

CARTA DEI SERVIZI SERVICE CHARTER

2 0 2 0

COPERTINA
IN FASE DI
DEFINIZIONE



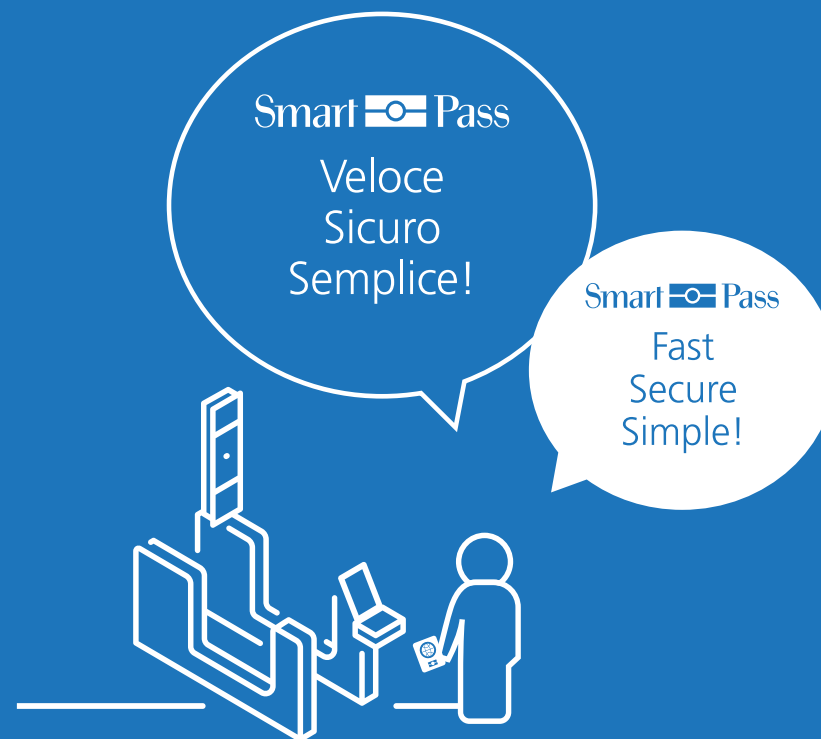
Milan
Airports

Milano.
Malpensa

04	MILANO MALPENSA T1 4-STAR AIRPORT MALPENSA TERMINAL 1 AWARDED 4 STARS
06	IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP
08	PASSENGER FRIENDLY AIRPORT PASSENGER FRIENDLY AIRPORT
10	CONTINGENCY PLAN CONTINGENCY PLAN
11	GLI AIRPORT HELPERS AIRPORT HELPERS
12	SALA CONFERENZE "MALPENSA CENTER" CONFERENCE ROOM "MALPENSA CENTER"
18	COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA
22	SERVIZI AEROPORTUALI AIRPORT SERVICES
28	CANALI DI INFORMAZIONE SEA INFO CHOICES
29	SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL
30	SEART SEART
34	POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA SEA QUALITY POLICY
36	POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY
38	DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES
50	DATI DI QUALITÀ PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA QUALITY OBJECTIVES PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY
56	MILANO MALPENSA IN CIFRE MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS
57	NUMERI UTILI USEFUL PHONE NUMBERS
58	CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS
59	VIAGGIA SICURO, CONTROLLA I TUOI BAGAGLI CHECK LUGGAGE AND TRAVEL SAFELY
60	SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

Passaporto elettronico? Scegli **Smart Pass**.

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



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

Sei cittadino
You are nationals from



Hai più di 14 anni
You are people over 14





CAMPAGNA
DI COMUNICAZIONE
PER IL
WORLD ROUTES
2020

MILANO MALPENSA 4-STAR AIRPORT MILANO MALPENSA TERMINAL 1 AWARDED 4 STARS

Milano Malpensa Terminal 1 è 4-star Airport nella classifica di Skytrax per la qualità dei servizi offerti ai passeggeri. In particolare si è distinto per gli elevati livelli di qualità nell'assistenza e nell'informativa al passeggero e per l'accessibilità e velocità di percorrenza delle aree adibite ai controlli di sicurezza. Ha poi contribuito al riconoscimento di Skytrax l'attrattività delle aree commerciali, capaci di offrire una piacevole esperienza dello shopping, frutto dell'importante restyling del 2015 che è stato realizzato proprio con una particolare attenzione alla qualità della passenger experience. Sono state valutate positivamente anche le scelte stilistiche degli ambienti dell'aerostazione e le lounges. Per Malpensa si tratta di un ulteriore step nel percorso, sempre in divenire, volto ad un continuo miglioramento del servizio ai suoi passeggeri.

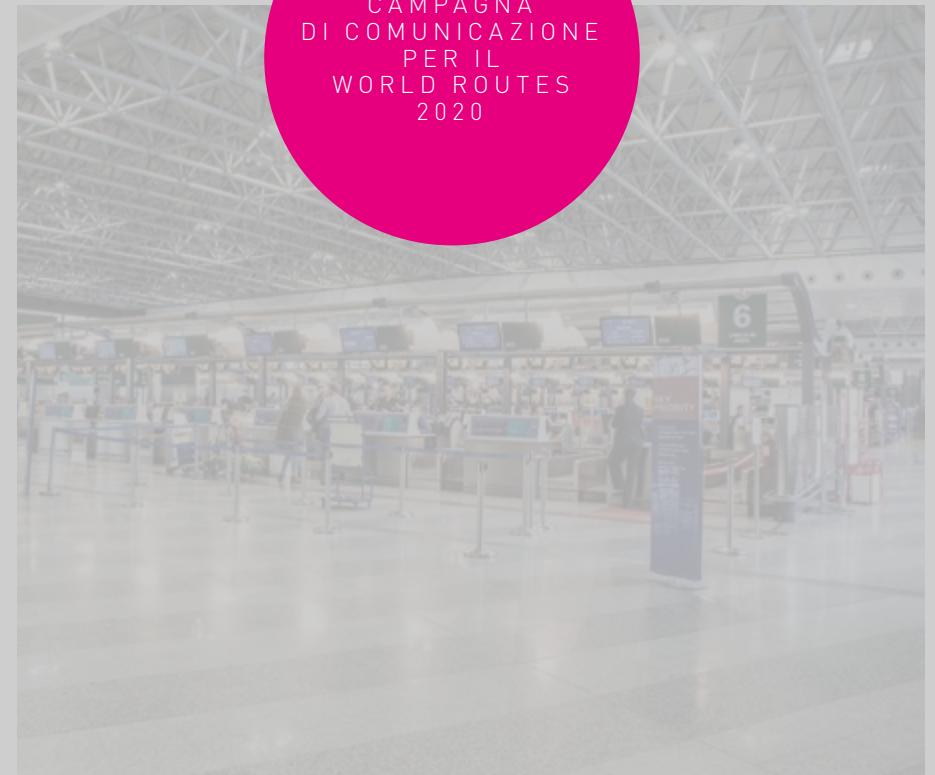
Skytrax, nota società di rating del settore dell'aviazione civile, propone una classifica basata su un audit "on-site" a seguito del quale assegna un punteggio da 1 a 5, conferendo all'aeroporto una certificazione fino a 5 stelle.

Skytrax appointed 4 stars to Malpensa Terminal 1 for the level of service offered to passengers. The airport scored particularly well regarding assistance and information offered to passengers combined with speed and efficiency at security filters. Retail is another area which performed well with Skytrax, the popular and much-loved shopping experience was greatly enhanced following the 2015 refurbishment, which focused primarily on the passenger experience.

The newly designed airport features and Lounges also scored highly. Malpensa is clearly heading in the right direction in its goal to offer continuous improvement to services for passengers.

Skytrax, is an established brand in the airport rating. Their method consists of on-site audits with a 1-5 star rating. Malpensa achieved a rating of 5 stars.

CAMPAGNA
DI COMUNICAZIONE
PER IL
WORLD ROUTES
2020



IL GRUPPO SEA THE SEA GROUP

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

MILANO MALPENSA

L'aeroporto intercontinentale di Milano è dotato di due terminal. Il Terminal 1, completamente riquilificato dopo il completamento del restyling dell'area Schengen, offre un'ampia gamma di destinazioni domestiche, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata di negozi, ristorazione e servizi finalizzata a 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. A seguito dell'estensione della rete ferroviaria, che già collegava Milano con il Terminal 1, il Terminal 2 è ora raggiungibile con il treno.

MILANO LINATE

È l'aeroporto di Milano rivolto prevalentemente alla clientela frequent flyer su rotte nazionali e internazionali intra UE. A circa 8 km dal centro della città di Milano, si configura come un vero e proprio city airport, con strutture e aree dedicate al business e allo shopping. Nel 2018 è stata inaugurata la nuova facciata e per i prossimi anni sono previsti lavori di restyling che renderanno Milano Linate un aeroporto ancora più efficiente e contemporaneo.

MILANO MALPENSA CARGO

È il polo nevralgico nazionale per la distribuzione delle merci in import ed export. Il trasporto Cargo a Malpensa vanta un portafoglio di 19 compagnie all-cargo.

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

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 is home to a diverse assortment of stores, restaurants and services which meet the needs all the airport's passengers. Terminal 2 is easyJet's principle European Hub, serving a broad network of destinations. Following the extension of the rail network, which already

Un aeroporto, due terminal: il Terminal 1 offre una vasta gamma di destinazioni nazionali e internazionali, mentre il Terminal 2 è la più grande base di easyJet in Europa con un'ampia offerta di destinazioni.



Malpensa: un aeroporto, due terminal.



MILANO LINATE PRIME

Aeroporto gestito da SEA Prime S.p.A., società controllata da SEA S.p.A. Dedicato all'aviazione generale, offre servizi e facilities ad alto valore aggiunto.

Infine, attraverso la società SEA Energia (controllata al 100% da SEA S.p.A.), il Gruppo è proprietario di due centrali di cogenerazione dedicate prevalentemente a soddisfare i fabbisogni energetici di Linate e Malpensa, attraverso la produzione combinata di energia elettrica, calore e teleraffrescamento.

connected Milan with Terminal 1, Terminal 2 can now also be reached by train.

MILANO LINATE

Primarily serving frequent-flyers travelling to destinations in Italy and the EU it offers exceptional business and shopping facilities, and at mere 8 km from downtown Milan, Linate is the quintessential city airport. In addition to the brand new façade, inaugurated in 2018, the entire airport will undergo complete renovation over the coming years.

MILANO MALPENSA CARGO

The nerve center of inbound and outbound cargo distribution in Italy. Nineteen all-cargo airlines operate out of Malpensa Cargo.

MILANO LINATE PRIME

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

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

SALA CONFERENZE "MALPENSA CENTER" CONFERENCE ROOM "MALPENSA CENTER"



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

LE TARIFFE COMPREDONO:

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

CONFIGURAZIONI DEL TAVOLO:

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

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

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

RATES INCLUDE:

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

LAYOUTS:

- auditorium;
- U-shape;
- boardroom.

For further information and bookings contact meetingmalpensa@seamilano.eu

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

BOOKCROSSING.COM

Il BookCrossing atterra negli Aeroporti di Milano

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

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

BookCrossing lands at Milan Airports

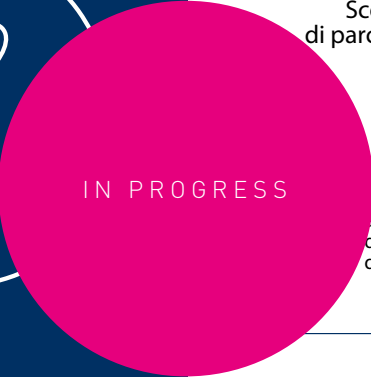
BookCrossing is a worldwide book exchange: take a book to read and leave another from one of our many bookstores.

Reading becomes a journey that never ends!

In collaborazione con:

■ LINATE ■ MALPENSA ■ ORIO AL SERIO

■ MALPENSA



Scegli il parcheggio ufficiale.

Scopri tutti i vantaggi di parcheggiare in aeroporto.

PROMO TUTTO L'ANNO

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

LE CHIAVI SEMPRE IN TASCA

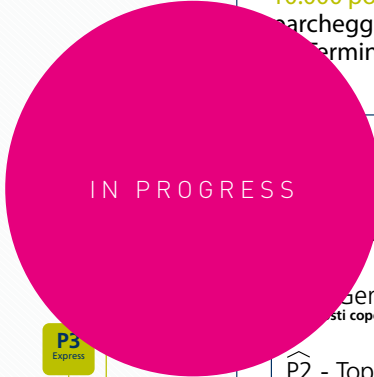
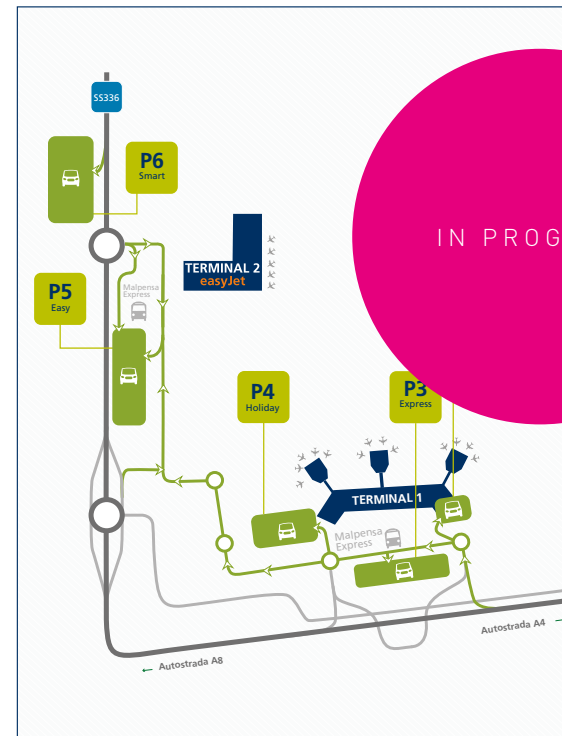
Maggior tranquillità portando con te le chiavi dopo aver parcheggiato.



SEI GIÀ IN AEROPORTO

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

Il parcheggio che conviene è dentro l'aeroporto.



L'aeroporto di Malpensa offre oltre 10.000 posti auto in 5 tipologie di parcheggio e un servizio shuttle bus Terminal 1 e Terminal 2.

Malpensa T1	
Malpensa Term 10.000 posti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal 1
Malpensa Executive 1.000 posti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
Malpensa Genius 1.000 posti coperti.	2 MINUTI a piedi dall'area check-in
Malpensa P2 - Top Car 130 posti coperti.	IMMEDIATO ACCESSO all'area check-in
Malpensa P3 - Express 1.600 posti scoperti.	3 MINUTI a piedi dal Terminal 1
Malpensa P4 - Holiday 1.200 posti scoperti.	4 MINUTI a piedi dal Terminal 1
Malpensa T2	
Malpensa P5 - Easy 3.000 posti scoperti.	2 MINUTI a piedi dal Terminal 2
Malpensa P6 - Smart Più di 2000 posti scoperti.	NAVETTA GRATUITA per T1-T2

ACQUISTO INASPETTATO?
LASCIA CHE TI ASPETTI AL RITORNO.



SCOPRI DI +



IN PROGRESS

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

ViaMilano
Program



DACCI
UNA
MANO



IN PROGRESS

aiutarci
servizio.

Give us a hand

Just one click to help us
improve our service.



COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA

IN AUTO BY CAR



Milano	A8 (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa A8, exit Busto Arsizio, Highway 336 for Malpensa
Torino	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, intersection Boffalora Malpensa
Genova-Alessandria	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa
Informazioni Information	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) www.autostrade.it Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) www.autostrade.it

NCC CHAUFFEUR DRIVEN CARS



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

IN TRENO BY TRAIN



Trenord	www.trenord.it · 800 50.00.05
Malpensa Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'Aeroporto di Malpensa Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport
Trenitalia	www.trenitalia.com · 89.20.21

IN BUS BY BUS



Malpensa > Linate > Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411
Malpensa > Milano Stazione Centrale > Malpensa	Air Pullman · www.malpensashuttle.it · (+39) 0331 258 411 Autostradale · www.airportbusexpress.it Ativision/Terravision · www.terravision.eu
Malpensa > Torino > Malpensa	SADEM · www.sadem.it · (+39) 011 30.00.611
Malpensa > Roma > Malpensa	Flixbus · www.flixbus.it · (+39) 02 947 59 208
Malpensa > Novara > Malpensa	STN · www.stnnet.it · (+39) 0321 47.26.47
Malpensa > Domodossola > Malpensa	Comazzi · www.comazzibus.com · (+39) 0324 24.03.33 · Biglietti a bordo Ticket on board
Malpensa > Gallarate-Castelnovate > Malpensa	SACO · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa > Genova > Malpensa	Volpi · www.volpibus.com · (+39) 010 56 16 61
Malpensa > Lugano-Chiasso > Malpensa	Giosy Tours SA · www.malpensa-express.com · 0041 91 85 82 326 Garbellini · www.jetbus.ch · 0041 91 64 93 781 Morandi Tour · www.luganoservices.ch · 0041 91 92 26 703
Malpensa > Orio al Serio > Malpensa	Air Pullman · www.airpullman.it · (+39) 0331 25.84.11
Malpensa > Lago Maggiore > Malpensa	S.A.F. · www.safduemila.com · (+39) 0322.863117
Malpensa > Torino > Zurigo	FlixBus · www.flixbus.it
Malpensa > Livorno	FlixBus · www.flixbus.it
Malpensa > Bologna > Torino	FlixBus · www.flixbus.it
Malpensa > Potenza	FlixBus · www.flixbus.it
Malpensa > Principali città della Puglia	MarinoBus · www.marinobus.it

TAXI BIANCHI WHITE TAXIS

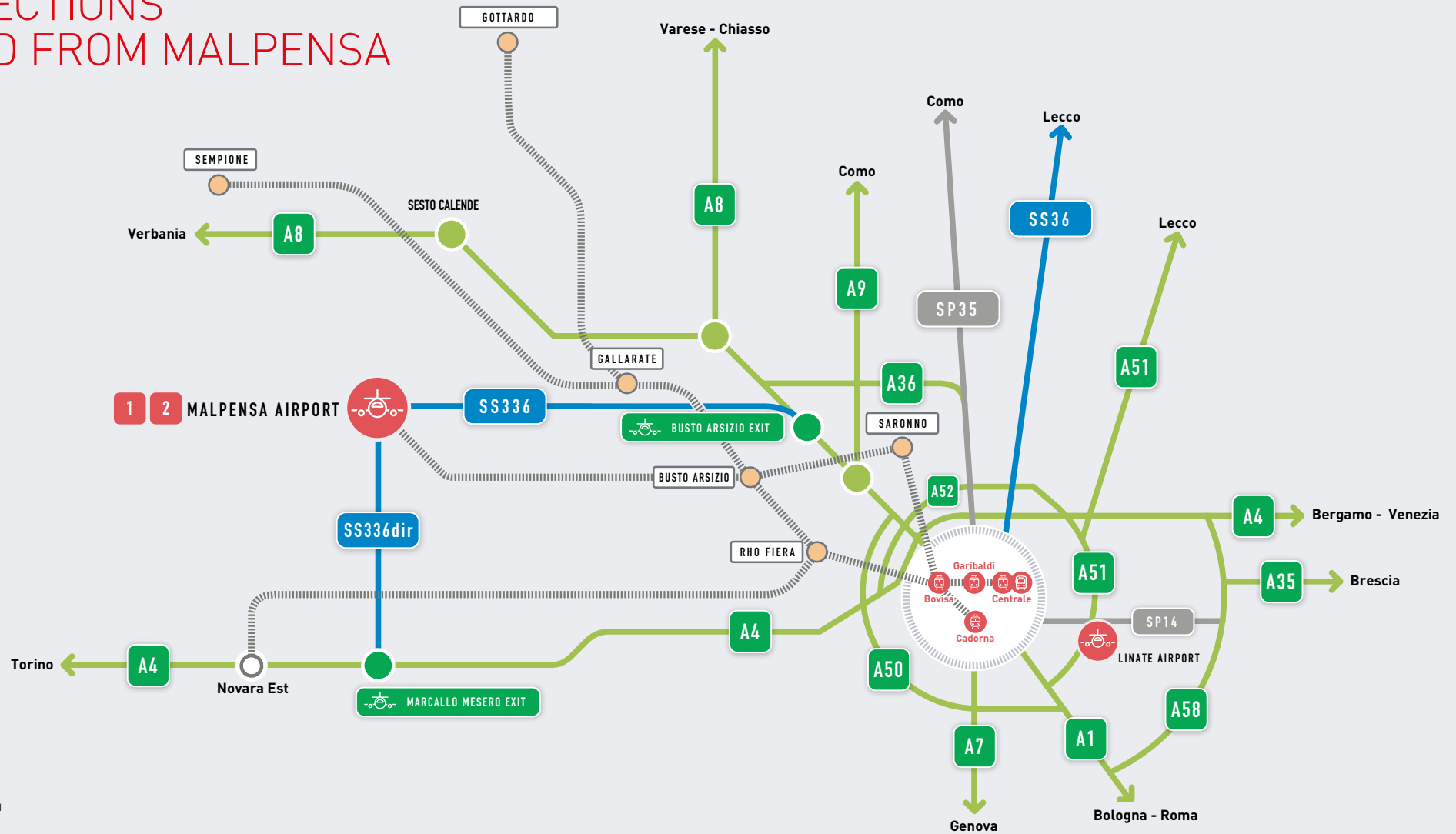


Le auto pubbliche sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi sia del Terminal 1 sia del Terminal 2.
White cabs are available outside the Arrivals Hall at both Terminal 1 and Terminal 2.

Per gli orari dei mezzi pubblici consultare il sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "ARRIVARE E PARCHEGGIARE".
For public transport timetables go to www.milanomalpensa-airport.com, under "DIRECTIONS AND PARKING".

COLLEGAMENTI DA E PER MALPENSA

CONNECTIONS TO AND FROM MALPENSA



- Motorway
- State Highway
- Provincial Road
- ⋯ Rail Links



SERVIZI AEROPORTUALI BAGAGLI AIRPORT SERVICES LUGGAGE

LOST & FOUND LOST & FOUND



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

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

DEPOSITO BAGAGLI LUGGAGE DEPOSIT



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

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

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

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

OGGETTI SMARRITI LOST PROPERTY



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

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

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

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

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

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

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

SERVIZI AEROPORTUALI INFORMAZIONI GENERALI

AIRPORT SERVICES GENERAL INFORMATION

FAST TRACK AL CONTROLLO DI SICUREZZA FAST TRACK AT SECURITY CHECK



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

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

SALE VIP VIP LOUNGE



SEA mette a disposizione le sale ViaMilano Lounge, all'interno di Malpensa Terminal 1 e Linate. L'accesso è acquistabile dal sito www.viamilanoeshop.eu o direttamente in sala.

Passengers can relax in our comfortable ViaMilano Lounges at Linate and Malpensa Terminal 1. Access can be purchased inside the Lounges or online: www.viamilanoeshop.eu

CARTA DI IDENTITÀ - UFFICIO ANAGRAFE IDENTITY CARD - ISSUING OFFICE



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

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

Sei di fretta?
Cerchi un posto
dove rilassarti?
Devi ricaricare
le batterie?
A Malpensa puoi.



RIMBORSO IVA VAT REFUND



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

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

Per ulteriori informazioni, consultare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it
Fast and simple refund service is available at

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

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

SERVIZI AEROPORTUALI

INFORMAZIONI GENERALI

AIRPORT SERVICES

GENERAL INFORMATION

INDICAZIONI SANITARIE

MEDICAL AND HEALTH ADVICE



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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRASPORTO ANIMALI

TRAVELLING WITH ANIMALS



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

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

Vuoi partire sicuro e in salute? Vuoi viaggiare con il tuo migliore amico? Tuo figlio esplora il mondo da solo per la prima volta? Ecco come fare.



TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

TRAVELLING WITH WEAPONS AND/OR AMMUNITION



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

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

UNACCOMPANIED MINORS



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

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

CANALI DI INFORMAZIONE SEA INFO CHOICES



ADV

CONTATTI

- Il Call Center dell'aeroporto (+39) 02 23.23.23, attivo tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00.
- Gli Info Points negli aeroporti.
- I siti ufficiali:
www.milanairports.com
www.milanomalpenza-airport.com
www.milanolate-airport.com
- Twitter, all'indirizzo @MiAirports dalle 08.00 alle 22.00.
- **ChatBOT Milan Airports**
Entra nella pagina Facebook di Milan Airports e manda un messaggio chiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.
- Email attraverso i siti ufficiali.

CONTACTS

- The Airport Call Center (+39) 02 23.23.23 is open daily from 06.00 am to 11.00 pm.
- Info Points in our airports.
- Official websites:
www.milanairports.com
www.milanomalpenza-airport.com
www.milanolate-airport.com
- Twitter address @MiAirports between 08.00 am and 10.00 pm.
- **ChatBOT Milan Airports**
Enter the Milan Airports Facebook page and send a message enquiring about flight updates, restaurants, retailers and much more for an instant reply 24/7.
- Send an email from any of the official websites.

SEA E IL DIGITALE SEA GOES DIGITAL

APP MILAN AIRPORTS

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

APP MILAN AIRPORTS

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

WIFI VIAMILANO

Gli aeroporti di Milano mettono a disposizione dei propri passeggeri una rete di connettività wireless gratuita. Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze: con WiFi ViaMilano puoi surfare liberamente senza limiti di tempo e velocità (fino a 2Mbps). Per accedere compila un modulo di registrazione (entrambi disponibili dall'accesso). Utilizza WiFi Roaming se sei in possesso di un altro account, puoi selezionarelo direttamente dal menu a tendina, accedere e navigare gratuitamente.

WIFI VIAMILANO

The Milan WiFi is designed for passengers who need permanent internet access. We have the solution that best suits your needs. Surf the web at high speed: choose WiFi ViaMilano within the first 15 minutes. You can surf the web at 2 Mbps without any restriction or cost. Choose WiFi Roaming if you have an internet account elsewhere. Select it from the menu, insert your credentials and surf for free.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

Entra nella pagina Facebook di Milan Airports e manda un messaggio chiedendo informazioni di diversa natura: avrai una risposta in tempo reale h24. Il nostro assistente virtuale non riposa mai e ti fornirà informazioni sui voli, ristoranti, negozi e molto altro.

CHATBOT MILAN AIRPORTS

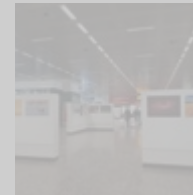
Enter the Milan Airports Facebook page and send a message enquiring about flight updates, restaurants, retailers and much more for an instant reply 24/7.

SEArt

ARTE E CULTURA ARTS AND CULTURE

Il 2019 continua ad offrire ai passeggeri una gamma di eventi artistico-culturali al Terminal 1 di Malpensa, tra i quali si segnalano quelli che transitano un'emozione, un nuovo spazio di incontro e di incontro. 2019 is providing a range of art-cultural events offered to passengers.

IN PROGRESS



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

- **MOSTRA FOTOGRAFICA** di Roberto Polillo, da aprile a giugno 2019.
- **CANON CHALLENGE** di fotografi selezionati, da giugno a settembre 2019.
- **CINTA E CANTO** di Roberto Polillo, da settembre a dicembre 2019.
- **PHOTO GALLERY** di Roberto Polillo, from April to June 2019.
- **CANON CHALLENGE** of photographers, from June to September 2019.
- **CINTA E CANTO** from September to December 2019.

IN PROGRESS



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

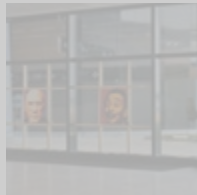
• **I SETTE SAVI DI FABRIZIO MEOLOTTI**, da maggio a febbraio 2020. I Sette Savi di Fabrizio Meolotti, che partirono da Milano da dove era iniziato il loro viaggio nel 2013, tornano a Porta di Milano dalla Studio di Architettura di Michele De Lucchi e curati da Flavia Arensi, in collaborazione con il Museo del 900 di Milano.

• **I SETTE SAVI DI FABRIZIO MEOLOTTI**, returns to Porta di Milano from May to March 2020. Following their initial appearance in 2013 they return under a new guise curated by Flavia Arensi from Michele De Lucchi's Studio di Architettura. With the participation of Milan's Museo del 900.



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

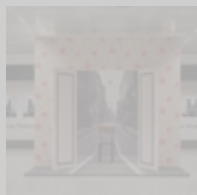
- **ENERGY OF SPACE** di Aldo Rota, da giugno 2019, monografica del pittore, esposizione artistico-culturale tesa a celebrare il cinquantenario dello sbarco dell'uomo sulla Luna, il 20 luglio 1969. Opere "astratte" e "materiche" di grande suggestione, realizzate con pigmenti puri che conferiscono un carisma particolare al tema della Luna.
- **RIFLESSI DI LUNA** di Helidon Xhixha e **NUOVA BOCCONI** di Alessandro Busci, da maggio 2018. Scultura e pittura alla Sala Leonardo di Linate.
- **ENERGY OF SPACE** by Aldo Rota, from June 2019. Monochrome paintings by the artist to celebrate 50th anniversary of man's landing on the moon on 20th July 1969. Both "abstract" and "material" works of great impact which accurately reproduce the lunar environment and feel.
- **RIFLESSI DI LUNA** by Helidon Xhixha and **NUOVA BOCCONI** by Alessandro Busci, from May 2018. Sculptures and paintings in Sala Leonardo - Linate.



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

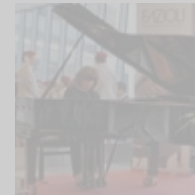
- **AIRPORTRAIT** di Andrea Polenghi, da giugno 2018. Ritratti di personaggi realizzati con cannucce colorate. Area extra Schengen, corridoio satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA** e **DONNA CON GUFO** di Luciano Minguzzi. Sculture, corridoio satellite B.
- **ORNITOTTERO** di Leonardo, da giugno 2019, in collaborazione con Volandia, Parco e Museo del Volo di Somma Lombardo. In occasione delle celebrazioni per i 500 anni dalla morte dell'artista, l'aeroporto accoglie i visitatori in arrivo da tutte le parti del mondo con una scenografica macchina volante. Arrivi B, zona controllo passaporti.
- **AIRPORTRAIT** by Andrea Polenghi, from June 2018. Portraits created with coloured straws. Satellite B.
- **DUE FIGURE IN POLTRONA** and **DONNA CON GUFO**, sculptures by Luciano Minguzzi. Satellite B.
- **ORNITOTTERO** by Leonardo, from June 2019, in collaboration with Volandia, Parco e Museo del Volo. The airport has installed an inspiring flying machine celebrating 500 years of his death. Arrivals B passport control.

IN PROGRESS



LE INSTALLAZIONI SEMI-PERMANENTI LONGTERM EXHIBITIONS

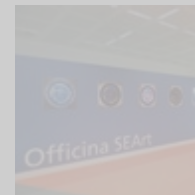
- **DIGITAL ART** da maggio 2019, proiezioni immersive e coinvolgenti presso la Porta di Milano.
- **#TRALERICHE** con Museo MAGA e Missoni, due colonne di 15 metri di maglia multicolore. Arrivi A.
- **CUBE** con Forte di Bard, visioni fotografiche d'autore della Valle d'Aosta. Arrivi A.
- **INTERNO/ESTERNO** di Ugo La Pietra, allestimento a cura del Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Piano -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** di Helidon Xhixha, sculture nel salone check-in n.17 di Malpensa Terminal 1.
- **EVERLASTING** di Helidon Xhixha, reinterpretazione de "L'Ultima Cena" di Leonardo, esposta alla Food Court di Malpensa Terminal 1.
- **DIGITAL ART** immersive projections on show at Porta di Milano.
- **#TRALERICHE** Museo MAGA together with Missoni, two 15 metre-long tubes made from multi-coloured fabric. Arrivals Hall.
- **CUBE** together with Forte di Bard, picturesque Views of the Valle d'Aosta. Arrivals Hall.
- **INTERNO/ESTERNO** by Ugo La Pietra, curated by Museo MAGA di Gallarate. MXP T1, Level -1.
- **LIGHTED RUNWAYS** by Helidon Xhixha, sculptures in check-in area 17 at Terminal 1.
- **EVERLASTING** by Helidon Xhixha, an original take of the Leonardo's "The Last Supper" appropriately displayed in the Food Court at Terminal 1.



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

- **FAZIOLI IN CONCERTO**, presso Salone gate B55 di Malpensa, Terminal 1. Ogni venerdì, pianisti selezionati eseguono concerti della durata di un'ora circa.
- **PIANO CITY**, 18 e 19 maggio 2019. Evento musicale insieme al Comune di Milano che promuove giovani musicisti.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21 giugno 2019.
- **MILANO MUSIC WEEK**, dal 18 al 24 novembre 2019, serie di concerti legati alla settimana della musica della città di Milano.
- **BOOKCITY**, ciclo di incontri letterari, dal 13 al 17 novembre 2019.
- **TEATRO ALLA SCALA**, proiezione della "Prima diffusa" presso l'aeroporto di Malpensa, performance artistica degli allievi dell'Accademia Teatro alla Scala.
- **FAZIOLI IN CONCERTO**, area gate B55 - Terminal 1. Each Friday, selected pianists perform an hour.
- **PIANO CITY**, 18-19 May 2019, promoted by Milan City Hall to promote young musicians.
- **FESTA DELLA MUSICA**, 21 June 2019.
- **MILANO MUSIC WEEK**, November 18-24 2019, a series of concerts linked to the city's music week.
- **BOOKCITY**, literary encounters between 13-17 November 2019.
- **TEATRO ALLA SCALA**, "Prima diffusa" projection at Malpensa, artistic performance of the Accademia Teatro alla Scala's opening first

IN PROGRESS



OFFICINA SEART OFFICINA SEART

- Le proposte artistiche e musicali dei dipendenti aeroportuali di Malpensa e Linate, presso la zona Arrivi A di Malpensa T1.
- Musical and arty contributions by airport staff in Arrivals A - Terminal 1.



POLITICA PER LA QUALITÀ DI SEA

SEA QUALITY POLICY

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

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

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

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

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

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



UNI EN ISO 9001:2015

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

UNI EN ISO 9001:2015

For quality management system issued by TÜV Italia.



CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

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

SERVICE CERTIFICATION

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



D-4001:2008

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

D-4001:2008

For site accessibility for PRM issued by Dasa-Rägister.



CONTROLLO QUALITÀ

• Audit interni

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

• Customer Satisfaction

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

• La misurazione della qualità erogata

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

QUALITY CONTROL

• Internal Audits

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

• Customer Satisfaction

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

• Measuring Quality

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



POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA DI SEA SEA ENVIRONMENTAL AND ENERGY POLICY

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

La politica ambientale ed energetica del Gruppo si ispira ai seguenti principi:

- elevata osservanza del dettato normativo;
- continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali ed energetiche;
- sensibilizzazione e coinvolgimento 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;
- priorità di scelta per l'acquisto di prodotti e servizi che adottino analoghi criteri di sostenibilità ambientale con particolare attenzione per quanto riguarda il risparmio energetico, la riduzione delle emissioni atmosferiche, acustiche e il consumo di acqua;
- individuazione delle fonti e controllo delle emissioni di CO₂ prodotte, sia quelle dirette sia quelle indirette, attraverso il coinvolgimento degli stakeholder,

nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra fissati dal protocollo di Kyoto;

- costante livello di monitoraggio e verifica dei processi legati agli aspetti energetici, alle emissioni atmosferiche, acustiche, al ciclo dell'acqua e in generale dei differenti fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema;
- elevato livello di ascolto e di comunicazione da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e di condivisione.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne. Questo manterrà l'impegno assunto nella diffusione verso gli stakeholder di una dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici degli aeroporti milanesi. Il tutto è fatto 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.

It's a clear commitment of SEA Group to combine the core value of respecting and safeguarding the environmental assets with development. The environmental and energy policy of the Group is guided by the following principles:

- full compliance with law provisions;
- continuity in the commitment to improving the environmental and energy performance;
- awareness and involvement of all stakeholders in the airport system to a responsible commitment oriented to respect and safeguard the common heritage represented by the environment in which we operate;
- priority of choice for the purchase of products and services that adopt similar environmental sustainability criteria with particular attention in regard to energy saving, air emissions reduction, noise and water consumption;
- identification of sources and control of produced CO₂ emissions, either direct or indirect, through the involvement of stakeholders, in the context of the reduction of greenhouse gas emissions set by the Kyoto Protocol;

- constant level of monitoring and verification of processes related to the energy aspects, air emissions, noise, water cycle and in general the different phenomena that characterize the interaction with the ecosystem;
- high level of listening and communication to/from a broad spectrum of stakeholders in the interests of transparency and sharing.

The Environmental and Energy Management System is subject to periodic internal and external audits. It will maintain the commitment to stakeholders in the dissemination of a detailed reporting inherent environmental and energy processes of the Milan airports.

This is done in the logic of a progressive improving of governance of the environmental and energy-ecological phenomena, associated with the activities of the Group and in line with a policy framework oriented towards the achievement maximum sustainability.



I risultati ottenuti nel 2018 fotografano uno scenario dei servizi dei nostri aeroporti positivo, in linea con i target dichiarati e con aspetti di eccellenza. Per i servizi che non rispondono ancora alle attese della nostra clientela, come "Charging stations" e "WiFi", sono previsti interventi per aumentare le postazioni di ricarica per cellulari e laptop nell'area imbarco e facilitare la navigazione gratuita. Per i servizi dedicati ai passeggeri con mobilità ridotta, si conferma un elevato gradimento da parte degli utenti di Sala Amica, mentre permangono aree di miglioramento.

IN AGGIORNAMENTO
PRESENTAZIONE
DEI DATI DI QUALITÀ

Il 2019 sarà caratterizzato dal trasferimento dei voli da Linate a Malpensa nel periodo luglio al 26 ottobre e dal conseguente miglioramento della regolarità dei servizi. Lo scenario di qualità 2019 è stato costruito in coerenza con i seguenti principi assunti dall'ente regolatore ENAC:

- **Il concetto di miglioramento continuo**

I percorsi di miglioramento dei livelli di servizio sono da prevedere ove esiste un margine di recupero perseguibile con impegni di risorse economicamente sostenibili tanto per SEA quanto, soprattutto, per gli Operatori Aeroportuali. Di conseguenza, al raggiungimento di livelli di eccellenza, il miglioramento continuo è da intendersi nella capacità di stabilizzare le performance. Qualità = Regolarità/Stabilità

- **Indicatori di customer satisfaction**

Per gli indicatori di qualità che rilevano la soddisfazione dei passeggeri, il 95% rappresenta il livello di eccellenza.

Di seguito sono presentati in dettaglio gli indicatori di qualità con i rispettivi risultati ottenuti nel 2018 e gli obiettivi per il 2019.

Il 2019 sarà caratterizzato dal trasferimento dei voli da Linate a Malpensa nel periodo luglio - 26 ottobre.

IN AGGIORNAMENTO
PRESENTAZIONE
DEI DATI DI QUALITÀ

DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

The highly positive results of 2018 illustrate how successfully our services have achieved and maintained the established targets. In response to our passengers' growing demands SEA is committed to improving existing services throughout the terminals and will be adding more charging stations for phones and laptops in Gate areas. Smoking areas will undergo more frequent cleaning and upkeep. **2019 will be earmarked as the year Linate closes for three months, transferring all its flights to Malpensa between 27th July and 26th October.** The goal for SEA is to maintain the high standard of service offered to PRM

throughout this period and limit the impact on all passengers. Despite the overall feedback for services to PRM is very positive, a significant increase in traffic combined with consistently high numbers of go-shows (unnotified assistances) does limit the service we aim to offer. An improvement plan has been devised around the following ENAC principles.

- **Concept of continuous improvement**

Improved service levels ought to be implemented when both SEA and other Airport Operators can manage the financial burden. Exceptional levels of service signifies consistently high performance standards. Quality = Consistency/Stability

- **Customer satisfaction indicators:**

95% and above = Excellent

The following indicators illustrate the results for 2018 and the targets set for 2019; agreed and established by both ENAC and the User's Committee during the approval phases of this Service Charter. ■

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

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

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

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

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

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

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

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

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

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

DATI DI QUALITÀ QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ
QUALITY INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT MEASURE

RISULTATO T1 2019
RESULT T1 2019

OBIETTIVO T1 2020
TARGET T1 2020

RISULTATO T2 2019
RESULT T2 2019

OBIETTIVO T2 2020
TARGET T2 2020

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE

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

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
SICUREZZA PER LA PERSONA SAFETY					
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Passenger perception of equipment condition and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,6%	95,0%	75,3%	90,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Passenger perception of suitable staff training	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of essential information in relation to overall information	99,0%	95,0%	92,2%	93,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO AIRPORT INFORMATION					
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and Reduced Mobility in percentage to overall essential information	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni % information and instructions available relative to services offered	100%	100%	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	100%	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and way-finding inside the terminals	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,8%	95,0%	74,8%	90,0%

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

DATI DI QUALITÀ

QUALITY OBJECTIVES

PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT MEASURE	RISULTATO T1 2019 RESULT T1 2019	OBIETTIVO T1 2020 TARGET T1 2020	RISULTATO T2 2019 RESULT T2 2019	OBIETTIVO T2 2020 TARGET T2 2020
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS					
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % replies respecting established time-frame	100%	100%	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze Claims received	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze % number of claims received /number of assistances	0,01%	0,05%	0,02%	0,05%
COMFORT IN AEROPORTO COMFORT INSIDE TERMINALS					
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri Perception of efficiency of assistance delivered	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	95,0%	91,3%	92,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc.	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,2%	95,0%	66,1%	90,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica") Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,7%	95,0%	64,3%	90,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT					
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	95,0%	91,6%	92,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri Perception of professionalism of dedicated staff	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,0%	95,0%	92,2%	92,0%

MILANO MALPENSA IN CIFRE

MALPENSA AIRPORT IN NUMBERS

DATI DI TRAFFICO 2019

2019 TRAFFIC DATA

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

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

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

NUMERI UTILI

USEFUL PHONE NUMBERS

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

GLI ENTI

AIRPORT AUTHORITIES

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

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO PASSENGER RIGHTS

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

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

I PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO PRINCIPLE MOTIVES



Negato imbarco Denied Boarding

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



Cancellazione del volo Cancellation

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



Ritardo prolungato del volo Prolonged Delay

Si verifica quando la partenza dell'aeromobile è ritardata rispetto all'orario di partenza previsto. Per maggiori informazioni, consultare il sito www.enac.gov.it o quello della propria compagnia aerea. Flight takes off much later than scheduled. For further details contact your airline or www.enac.gov.it

Viaggia sicuro: prepara e controlla personalmente i tuoi bagagli.

Travel Safely: ensure you pack your own bags.



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



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



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



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



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



Oggetti vietati - Bagaglio a mano Prohibited items - Hand Baggage



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



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



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



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



Oggetti permessi - Bagaglio a mano Permitted items - Hand Baggage



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



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



Farmaci e cibi speciali
Medicines, baby and special food

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

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



SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE EVER ATTENTIVE TO YOUR NEEDS

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

consegnati

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

inviati

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

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

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

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

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



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

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

- RECLAMO/COMPLAINT
 SUGGERIMENTO/SUGGESTION

data/date _____

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Email _____

Telefono/Phone _____

Stato/Country _____

Aeroporto/Airport

MILANO LINATE

MILANO MALPENSA TERMINAL 1

MILANO MALPENSA TERMINAL 2

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


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

Milano ■ Malpensa

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

 @MiAirports

dalle 08.00 alle 22.00

 facebook.com/milanairports

www.milanairports.com

www.milanomalpensa-airport.com

www.milanolate-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android



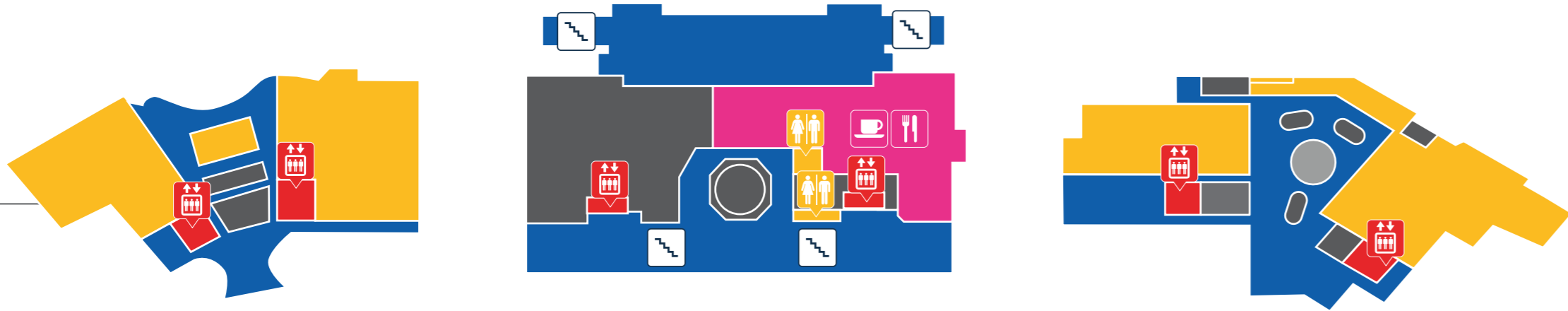
Milan
Airports

COPERTINA
IN FASE DI
DEFINIZIONE

Milano Malpensa 1

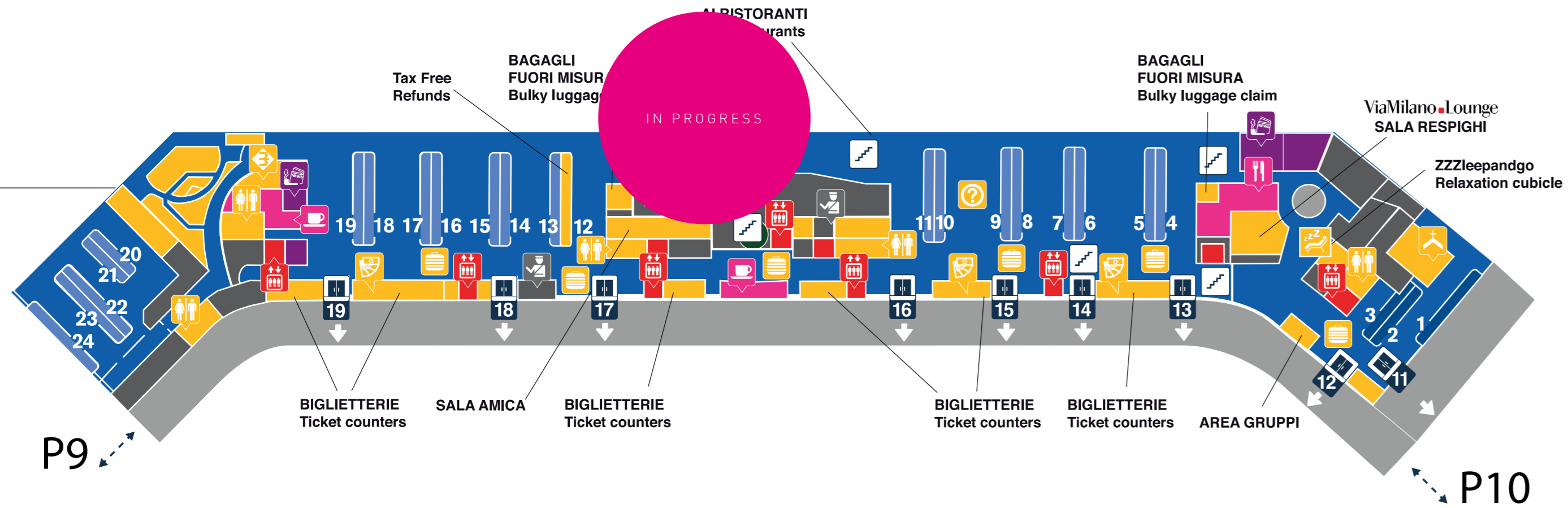
Piano 3

Third Floor



Piano 2

Second Floor



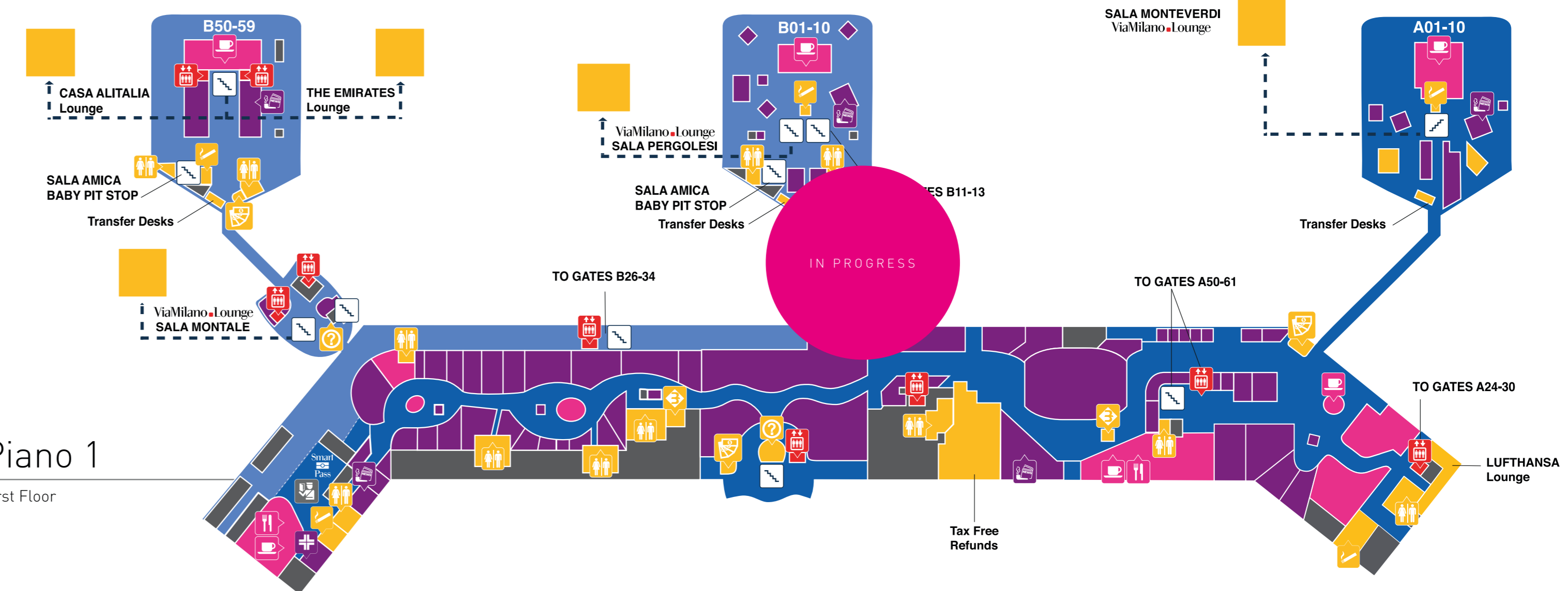
- Accesso libero Free access
- Servizi passeggeri Passenger services
- Negozi Shops
- Bar, Ristoranti Bar, Restaurants

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

Milano Malpensa 1

Piano 1

First Floor

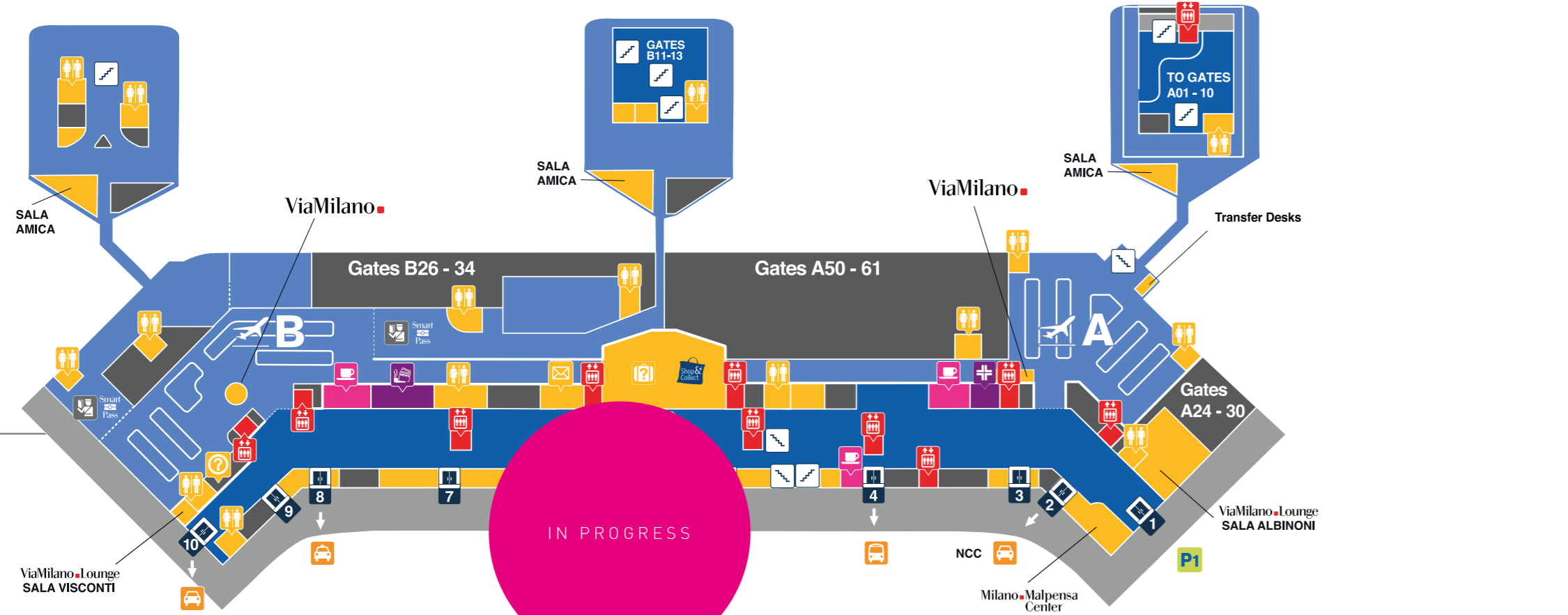


- Accesso libero Free access
- Servizi passeggeri Passenger services
- Negozi Shops
- Bar, Ristoranti Bar, Restaurants

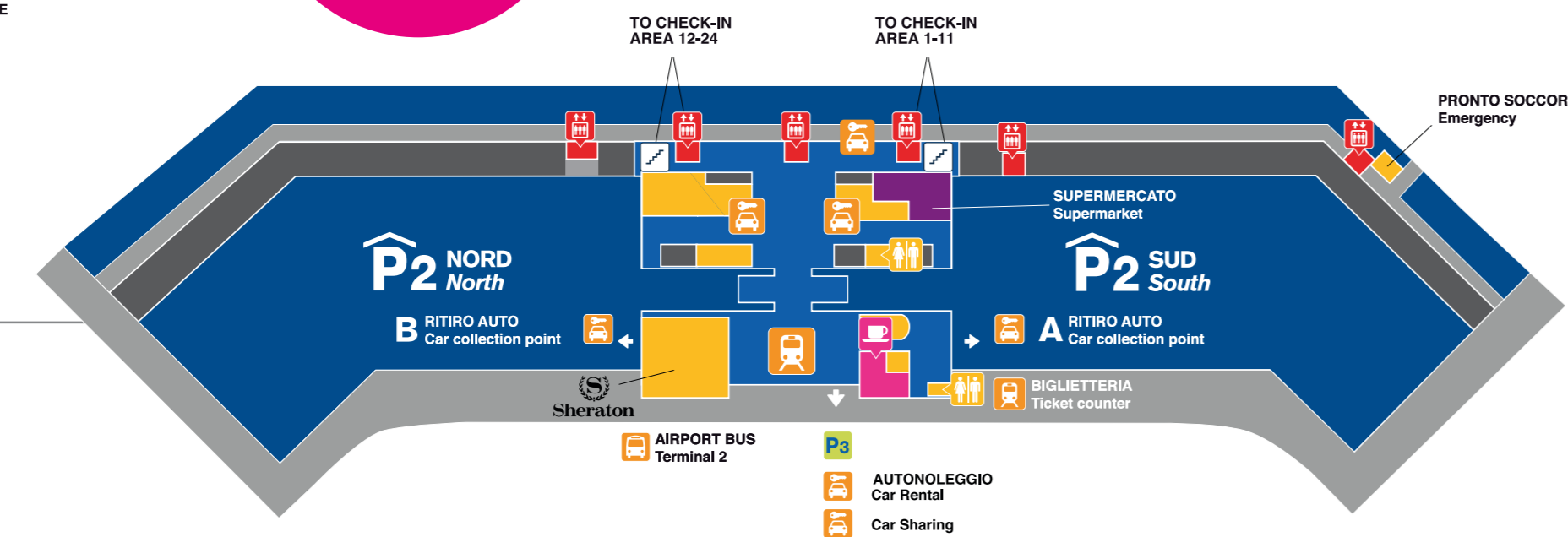
- Shop&Collect
- Ascensore Lift
- Informazioni Information
- Toilets Toilets
- Deposito bagagli Left luggage
- Informazioni bagagli Lost & found
- Avvolgimento bagagli Bag wrapping service
- Banca, Cambio Bank, Change
- Bancomat Cash Point
- Poste Post office
- Cappella Chapel
- Sala fumatori Smoking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

Milano Malpensa 1

Piano 0 Ground Floor



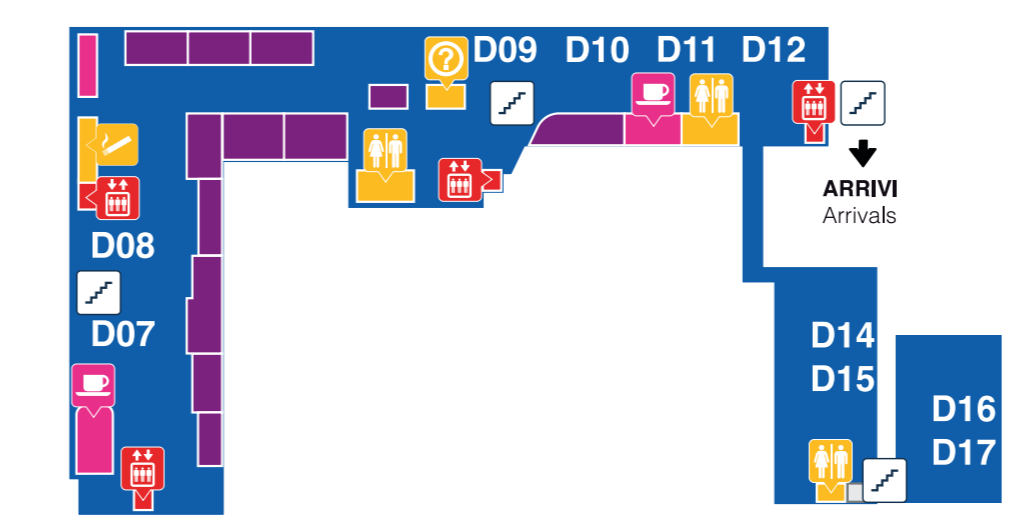
Piano -1 Basement



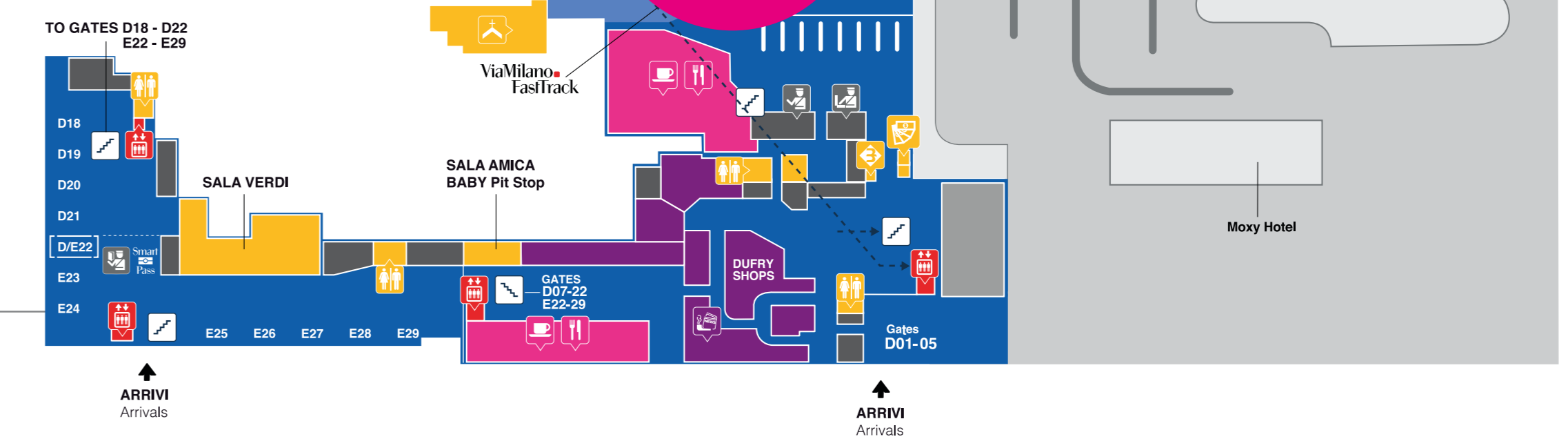
- Accesso libero
Free access
- Servizi passeggeri
Passenger services
- Negozi
Shops
- Bar, Ristoranti
Bar, Restaurants
- Shop&Collect
- Ascensore
Lift
- Informazioni
Information
- Toilettes
Toilets
- Deposito bagagli
Left luggage
- Informazioni bagagli
Lost & found
- Avvolgimento bagagli
Bag wrapping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

Milano Malpensa 2

Piano 1 First Floor



Piano 0 Ground Floor



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