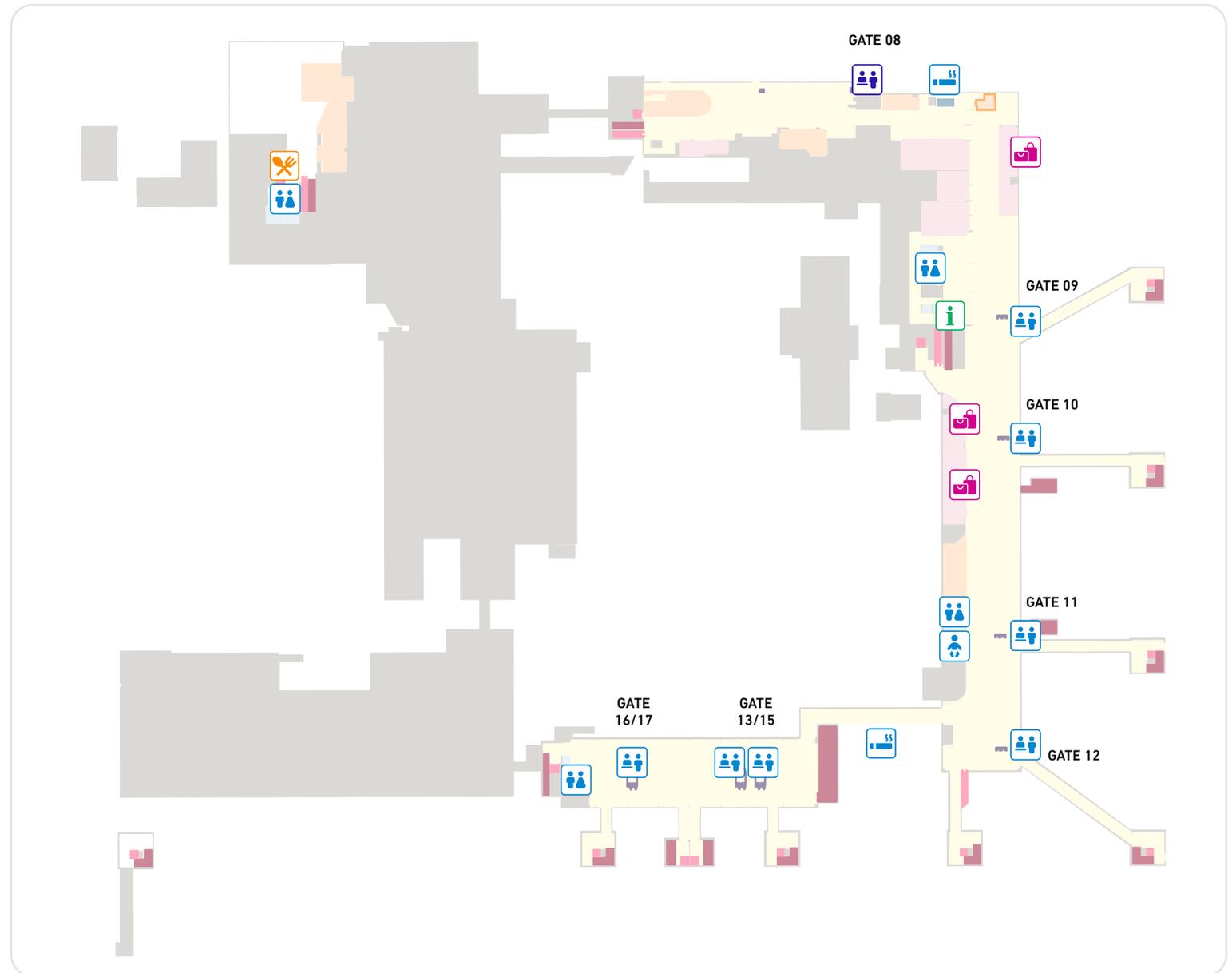
BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL

INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT

PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

STAZIONE TRENI / TRAIN STATION

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



ASSISTENZA CLIENTI / CUSTOMER SERVICE

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

 WhatsApp al numero +39 02 23 23 23

 FacebookMessenger.com/milanairports

 Smartphone App

 www.milanomalpensa-airport.com e www.milanairports.com

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

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

Acquisto e assistenza dei servizi eCommerce:

Purchase and support on E-Commerce services:

 www.milanairports-shop.com

Inviaci suggerimenti, reclami e ringraziamenti tramite:

Send us information requests, suggestions, complaints and thanks via:

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

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

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

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