

# Carta dei servizi Service charter

MILANO MALPENSA

2026



# Indice

- 04 Benvenuto a Milano Malpensa
- 06 Normativa per gli spostamenti
- 08 Passenger Friendly airport
- 10 Certificazioni e riconoscimenti
- 12 Il gruppo SEA
- 15 Sale conferenze “Malpensa Center”
- 16 Innovazione
- 20 Collegamenti da e per Malpensa
- 24 Servizi aeroportuali -  
Informazioni utili prima della partenza
- 28 Servizi aeroportuali -  
Ulteriori servizi per i passeggeri
- 32 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
- 74 Sempre in ascolto
- 78 Mappe aeroporto

# Index

- 05 Welcome to Milano Malpensa
- 07 Travel Regulations
- 09 Passenger Friendly Airport
- 11 Certifications and Awards
- 13 SEA Group
- 15 “Malpensa Center” Conference Rooms
- 17 Innovation
- 20 Connections to and from Malpensa
- 25 Airport Services -  
Useful Information Before Departure
- 29 Airport Services -  
Additional Services
- 33 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
- 62 Quality Data - Passengers with Reduced Mobility
- 71 Passenger Rights
- 74 Always Listening
- 78 Airport Maps

IT

## Benvenuto a Milano Malpensa

Nel 2025 l'aeroporto di Milano Malpensa ha registrato 31,2 milioni di passeggeri, con una crescita del +5,8% rispetto al 2024, confermandosi il principale aeroporto internazionale del Nord Italia.

Il Gruppo SEA pone al centro della propria missione efficienza, sicurezza e qualità dell'esperienza di viaggio, attraverso un costante miglioramento dell'operatività e della capacità infrastrutturale dello scalo.

In vista dei Giochi Invernali Milano-Cortina 2026, Milano Malpensa — Primary Olympic Airport — ha completato durante il 2025 un ampio programma di restyling del terminal 1. Gli interventi, realizzati nei tempi previsti, hanno modernizzato completamente le aree esterne e interne dello scalo. Si è trattato della riqualificazione delle aree arrivi e partenze, con nuove bussole, illuminazione LED e percorsi ottimizzati; la realizzazione di nuovi spazi di accoglienza per atleti e delegazioni, con sedute dotate di punti ricarica e percorsi dedicati ai bagagli sportivi; la realizzazione del nuovo hub intermodale con parcheggi e pensiline bus riprogettati.

Il 2025 ha rappresentato un anno di forte espansione del network di lungo raggio di Milano Malpensa, grazie all'attivazione di nuove rotte intercontinentali che hanno ulteriormente ampliato la connettività dello scalo. Queste attivazioni hanno contribuito al raggiungimento di 204 destinazioni totali servite nel 2025, un traguardo che consolida lo scalo come uno dei principali gateway europei.

EN

## Welcome to Milano Malpensa

In 2025, Milan Malpensa Airport recorded 31.2 million passengers, a 5.8% increase compared to 2024, confirming its position as Northern Italy's leading international airport.

The SEA Group places efficiency, safety, and the quality of the travel experience at the heart of its mission, through constant improvements to the airport's operations and infrastructure capacity.

In preparation for the Milan Cortina 2026 Winter Games, Milan Malpensa — a Primary Olympic Airport—completed a comprehensive restyling program for terminal 1 in 2025. The work, completed on schedule, completely modernized the airport's external and internal areas.

The program included the redevelopment of the arrivals and departures areas with new checkpoints, LED lighting, and optimized walkways; the creation of new reception areas for athletes and delegations, with seating equipped with charging stations and dedicated routes for sports equipment; and the construction of a new intermodal hub with redesigned parking and bus shelters.

2025 marked a significant expansion of Milan Malpensa's long haul network, thanks to the launch of new intercontinental routes that further expanded the airport's connectivity. These additions contributed to reaching a total of 204 destinations served by 2025, a milestone that consolidates the airport as one of Europe's leading gateways.



IT

## Normativa per gli spostamenti

I viaggi da/verso alcuni Stati e territori esteri possono essere soggetti a specifiche limitazioni; per i dettagli, 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.

### Entry/Exit System

Dal 12 ottobre 2025, il sistema EES (Entry/Exit System) è operativo ai controlli di frontiera dell'aeroporto di Malpensa.

L'EES è un sistema informatico automatizzato per la registrazione dei cittadini non appartenenti all'UE che viaggiano per soggiorni di breve durata, ogni volta che attraversano le frontiere esterne dei Paesi europei aderenti al sistema.

L'EES ha l'obiettivo di migliorare: l'efficienza dei controlli, il contrasto degli ingressi irregolari, la prevenzione di frodi e minacce alla sicurezza.

Per maggiori informazioni, visita la pagina ufficiale dell'EES: <https://travel-europe.europa.eu/ees>

EN

## Travel Regulations

Travel to/from certain foreign states and territories may be subject to specific restrictions; for details, 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.

### Entry/Exit System

From October 12, 2025, the EES (Entry/Exit System) has been operational at border controls at Malpensa Airport.

The EES is an automated IT system for registering non-EU citizens traveling for short stays each time they cross the external borders of participating European countries.

The EES aims to improve: the efficiency of controls, the fight against irregular entries, and the prevention of fraud and security threats.

For more information, visit the official EES page: <https://travel-europe.europa.eu/ees>



IT

## Passenger Friendly airport

L'iniziativa "Chinese-Friendly Airport" è rivolta ai passeggeri cinesi e offre servizi dedicati, tra cui il servizio Shopping Helper con personale madrelingua cinese e un processo di VAT refund semplificato. Nei negozi delle gallerie commerciali degli aeroporti sono, inoltre, disponibili i principali sistemi di pagamento utilizzati dai viaggiatori cinesi, come UnionPay, Alipay e WeChat Pay.

I passeggeri di lingua cinese possono accedere facilmente a tutte le informazioni sugli aeroporti di Malpensa e Linate attraverso il sito web di Malpensa in lingua cinese, l'account WeChat ufficiale degli Aeroporti di Milano, il relativo Miniprogram WeChat e l'account ufficiale RedNote. Tramite il Miniprogram, è anche possibile esplorare i prodotti presenti nella galleria commerciale di Malpensa T1 e prenotare in anticipo gli articoli, il tutto in lingua cinese.

EN

## Passenger Friendly Airport

The "Chinese-Friendly Airport" initiative is aimed at Chinese passengers and offers dedicated services, including a Shopping Helper service with native Chinese-speaking staff and a simplified VAT refund process. The main payment systems used by Chinese travelers, such as UnionPay, Alipay, and WeChat Pay, are also available in the airport shopping area.

Chinese-speaking passengers can easily access all the information about Malpensa and Linate airports through the Malpensa Chinese-language website, the official Milan Airports WeChat account, the related WeChat Miniprogram, and the official RedNote account. Through the Miniprogram, they can also browse the products in the Malpensa terminal 1 shopping area and reserve items in advance, all in Chinese.



Milano Malpensa

欢迎来到米兰  
马尔彭萨购物廊

这里将向您提供世界上  
最名贵最时尚的物品!

IT

## 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.



EN

## 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.



## Il gruppo SEA

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 Malpensa è dotato di due terminal. Il terminal 1 offre un'ampia gamma di destinazioni nazionali, internazionali e intercontinentali e un'offerta commerciale diversificata per rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di passeggeri che transitano in aeroporto. Durante il 2025, nel terminal 1 si è completato un ampio programma di restyling che ha riqualificato le aree arrivi e partenze. 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

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 consists of two terminals. Terminal 1 offers a wide range of domestic, international, and intercontinental destinations and a diversified commercial offering to meet the needs of all types of passengers passing through the airport. During 2025, terminal 1 was completed with a major renovation program that upgraded the arrivals and departures areas. 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.



IT

## 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 COMPRENDONO:

- tavolo relatori con 6 postazioni con microfono e monitor individuali;
- collegamento PC per presentazioni;
- connessione internet e prese per PC;
- podio singolo con monitor e 1 microfono fisso;
- 2 monitor 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](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)

EN

## “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;
- setup 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](mailto:meetingmalpensa@seamilano.eu)

IT

## 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.

EN

## 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.

**GoodMaps: un aiuto concreto per raggiungere gate, servizi e punti di interesse in autonomia**

Si introduce a Malpensa un innovativo sistema di navigazione indoor pensato per migliorare l'esperienza dei passeggeri, con particolare attenzione a persone non vedenti e ipovedenti. La soluzione permette agli utenti di orientarsi negli spazi complessi del terminal 1 in partenza e in arrivo – dalla stazione ferroviaria ai gate e viceversa – utilizzando semplicemente la fotocamera del proprio smartphone per localizzarsi e ricevere istruzioni vocali o tramite vibrazioni. L'iniziativa rientra nel percorso di innovazione di SEA volto a offrire servizi smart, accessibili e seamless per permettere a tutti i passeggeri di essere completamente indipendenti all'interno dell'aeroporto.

**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.

**GoodMaps: concrete assistance for reaching gates, services, and points of interest independently**

Introducing an innovative indoor navigation system at Malpensa designed to improve the passenger experience, with a particular focus on the blind and visually impaired. The solution allows users to navigate the complex spaces of terminal 1 on departures and arrivals—from the train station to the gates and vice versa—by simply using their smartphone camera to locate themselves and receive voice or vibration instructions. The initiative is part of SEA's innovation journey aimed at offering smart, accessible, and seamless services to allow all passengers to be completely independent within the airport.

# Collegamenti da e per Malpensa

## Connections from and to Malpensa

### In treno / By train

Trenord	www.trenord.it • +39 02/72494949
Malpensa Express	Collegamento ferroviario dalla Stazione Cadorna e dalla Stazione Centrale di Milano per l'Aeroporto di Malpensa <a href="#">Train link to/from Cadorna Station and Milan Central Station to Malpensa Airport</a>
Trenitalia	Trenitalia
Tilo S50	Malpensa - Svizzera via Bellinzona - Lugano - Varese ( <a href="#">www.tilo.ch/Collegamenti/Collegamenti-S50</a> ) <a href="#">Malpensa - Switzerland via Bellinzona - Lugano - Varese</a>

### NCC / Chauffeur driven cars

Malpensa T1 > Arrivi B <a href="#">Malpensa T1 &gt; Arrivals B</a>	European Limousine • <a href="#">www.europeanlimousine.it</a> (+39) 346 9719841
Malpensa T1 > Arrivi A <a href="#">Malpensa T1 &gt; Arrivals A</a>	CTM Limo - <a href="#">www.ctmlimo.it</a> (+39) 377 2784380

### In auto / By car

Milano / Milan	A9 (A8/A9) (dei Laghi), uscita Busto Arsizio, Strada Statale 336 per Malpensa <a href="#">A8, exit Busto Arsizio, A-road 336 for Malpensa</a>
Pedemontana Lombarda A36	Pedemontana A36, collegamento A8/SS336 per Malpensa <a href="#">Pedemontana A36, A8-road 336 for Malpensa</a>
Torino / Turin	A4 MI-TO, uscita Marcallo Mesero (ex Boffalora), collegamento Boffalora Malpensa <a href="#">A4 Milano-Torino, exit Marcallo Mesero, Boffalora Malpensa intersection</a>
Genova - Alessandria <a href="#">Genoa - Alessandria</a>	A26, uscita Sesto Calende, direzione Somma Lombardo, Malpensa <a href="#">A26, exit Sesto Calende, direction Somma Lombardo, Malpensa</a>
Informazioni <a href="#">Informations</a>	Società Autostrade: 800 40.04.21.21 (in lingua italiana) CCISS Viaggiare informati: 1518 (numero verde) <a href="#">www.autostrade.it</a> Società Autostrade: (+39) 06.43.63.21.21 (in English) CCISS Travel Information: 1518 (toll free) <a href="#">www.autostrade.it</a>

### 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.

### Auto noleggio / Car rental and sharing

Car rental	<a href="#">www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto</a>
Car sharing	<a href="#">www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing</a>

### Taxi / Taxis

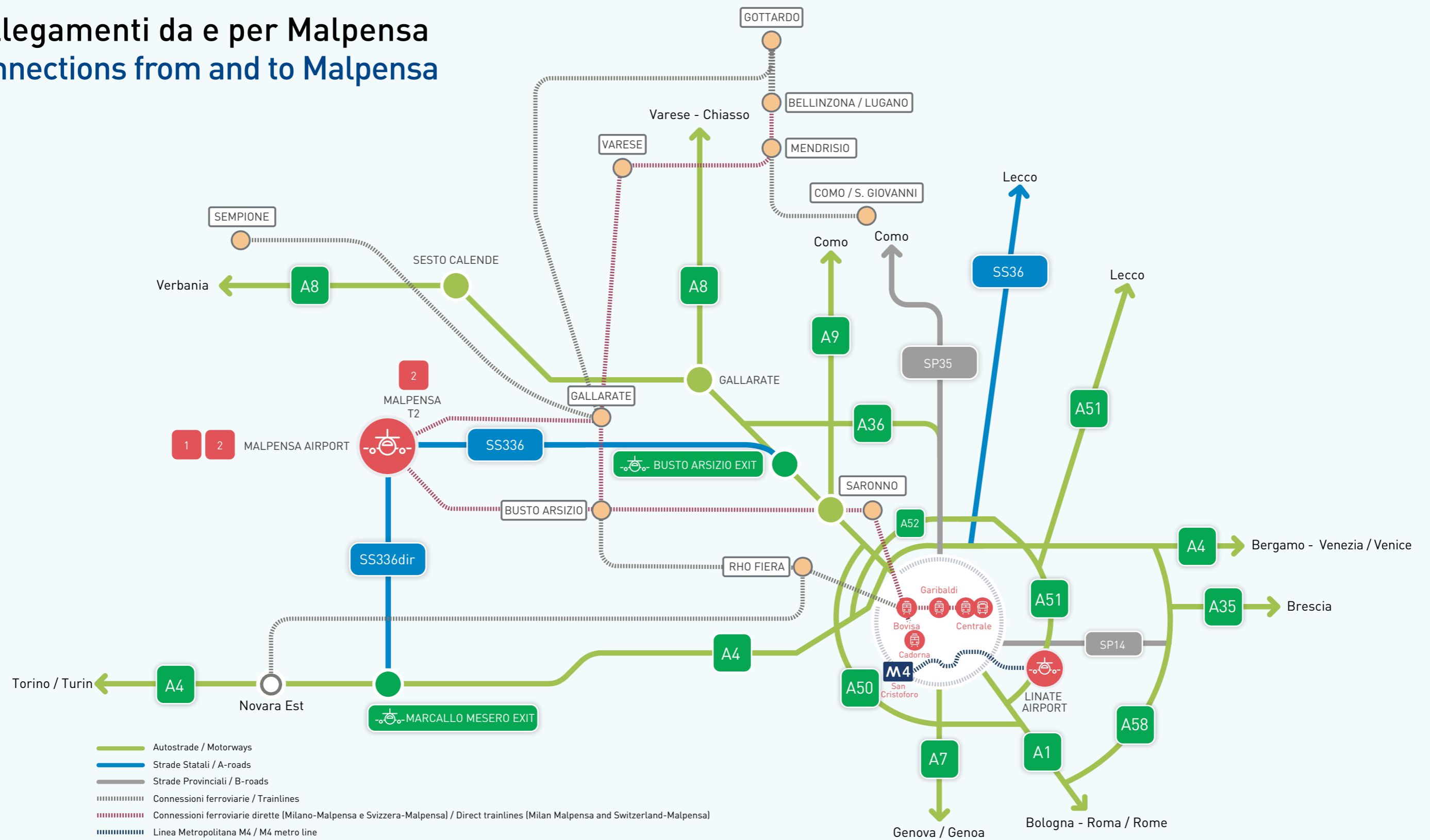
I taxi sono a disposizione in corrispondenza delle uscite al piano Arrivi +39 02 7777  
[Taxis are available outside the Arrivals Hall +39 02 7777](#)

Per i passeggeri a mobilità ridotta è possibile prenotare, tramite le centrali Radiotaxi, telefonando ai numeri 02 4040 / 02 8585, taxi attrezzati per l'accesso con sedia a ruote, senza la necessità di attendere nelle aree di carico dell'aeroporto.  
[It is possible to book wheelchair-accessible taxis through the Radiotaxi dispatch centers by calling +39 02 4040 or +39 02 8585, without the need to wait in the airport taxi pickup areas.](#)

### In bus / By bus

Malpensa < > Milano Stazione Centrale <a href="#">Malpensa &lt; &gt; Milan Central Station</a>	Air Pullman • <a href="#">www.malpensashuttle.it</a> • (+39) 0331 258 411 Autostradale • <a href="#">www.airportbusexpress.it</a> Terravision • <a href="#">www.terravision.eu</a> Caronte - <a href="#">www.caronte.eu</a>
Malpensa < > Torino <a href="#">Malpensa &lt; &gt; Turin</a> Malpensa < > Como <a href="#">Malpensa &lt; &gt; Fiera Rho &lt; &gt; Mi Lampugnano</a>	Flibco <a href="https://www.flibco.com/it">https://www.flibco.com/it</a> Arriva Italia (Airport bus) • <a href="https://torino.arriva.it/">https://torino.arriva.it/</a> • (+39) 035 289000
Malpensa < > Novara	STN • <a href="#">www.stnnet.it</a> • (+39) 0321 47.26.47
Malpensa < > Domodossola	Comazzi • <a href="#">www.comazzibus.com</a> • (+39) 0324 24.03.33 Biglietti a bordo - <a href="#">Ticket on board.</a>
Malpensa < > Gallarate - Castelnovate	SACO • (+39) 0331 25.84.11
Malpensa < > Genova <a href="#">Malpensa &lt; &gt; Genoa</a>	Volpi • <a href="#">www.volpibus.com</a> • (+39) 010 56 16 61
Malpensa < > Orio al Serio	Air Pullman (Orio shuttle) • <a href="#">www.airpullman.it</a> • (+39) 0331 25.84.11
Malpensa < > Lago Maggiore <a href="#">Malpensa &lt; &gt; Lake Maggiore</a>	S.A.F • <a href="#">www.safduemila.com</a> • (+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 <a href="#">Rome &lt; &gt; Lausanne</a> Torino > Milano > Venezia <a href="#">Turin &gt; Milan &gt; Venice</a> Francoforte < > Torino <a href="#">Frankfurt &lt; &gt; Turin</a> Roma > Malpensa <a href="#">Rome &gt; Malpensa</a> Malpensa - Monaco di Baviera <a href="#">Malpensa - Munich</a> Berlino > Milano <a href="#">Berlin &gt; Milan</a>	Flixbus • <a href="#">www.flixbus.it</a> • (+39) 02 947 59 208

# Collegamenti da e per Malpensa Connections from and to 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.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](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenza" - "Sanità Aerea".

### 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](http://www.milanairports-shop.com).

Al terminal 2 è possibile acquistare il servizio direttamente scansionando la carta di credito sui tornelli Fast Track.

### VIP LOUNGES

Le Milan Airports Lounges sono a disposizione dei passeggeri in partenza presso lo scalo di Milano Malpensa terminal 1 e vv 2. L'accesso è acquistabile direttamente in lounge o sul sito [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).

## 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it)

Passengers:

- suffering from certified diseases (such as diabetes);
- with a pacemaker;
- pregnant women after 6 months;

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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Clinic" section.

### FAST TRACK

Access to a dedicated lane at Security checkpoints. This service can be purchased at the self machines located in the Departures area or online on [www.milanairports-shop.com](http://www.milanairports-shop.com).

At terminal 2, the service can be purchased directly by scanning your credit card at the Fast Track turnstiles.

### 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](http://www.milanairports-shop.com).

## **AGENZIE DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA**

Gli uffici dell'Agenzia delle Dogane per i rimborsi IVA si trovano in area check-in ( 2° piano) del terminal 1, presso l'isola 12 e nell'area check-in del terminal 2. Dal 27 giugno 2016 i passeggeri con bagaglio in stiva residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea potranno ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Europa, recandosi direttamente agli uffici delle società di VAT Refund all'isola 12 del terminal 1, prima di effettuare il check-in.

## **CAMBIO VALUTE**

Sono presenti agenzie di cambio al terminal 1 sia in area arrivi che in area partenze, prima e dopo i controlli di sicurezza e al terminal 2 in area partenze.

<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/in-aeroporto/banche-cambio-iva>

## **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](http://www.comune.ferno.va.it).

## **AUTONOLEGGIO**

Gli uffici delle società di autonoleggio si trovano al terminal 1, piano -1, e al terminal 2, presso la stazione ferroviaria.

<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto>

## **CAR SHARING**

Sono disponibili 45 stalli riservati al servizio di car sharing presso il parcheggio P3 di fronte all'hotel Sheraton al terminal 1.

<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing>

## **POSTI AUTO**

### **MALPENSA T1**

- nei parcheggi sono 8.208
- per persone con disabilità sono 134.

### **MALPENSA T2**

- nei parcheggi sono 5.823
- per persone con disabilità sono 174.

## **RICARICA AUTO ELETTRICHE**

N.4 colonne di ricarica a doppia presa (tot. 8 ricariche) in ingresso al piano Partenze di fronte al parcheggio P9.

## **CASSA PARCHEGGIO AUTOMATICA/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.

## **CUSTOMS AGENCIES AND VAT REFUND**

The Customs Agency VAT refund offices are located in the check-in zone (2nd floor) at terminal 1, area n.12, and in the check-in area at terminal 2. From June 27, 2016, passengers with hold baggage who are resident or domiciled outside the European Union will be able to obtain a VAT refund for goods purchased in Europe: they have to go directly to the VAT Refund company offices on Island 12 of terminal 1, before check-in.

## **CURRENCY EXCHANGE**

There are currency exchange agencies in terminal 1, both in the arrivals and departures areas, before and after security checks, and in terminal 2 in the departures area.

<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/in-aeroporto/banche-cambio-iva>

## **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. to 1:30 p.m. (closed on national holidays). For further information, please see [www.comune.ferno.va.it](http://www.comune.ferno.va.it).

## **CAR RENTAL**

Car rental company offices are located at terminal 1, floor -1, and at terminal 2, at the train station. <https://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/noleggio-auto>

## **CAR SHARING**

There are 45 spaces reserved for the car sharing service in the P3 car park in front of the Sheraton hotel at terminal 1.

<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/da-per/car-sharing>

## **PARKING**

### **MALPENSA T1**

- in the car parks there are 8,208 spaces
- for people with disabilities there are 134 spaces.

### **MALPENSA T2**

- in the car parks there are 5,823 spaces
- for people with disabilities there are 174 spaces.

## **ELECTRIC CAR CHARGING**

N. 4 double socket charging stations (total 8 charges) at the entrance to the Departures level in front of the P9 car park.

## **MANNED PARKING AUTOMATIC/HELP DESK**

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

## Servizi aeroportuali

Ulteriori servizi per i passeggeri

### NAVETTA MALPENSA TERMINAL 1 E TERMINAL 2

Per agevolare gli spostamenti tra i terminal dell'aeroporto di Milano Malpensa, mettiamo a disposizione dei nostri passeggeri un servizio navetta gratuito. La navetta opera con una frequenza di circa 15 minuti. Durante le ore notturne, la frequenza è di circa 30 minuti:

**Dal T1 dalle 02.30 alle 04.00 - Dal T2 dalle 02.15 alle 03.45**

Al terminal 1, la fermata della navetta si trova davanti all'Hotel Sheraton. Al terminal 2, la fermata della navetta con direzione P6 si trova davanti agli Arrivi. Al terminal 2, la fermata della navetta con direzione T1 si trova nei pressi della Stazione Ferroviaria.

### FAMILY LANE

Corsia ai controlli di sicurezza dedicata alle famiglie con bambini fino a 5 anni (massimo 2 accompagnatori per ciascun bambino).

### FAMILY ROOM, NURSERY E BABY PIT STOP

Le nuove toilette offrono spazi appositamente progettati per i più piccoli e per chi li accompagna, garantendo comfort e praticità durante il viaggio.

### KIDS AREA

Spazio riservato ai bambini nella zona imbarchi – satellite Centrale del terminal 1, pensato per il divertimento dei più piccoli in attesa del volo.

### BIKE POINT

Colonnina per il montaggio o smontaggio, completa di attrezzi per la manutenzione e pompa per il gonfiaggio dei pneumatici presso:

- terminal 2 - area Arrivi;
- terminal 1 - Piano biglietteria treni.

### SELF SERVICE PASSPORT CONTROL

È il varco di frontiera automatizzato che consente di velocizzare e semplificare il controllo passaporti.

La carta di identità può essere utilizzata al Self-service Passport Control alle seguenti condizioni:

- cittadini italiani dai 12 anni;
- carta di identità elettronica valida per l'espatrio, emessa dopo il 07/02/2018;
- voli in partenza/arrivo da/verso: Albania, Bosnia-Erzegovina, Cipro, Egitto (solo viaggi organizzati per turismo), Georgia, Irlanda, Kosovo, Macedonia del Nord, Moldavia, Montenegro, Serbia, Turchia.

## Airport Services

Additional Services

### SHUTTLE SERVICE MALPENSA TERMINAL 1 - TERMINAL 2

To facilitate travel between terminals at Milan Malpensa Airport, we provide our passengers with a free shuttle service. The shuttle operates approximately every 15 minutes. During nighttime hours, it runs every 30 minutes:

**From terminal 1: between 2:30 AM and 4:00 AM -From terminal 2: between 2:15 AM and 3:45 AM**

Terminal 1: the shuttle bus stop is located in front of the Sheraton Hotel.

Terminal 2: the shuttle stop for P6 is located in front of the Arrivals.

Terminal 2: the shuttle stop for T1 is located near the Train Station.

### FAMILY LANE

Security check lane dedicated to families with children up to 5 years old (maximum 2 companions per child).

### FAMILY ROOM, NURSERY AND BABY PIT STOP

The new toilets offer spaces specially designed for children and their carers, ensuring comfort and convenience during the journey.

### KIDS AREA

A dedicated children's area in the boarding area – Central Satellite of terminal 1, designed to keep children entertained while waiting for their flight.

### BIKE POINT

Station for assembly or disassembly, complete with maintenance tools and a tyre inflation pump:

- terminal 2 - Arrivals area;
- terminal 1 - Train ticket office level.

### SELF-SERVICE PASSPORT CONTROL

This automated border crossing speeds up and simplifies passport control.

The identity card can be used at the Self-Service Passport Control under the following conditions:

- Italian citizens aged 12 and over;
- Electronic identity card valid for travel abroad, issued after February 7, 2018;
- Flights departing/arriving from/to: Albania, Bosnia and Herzegovina, Cyprus, Egypt (tourist packages only), Georgia, Ireland, Kosovo, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Serbia, and Turkey.

### **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!

### **EROGATORI D'ACQUA**

Dissetati durante il tuo viaggio!

Troverai fontanelle che offrono acqua fresca e potabile, distribuite in tutto il terminal (v. mappe).

### **PUNTI INFORMAZIONE**

Per ricevere assistenza, ad esempio, sul proprio volo, sulle aree di check-in e di imbarco, sui vari servizi in aeroporto o sui trasporti pubblici; sono dislocati in maniera diffusa nelle aree dei terminal 1 e 2.

### **AREE FUMATORI**

Sono disponibili zone dedicate ai fumatori nelle aree imbarchi (v. mappe).

### **POSTAZIONI DI RICARICA**

Sono disponibili postazioni di ricarica.

### **FEEDBACKNOW**

La tua opinione è preziosa!

Per valutare il servizio, basta cliccare sulle tre icone smiley: in questo modo ci aiuti a monitorare la qualità in tempo reale. Grazie!

### **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!

### **WATER DISPENSER**

Quench your thirst during your journey!

You'll find fountains offering fresh, drinkable water throughout the terminal (see maps).

### **INFO POINT**

To receive assistance, for example, regarding your flight, check-in and boarding areas, the various airport services and public transportation; they are widely distributed throughout the two terminals.

### **SMOKING AREAS**

Dedicated smoking areas are available in the boarding areas (see maps).

### **CHARGING STATIONS**

Charging stations are available.

### **FEEDBACKNOW**

Your opinion is valuable!

To rate the service, just click on the three smiley icons: this helps us monitor quality in real time. Thank you!



## Servizi aeroportuali

Informazioni utili per la gestione dei bagagli

### VIAGGIA SICURO

PREPARA E CONTROLLA PERSONALMENTE I TUOI BAGAGLI PER GARANTIRE UN VIAGGIO SENZA IMPREVISTI.

### 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](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenza" - "Oggetti Smarriti".

Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo, questi sono gestiti per competenza dagli uffici Lost & Found presenti negli aeroporti o direttamente dalle compagnie aeree.

## Airport Services

Useful luggage information

### TRAVEL SAFE

PERSONALLY PACK AND CHECK YOUR LUGGAGE TO ENSURE A TROUBLE-FREE TRIP.

### 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](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Lost baggage items" section.

Any objects left on board are handled directly by the airline. These are handled by the Lost & Found offices at airports or directly by the airlines.

## **DIMENSIONI DEL BAGAGLIO A MANO**

Si consiglia di consultare le disposizioni sul peso e le dimensioni del bagaglio a mano della propria compagnia aerea.

### **BAGAGLIO DA STIVA**

#### OGGETTI VIETATI

- 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.

### **BAGAGLIO A MANO**

#### OGGETTI VIETATI

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

Se nel tuo bagaglio a mano trasporti oggetti che non passano i controlli di sicurezza puoi lasciarli in custodia presso il deposito bagagli dell'aeroporto e ritirarli comodamente al ritorno dal tuo viaggio.

#### OGGETTI PERMESSI

- liquidi, aerosol o gel ((in contenitori per un massimo di 200 ml per Mxp T1 e di 100 ml per Mxp T2)\*);
- 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](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenza - Norme bagagli".

## **DIMENSIONS OF HAND LUGGAGE**

We recommend that you consult the airline's hand luggage weight and dimensions guidelines.

### **HOLD BAGGAGE**

#### PROHIBITED ITEMS

- 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.

### **HAND LUGGAGE**

#### PROHIBITED ITEMS

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

If you are carrying items in your baggage that do not pass the security controls, you can leave them in custody at the left luggage in the airport and collect them at your convenience when you return.

#### PERMITTED ITEMS

- liquids, aerosols or gels (in containers maximum 200 ml for Mxp T1 and 100 ml for Mxp T2)\*;
- 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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Baggage-rules" section.

## SEA e il digitale

### SITO SEA PRIME

SEA Prime sta rinnovando il suo sito 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

Sono disponibili online le 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 si 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

Il sito ufficiale dell'aeroporto di Malpensa è anche in lingua cinese, per garantire accesso in lingua a tutte le informazioni utili per i passeggeri cinesi. L'Aeroporto di Malpensa è, inoltre, presente con i suoi canali ufficiali sia su WeChat che su Red Note, 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. All'interno dell'ambiente WeChat è inoltre presente il Miniprogram ufficiale degli Aeroporti di Milano, completo di motore di ricerca voli e di una navigazione della vetrina online Milano Malpensa Boutique in lingua cinese.

## SEA goes Digital

### SEA PRIME WEBSITE

SEA Prime is renewing its 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

Airport maps are available online, completely revised to improve navigation within the terminals. 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 while planning their trip and shopping. The catalogue is rich and varied: the shops present include Etro, Giorgio Armani, Paul&Shark and Montblanc, in addition to the vast selection offered by Dufry. The offer ranges from clothing to food, perfumes, watches, alcoholic beverages, beauty products, bags and leather accessories, with particular attention to Made in Italy excellence. 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's official website is also available in Chinese, to ensure access to all useful information for Chinese passengers. Malpensa Airport has official channels on both WeChat and Red Note, offering Chinese passengers direct and immediate access to all the information on services, news, and experiences available at our airport. Furthermore, through these channels, you can take advantage of a dedicated Chinese-language customer service, ensuring personalized support without language barriers. The WeChat platform also features the Milan Airports' official Miniprogram, complete with a flight search engine and Chinese-language navigation of the Milano Malpensa Boutique online store.

### **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 Whats-App, allo storico dei tuoi acquisti eCommerce, il tutto comodamente in una sola 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](http://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.

### **SITO CORPORATE**

[www.milanairports.com](http://www.milanairports.com) è stato arricchito dell'Assistente AI per la consultazione del 2024 e a breve anche del 2025; permette di navigare i dati relativi in maniera più immediata e semplificata.

### **SITI DI SCALO**

I siti dedicati agli Aeroporti di Milano sono pensati per guidare e supportare ogni fase della tua esperienza di viaggio, offrendo informazioni utili in modo semplice e immediato: dall'orario del tuo volo al gate d'imbarco, fino a tanti altri dettagli per organizzare al meglio partenza e arrivo. Tra le informazioni disponibili trovi anche la mappa dell'aeroporto, l'elenco dei negozi e dei servizi, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sui voli. Scopri un mondo di possibilità su [www.milanomalpensa-airport.com](http://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, parcheggi, Sale VIP, ristoranti, negozi e molto altro. Il nostro assistente virtuale è sempre attivo per fornirti supporto in ogni momento della giornata.

### **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.

### **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](http://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.

### **CORPORATE WEBSITE**

[www.milanairports.com](http://www.milanairports.com) has been enhanced with an AI Assistant for consultation in 2024 and soon in 2025. This allows for more immediate and simplified navigation of relevant data.

### **TERMINAL SITES**

The Milan Airports websites are designed to guide and support every step of your travel experience, offering useful information in a simple and immediate way: from your flight schedule to your boarding gate, and many other details to help you organize your departure and arrival. The information available also includes an airport map and a list of shops and services, as well as real-time flight updates. Discover a world of possibilities at [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

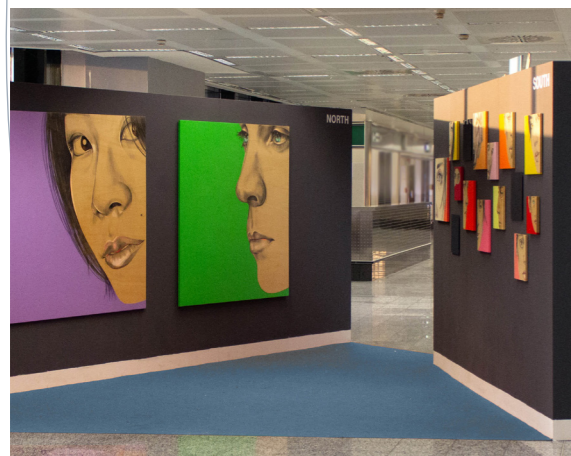
### **MILAN AIRPORTS CHATBOT**

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, parking, Vip Lounges, 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



Nel 2026 SEA Milan Airports rafforza il proprio ruolo di attivatore culturale, ridefinendo l'aeroporto come piattaforma esperienziale. Il terminal 1 diventa sempre più un ecosistema dinamico in cui arte e cultura diventano leve di innovazione, strumenti di coinvolgimento e moltiplicatori di valore per i passeggeri e per il territorio. Uno spazio aperto alla sperimentazione, alla promozione dei talenti e alla connessione con il tessuto culturale locale, capace di generare impatto e visioni condivise oltre il viaggio.

### PHOTOSQUARE

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

- **RITRATTI** di Gabriele Maria Pagnini. In collaborazione con AFI, nell'ambito del Festival Fotografico Europeo. Ritratti di celebri protagonisti della cultura, dell'arte e dello spettacolo, principalmente in bianco e nero, fotografati tra gli anni 70 e il 2000 dal celebre fotografo di punta di Vogue, Epoca, Panorama, L'Espresso, considerato ancora oggi uno tra i più importanti ritrattisti italiani. Da aprile a giugno 2026.
- Racconti visivi che si concentrano sulle persone e si allargano su stupefacenti paesaggi.

### PORTA DI MILANO. LE GRANDI MOSTRE

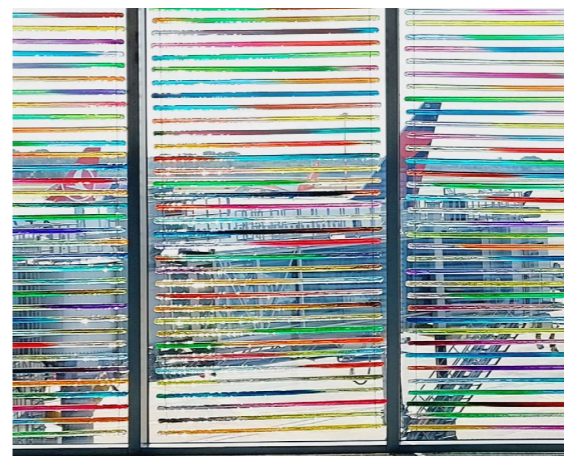
- **UPRISE** di Fabio Giampietro, in collaborazione con MEET - Digital Culture Center. Il progetto rappresenta un'innovativa opera d'arte digitale che rende omaggio a "La città che sale" di Umberto Boccioni, ricollegandosi all'eredità futurista e alla sua esplorazione del movimento e della modernità. Le grandi tele dipinte dall'artista completano l'allestimento, in un'atmosfera immersiva e ascendente dove il reale e il virtuale si incontrano e dialogano. Da aprile a settembre 2026.
- **ROCK ICONS** di Sara Forte, curata da Fortunato D'Amico. Sette legendarie band, icone della cultura musicale mondiale selezionate dall'artista per condurre un'analisi storica e artistica che esplora il legame tra gli aeroporti, il volo e il mondo del rock. Le icone dei mitici Who, Beatles, Rolling Stones, Queen, Led Zeppelin, Pink Floyd, U2, fanno rivivere al pubblico di passaggio in aeroporto le emozioni che hanno provato e i pensieri che hanno attraversato le generazioni dei decenni precedenti all'arrivo dei loro eroi. Da settembre a dicembre 2026.

### 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.

## Art & Culture

COLIBRI di Jacopo Foggini



In 2026, SEA Milan Airports will strengthen its role as a cultural enabler, redefining the airport as an experiential platform. Terminal 1 is increasingly becoming a dynamic ecosystem where art and culture become levers of innovation, tools for engagement, and value multipliers for passengers and the local community. A space open to experimentation, talent promotion, and connection with the local cultural fabric, capable of generating impact and shared visions beyond the journey.

### PHOTOSQUARE

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

- **PORTRAITS** by Gabriele Maria Pagnini. In collaboration with AFI, as part of the European Photography Festival. Portraits of famous figures in culture, art, and entertainment, primarily in black and white, photographed between the 1970s and 2000 by the renowned photographer, a leading figure for Vogue, Epoca, Panorama, and L'Espresso, still considered one of Italy's leading portraitists. From April to June 2026.
- Visual narratives that focus on people and amazing landscapes.

### PORTA DI MILANO. THE GREAT EXHIBITIONS

- **UPRISE** by Fabio Giampietro, in collaboration with MEET - Digital Culture Center. The project represents an innovative digital artwork that pays homage to Umberto Boccioni's "The City Rises," drawing on the Futurist legacy and its exploration of movement and modernity. The artist's large canvases complete the installation, creating an immersive and ascending atmosphere where the real and the virtual meet and interact. From April to September 2026.
- **ROCK ICONS** by Sara Forte, curated by Fortunato D'Amico. Seven legendary bands, icons of global music culture, selected by the artist to conduct a historical and artistic analysis that explores the connection between airports, flight, and the world of rock. Icons such as the legendary Who, Beatles, Rolling Stones, Queen, Led Zeppelin, Pink Floyd, and U2, will help airport passengers relive the emotions they felt and the thoughts that crossed generations in the decades preceding the arrival of their heroes. From September to December 2026.

### 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** 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

#### L'ARTE PRIMA E DOPO IL VOLO

- **"0" Zero p0int** di Deniz Sagdic, con Consolato Generale di Turchia a Milano. Una serie di vibranti ritratti realizzati con il metodo "upcycling", utilizzando cioè materiali di scarto. Il progetto rappresenta un piano di azione piuttosto che uno slogan per creare abitudini di vita rispettose della natura. Da giugno a settembre 2026, Malpensa terminal 1, piano -1.
- **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.

#### 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 ed 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 vetro resina, 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.

SULLA PUNTA DELLA DOMANDA di Marco Giordano



IN EVERY JOURNEY di Andrea Crespi



TRUE CARE di Alice Ronchi



UPRISE di Fabio Giampietro

- **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

- **"0" Zero p0int** by Deniz Sagdic, with the Consulate General of Turkey in Milan. A series of vibrant portraits created using the "upcycling" method, using waste materials. The project represents an action plan rather than a slogan for creating environmentally friendly lifestyles. From June to September 2026, Malpensa terminal 1, floor -1.
- **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!

**Art project in collaboration with MA\*GA**, Museum of Modern and Contemporary Art in Gallarate, where **three selected artists create three permanent works 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.

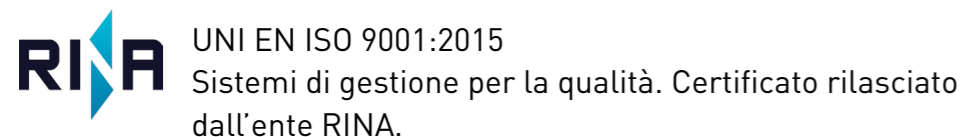
- **IN EVERY JOURNEY (Love is the destination)** by Andrea Crespi. With a white, iridescent pattern, the work is an invitation, a wish, but also a valid social statement, as the artist reminds us, "for any journey undertaken, whether physical, emotional or spiritual" and considers "love a driving force 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.

## 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:



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

## 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, seeking 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 with 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.

- 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 e 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.

- Through active participation in European and national funded programmes, the SEA Group promotes the energy transition across all aspects within the scope of its own activities and those of other operators. 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"). Particularly important, given the aviation sector's significant role, 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.
- Commitment to actively guide third parties operating in its airports to reduce their emissions in line with its "scope 3" emissions management strategy.
- 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 to design standards, technical requirements and sustainability criteria, including through participation in the most appropriate industry 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 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 to ensure the environmental sustainability of airport operations.

- 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.

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.

- 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.

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 / Chemist Arrivals	(+39) 02 58.58.02.87	(+39) 0331 25.95.22 - Interno 6 / Interior 6
Farmacia Area Imbarchi / Chemist Gates	(+39) 333 8282264	Non disponibile / Not available
Pronto Soccorso	(+39) 02 74.86.44.44	(+39) 02 74.86.44.44

## Gli enti

### Airport authorities

	T1	T2
ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) / ICAA (Italian Civil Aviation Authority)	(+39) 02 74.86.77.02 / 800 898 121	+39) 0274.86.77.02 / 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) 0332-1822111	(+39) 0332-1822111
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) 033123.01.15
Vigili del Fuoco / Fire brigade	112	112
Polizia municipale / City police	(+39) 02 74.86.76.78	(+39) 0331 66.98.89
Posto di ispezione frontaliero / Border inspection	(+39) 06 59.94.47.94	(+39) 06 59.94.47.94
Ufficio Sanità Marittima e Aeroportuale / Maritime and Airport Health Office Fax	(+39) 06 59944793	(+39) 06 59944793
Ufficio Anagrafe / Identity Card - Issuing office Fax	www.comune.ferno.va.it.	Non disponibile / Not available

IT

## Dati di qualità

Nel corso del 2025, 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 2026 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 2025 e gli obiettivi per il 2026.

EN

## Quality data

In the course of 2025, 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 2025 and the targets set for 2026.

# Dati di qualità Malpensa terminal 1

## Malpensa terminal 1 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <b>AIRPORT SECURITY</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security levels for passengers and hand baggage check	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,9%	96,0%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <b>SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	96,0%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)</b> <b>SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)</b>			
Puntualità complessiva dei voli Overall on-time flights	% dei voli puntuali/totale voli in partenza Overall on-time flights on all departing flights	69,6%	70,0%
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	1,1	2,0
<b>Schengen</b> - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage from block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	21'16"	22'00"
<b>Extra-Schengen</b> - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage from block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	24'06"	24'00"
<b>Schengen</b> - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.	29'56"	30'00"
<b>Extra-Schengen</b> - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for the last baggage from aircraft block-on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.	42'03"	41'00"

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)</b> <b>SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)</b>			
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo di attesa in minuti dal block on nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	6'01"	6'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services regularity and punctuality	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,1%	97,0%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <b>COMFORT AND CLEANLINESS</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of toilets' cleanliness and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,6%	88,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal's cleanliness	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,7%	97,0%
<b>COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of baggage trolley availability	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,3%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93,4%	95,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,7%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES</b>			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione Perception of WiFi connection in the terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,2%	95,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging spots for mobiles/laptops in common areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	77,6%	88,0%
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bar 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%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of available smoking areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	71,6%	75,0%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	76,1%	90,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi e edicole Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,1%	96,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,8%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,1%	92,0%
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy-to-browse and updated website	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,7%	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of efficiency of operating information points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,0%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clarity and efficiency of indoor signs	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	97,0%
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 signage)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97,0%
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES</b>			
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,1%	95,0%
Tempo di attesa al check-in Queuing time at check-in	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	15'28"	16'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	8'17"	8'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of queuing time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,2%	80,0%
<b>INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of availability of clear and comprehensible road signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the suitability of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,0%	97,0%

# Dati di qualità Malpensa terminal 2

## Malpensa terminal 2 Quality Data

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> <b>AIRPORT SECURITY</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security levels for passengers and hand baggage check	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,6%	96,0%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> <b>SECURITY OF INDIVIDUALS AND PROPERTY</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,1%	96,0%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)</b> <b>SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY OF THE TRANSPORTATION)</b>			
Puntualità complessiva dei voli Overall on-time flights	% dei voli puntuali/totale voli in partenza Overall on-time flights on all departing flights	71,2%	70,0%
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	0,18	1,0
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage from block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	23'35"	23'00"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m Waiting time for piece of luggage rom block on to a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Wait time in minutes from block-on in 90% of cases	27'58"	30'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Minutes from aircraft block-on to delivery of the last baggage in 90% of cases.	3'03"	4'
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of airport services regularity and punctuality	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> <b>COMFORT AND CLEANLINESS</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of toilets' cleanliness and efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,2%	88,0%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of terminal's cleanliness	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,8%	97,0%
<b>COMFORT DELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> <b>COMFORT AT THE AIRPORT</b>			
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of baggage trolley availability	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,5%	97,0%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	97,0%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,1%	97,0%
Percezione sul livello di comfort complessivo Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97,0%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> <b>COMPLEMENTARY SERVICES</b>			
Percezione sulla connettività del WiFi all'interno dell'aerostazione Perception of WiFi connection in the terminal	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93,8%	93,0%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging spots for mobiles/laptops in common areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	84,9%	88,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARY SERVICES</b>			
Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bar 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%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of available smoking areas	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	65,4%	70,0%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where available	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	91,1%	90,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi e edicole Perception of availability/quality/convenience of shops and newspaper stands	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,4%	94,0%
Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Perception of availability/quality/convenience of bars and restaurants	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90,2%	92,0%
Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti Perception of availability of the drinks/coffee vending machines supplied	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,1%	94,0%
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy-to-browse and updated website	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	95,0%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of efficiency of operating information points	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,0%	97,0%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clarity and efficiency of indoor signs	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,3%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale (Info Points, Security) Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,0%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE</b>			
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 signage)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97,0%
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO CHECK-IN AND SECURITY SERVICES</b>			
Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	ND	95,0%
Tempo di attesa al check-in Queuing time at check-in	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	3'17"	6'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of queuing time at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,2%	96,0%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in min nel 90% dei casi rilevati Waiting time in 90% of cases	5'58"	6'30"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of queuing time at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,2%	96,0%
<b>INTEGRAZIONE MODALE INTERMODAL INTEGRATION</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of availability of clear and comprehensible road signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,3%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the suitability of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,3%	97,0%

# Dati di qualità Malpensa terminal 1

## Malpensa terminal 1 Quality Data

Passeggeri a Mobilità Ridotta / Passengers with Reduced Mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>EFFICIENCY OF ASSISTANCE</b>			
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 <i>Pre-booked departing PRM: maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	29' 15"	22'
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 <i>Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	34' 25"	28'
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Pre-booked arriving PRM: maximum waiting time on board following disembarkation of the last passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	1' 15"	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRM with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation the last passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	4' 40"	7'

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b> <b>SAFETY</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione <i>Passenger perception of equipment condition and efficiency</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100,0%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Passenger perception of suitable staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	99,5%	97,0%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>AIRPORT INFORMATION</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible on total number of essential information</i>	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% of essential information in relation to overall information</i>	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	98,0%	97,0%

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>			
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 the established time-frame	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale dei PRM Claims received	% reclami ricevuti sul traffico totale dei PRM % number of claims received/number of assistances	0,03%	0,04%
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of efficiency of assistance delivered	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100%	97,0%
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.	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	98,5%	97,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,2%	97,0%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100,0%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of staff professionalism	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100,0%	97,0%



# Dati di qualità Malpensa terminal 2

## Malpensa terminal 2 Quality Data

Passeggeri a Mobilità Ridotta / Passengers with Reduced Mobility

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> <b>EFFICIENCY OF ASSISTANCE</b>			
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 <i>Pre-booked departing PRM: maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	15' 55"	17'
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 <i>Departing PRM with no booking: maximum waiting time from any official request point within the airport</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	16' 15"	25'
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Pre-booked arriving PRM: maximum waiting time on board following disembarkation of the last passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	1' 15"	3'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo massimo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>Arriving PRM with no booking: maximum waiting time on board following disembarkation the last passenger</i>	Tempo max di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Max waiting time in 90% of cases</i>	4' 45"	7'

INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b> <b>SAFETY</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione <i>Passenger perception of equipment condition and efficiency</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Passenger perception of suitable staff training</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> <b>AIRPORT INFORMATION</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and reduced mobility as a percentage of overall essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% information and instructions available compared to services offered</i>	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale <i>Adequacy: range of information and instructions available compared to services offered</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% of essential information in relation to overall information</i>	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception of efficiency and accessibility of information, communication and way-finding inside the terminals</i>	% PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM</i>	100%	97,0%



INDICATORE DI QUALITÀ QUALITY INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2025 2025 RESULT	OBIETTIVO 2026 2026 TARGET
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>			
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 the established time-frame	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale dei PRM Claims received	% reclami ricevuti sul traffico totale dei PRM % number of claims received/number of assistances	0,03%	0,04%
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of efficiency of assistance delivered	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100%	97,0%
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.	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	96,1%	95,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. "Sala Amica") Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	97,6%	96,0%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI COURTESY AND CONDUCT</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (Info Point, Security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception of staff courtesy (Info Point, Security, dedicated staff)	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	100,0%	97,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of staff professionalism	% PRM soddisfatti % satisfied PRM	99,5%	97,0%

IT

## 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, per voli in partenza o in arrivo su un aeroporto italiano, 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 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.

EN

## 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, for flights departing or arriving at an Italian airport, 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 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.

L'attività di ENAC non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. L'ENAC è, infatti, l'Organismo responsabile in Italia dell'applicazione negli aeroporti nazionali del Regolamento (CE) 261/2004 con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti. Il reclamo del Passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.



**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](http://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.

ENAC's activity is in no way aimed at satisfying passengers' compensation claims, nor at providing legal assistance or consultancy services. ENAC is, in fact, the body responsible in Italy for the application of Regulation (EC) 261/2004 at national airports, with the power to impose administrative sanctions against entities found, following investigations, to be in breach of the regulations. A passenger's complaint triggers ENAC's investigations aimed at identifying potential violations for sanctioning purposes; it also contributes to monitoring the quality of services offered to users.



**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](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in home page
- via pec [customercare@pec.seamilano.eu](mailto: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](http://www.milanomalpensa-airport.com) on the home page
- by certified email [customercare@pec.seamilano.eu](mailto: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 \_\_\_\_\_

Nome / Name \_\_\_\_\_

Cognome / Surname \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefono / Phone \_\_\_\_\_

Stato / Country \_\_\_\_\_

Aeroporto / Airport









- MILAN LINATE       MILAN MALPENSA TERMINAL 1       MILAN MALPENSA TERMINAL 2

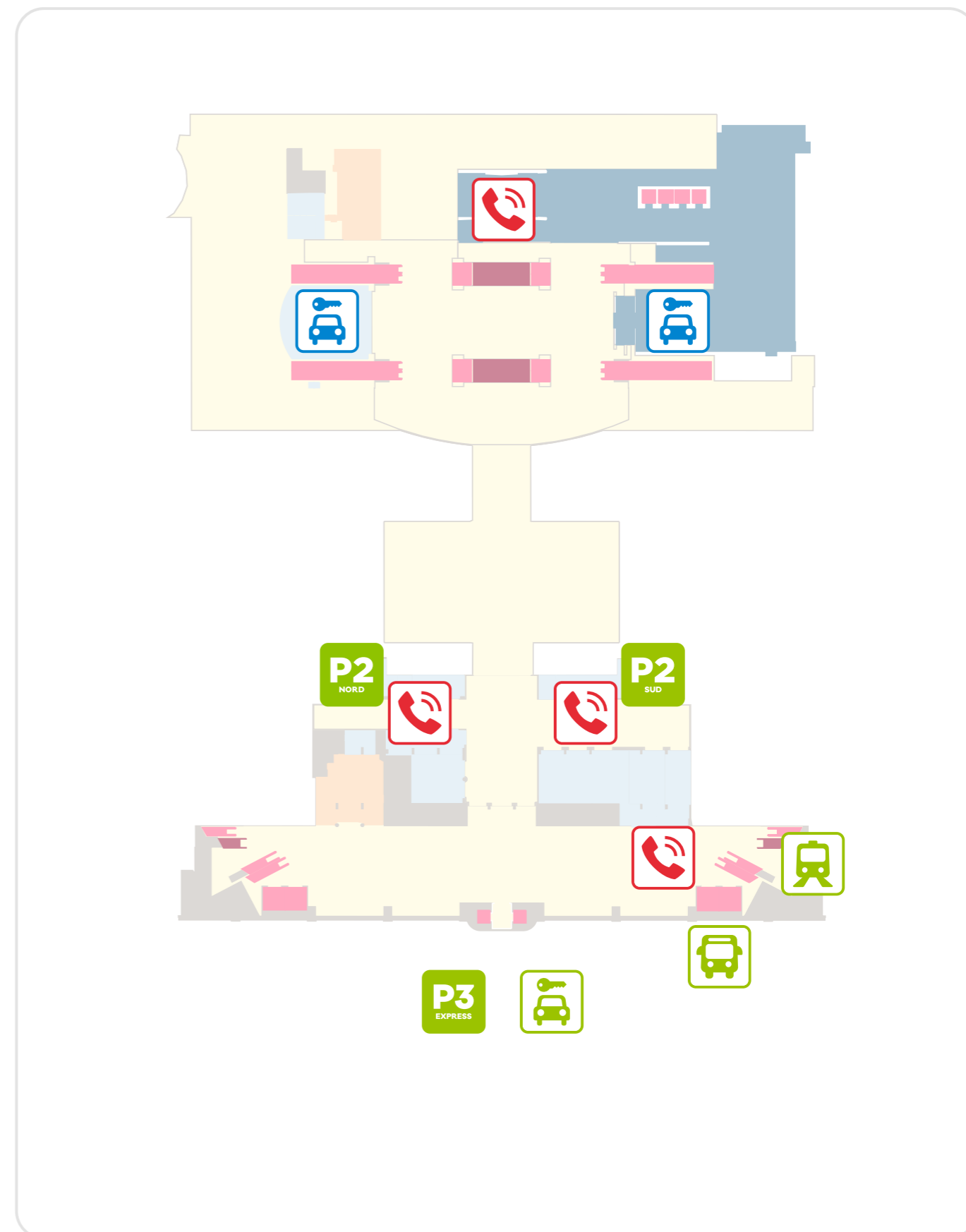
TEMA DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO / TOPIC OF THE COMPLAINT OR SUGGESTION

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



## T1 Piano -1 | T1 Floor -1

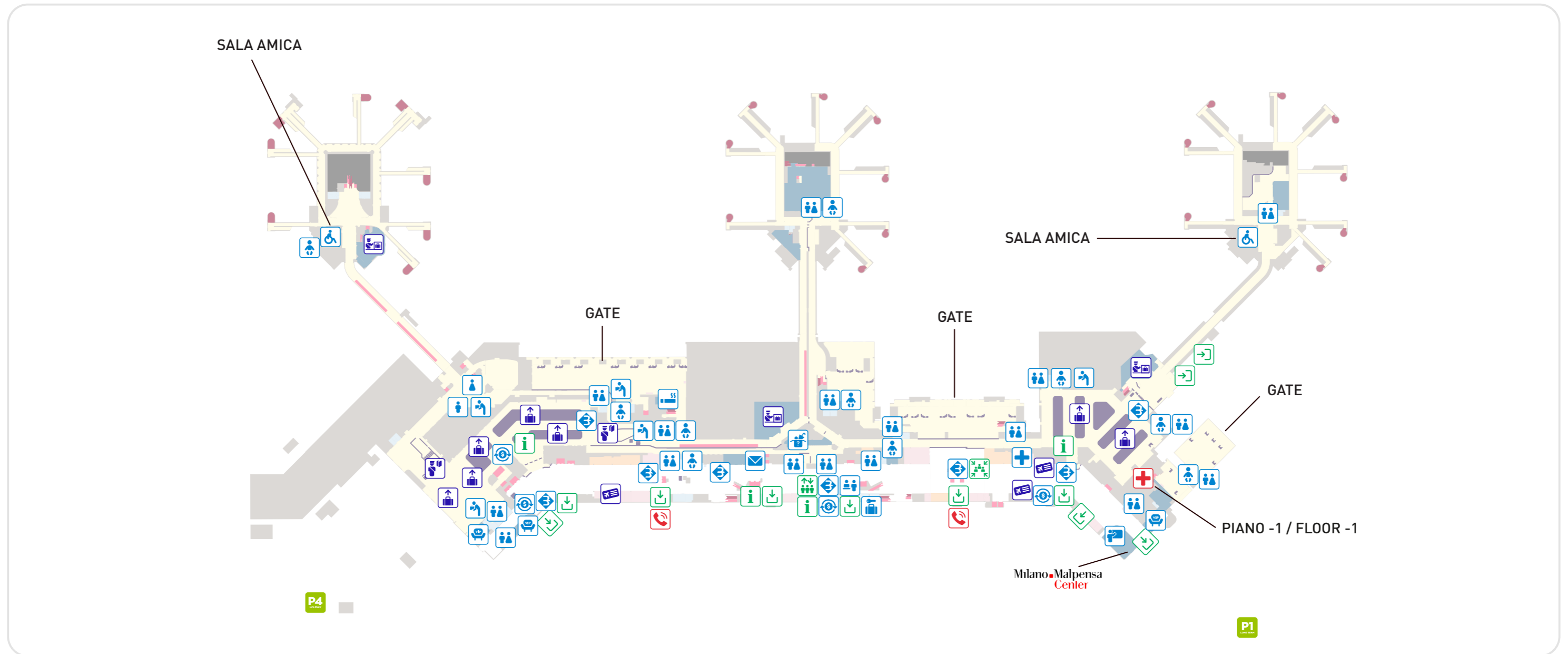
-  P2 SUD
-  P2 NORD
-  P3 EXPRESS
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION
-  BUS
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **terminal 1** e del **terminal 2** si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

# T1 Piano Terreno | T1 Ground Floor

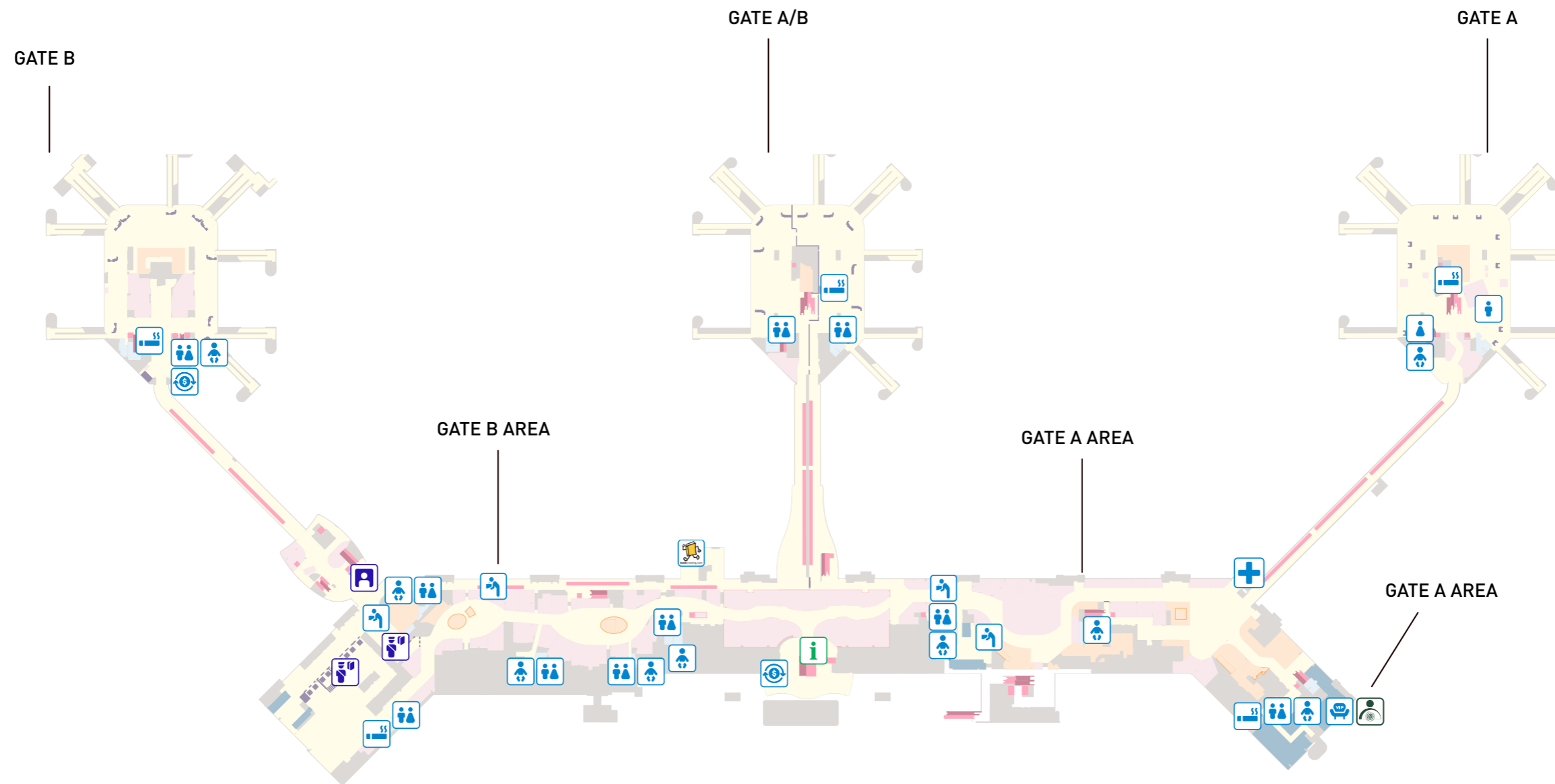



- |                                 |                                       |   |   |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| SERVIZI IGIENICI / TOILETS      | DEPOSITO BAGAGLI / LEFT BAGGAGE       | CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL | P4 HOLIDAY  |
| NURSERY                         | AREA FUMATORI / SMOKING AREA          | TRANSITI / TRANSITS                     | PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT |
| SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE | POSTE / POST OFFICE                   | RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM      | PRONTO SOCCORSO / FIRST AID                       |
| BANCOMAT / ATM                  | INFORMAZIONE BAGAGLI / LOST & FOUND   | BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL    |   |
| CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE     | EROGATORI D'ACQUA / WATER DISPENSER   | P1 LONG TERM                            |   |
| VIP LOUNGE                      | INFO POINT                            | P2 SUD                                  |   |
| FARMACIA / PHARMACY             | INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT | P2 NORD                                 |   |
| MALPENSA CENTER                 | PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT      | 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](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistenza" - "Airport Map" section.

# T1 Primo Piano | T1 First Floor

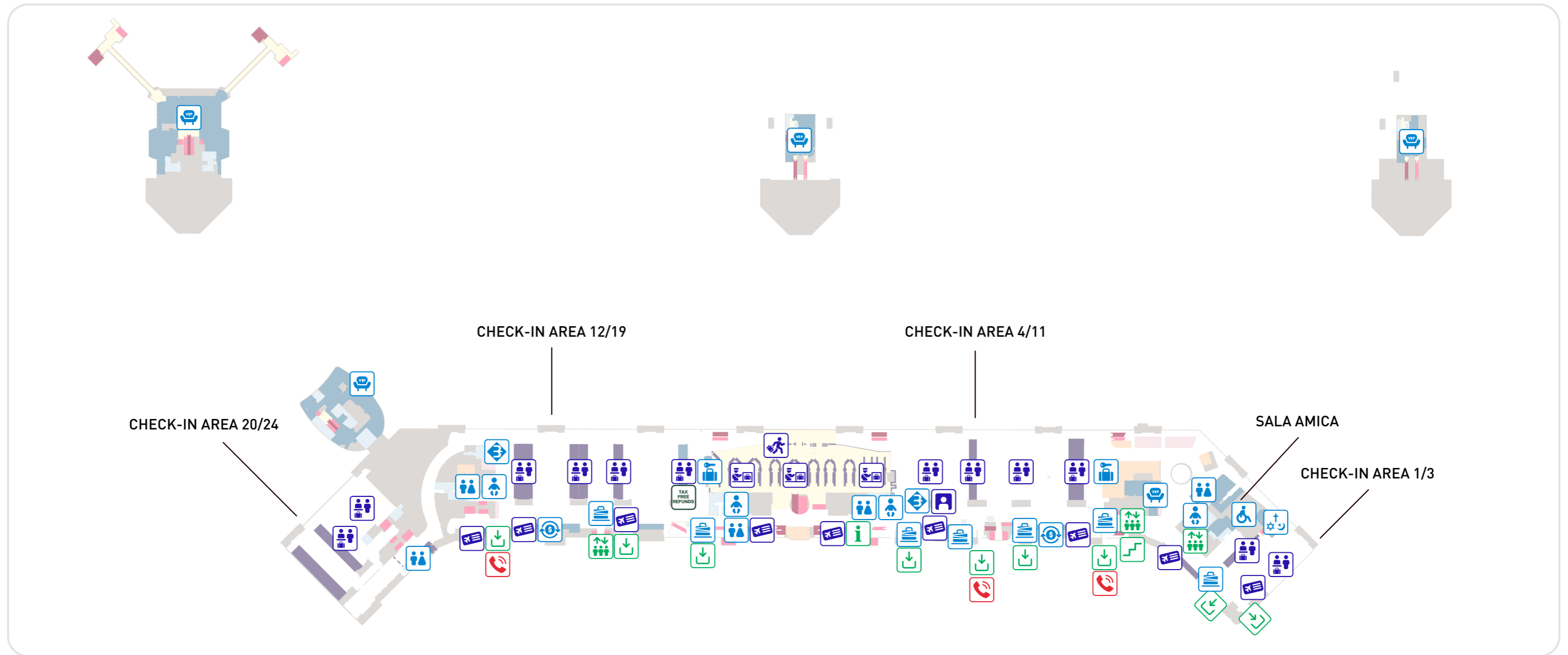


- |   |  |
|---|--|
|  SERVIZI IGIENICI / TOILETS          |  AREA FUMATORI / SMOKING AREA             |
|  NURSERY                             |  FARMACIA / PHARMACY                      |
|  BANCOMAT / ATM                      |  INFO POINT                               |
|  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE         |  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL  |
|  VIP LOUNGE                          |  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK    |
|  EROGATORI D'ACQUA / WATER DISPENSER |  SALA MULTISENSORIALE / MULTISENSORY ROOM |

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del terminal 1 e del terminal 2 si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

# T1 Secondo Piano | T1 Second Floor

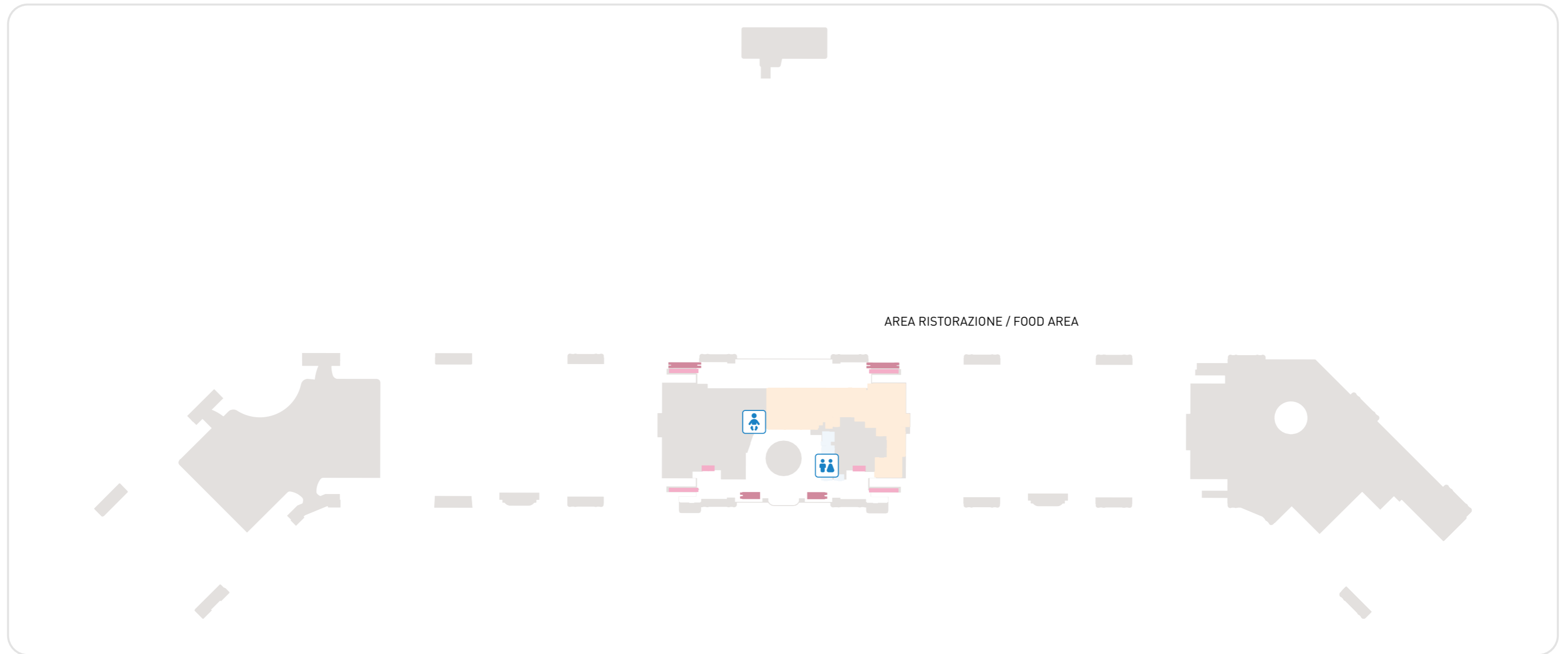


- |                             |   |                                       |  |
|-----------------------------|---|---------------------------------------|--|
| SERVIZI IGIENICI / TOILETS  | AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE  | CHECK-IN                              | INFO POINT                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

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del terminal 1 e del terminal 2 si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

## T1 Terzo Piano | T1 Third Floor



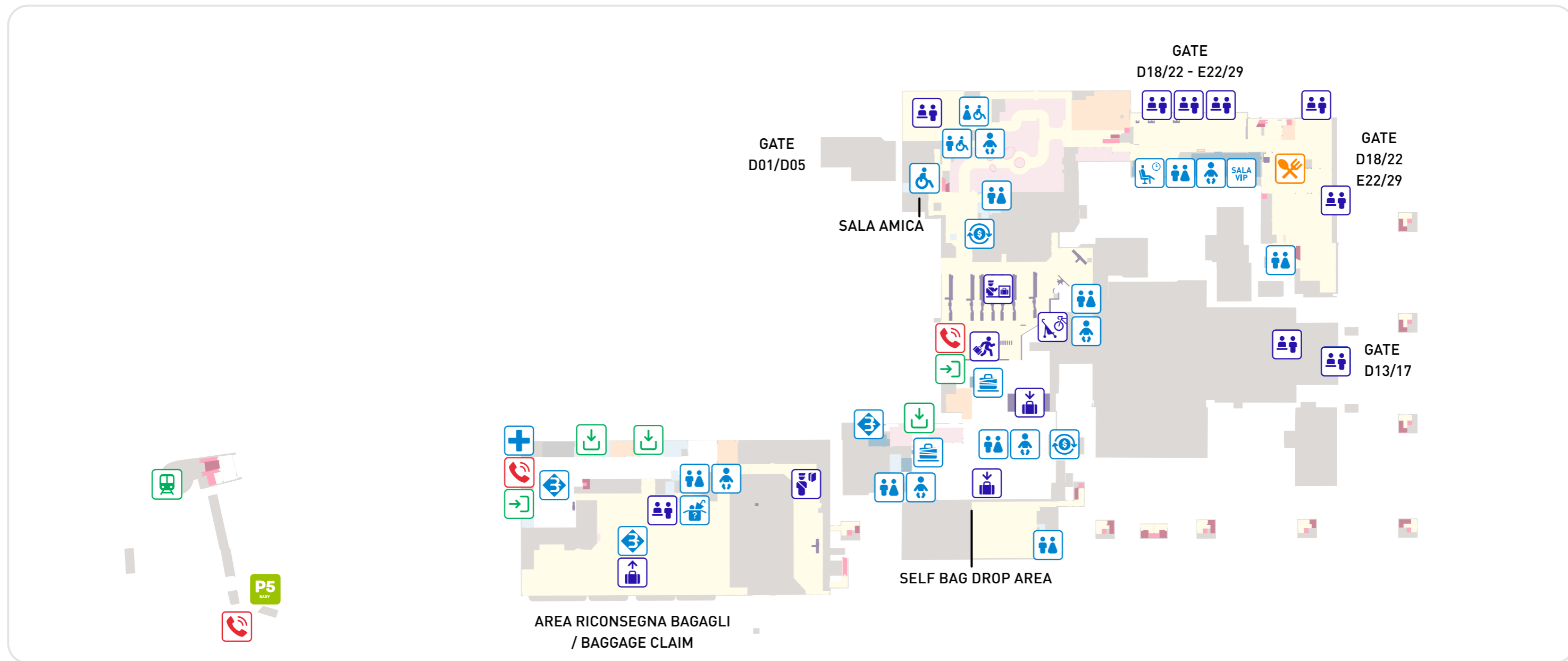
 SERVIZI IGIENICI / TOILETS

 NURSERY

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **terminal 1** e del **terminal 2** si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

# T2 Piano Terreno | T2 Ground Floor



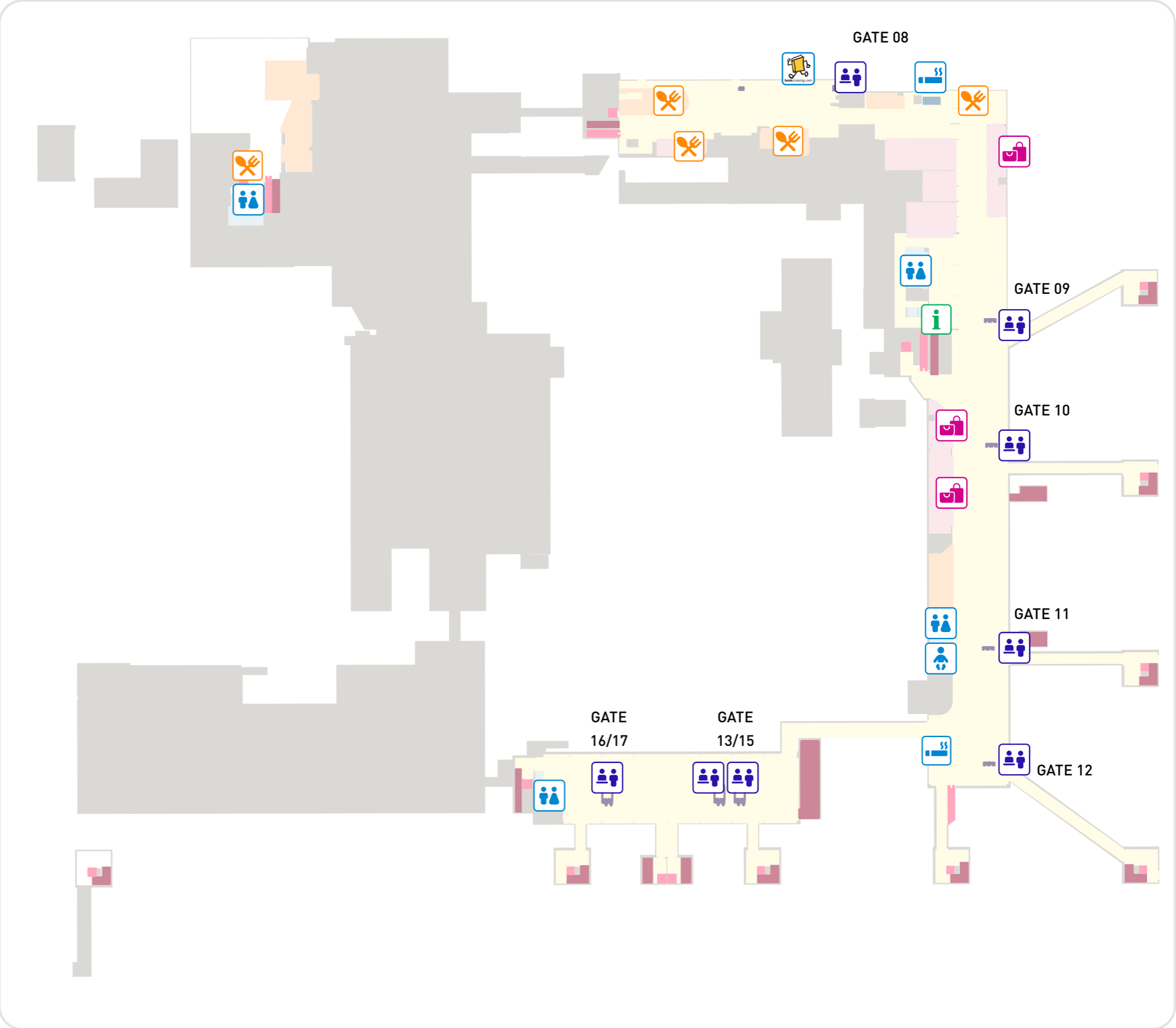
- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  SERVIZI IGIENICI / TOILETS             |  FARMACIA / PHARMACY                 |  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE         |  BAGAGLI INGOMBRANTI / BULKY LUGGAGE               |
|  NURSERY                                |  INFORMAZIONI BAGAGLI / LOST & FOUND |  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL |  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL              |
|  BANCOMAT / ATM                         |  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY |  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM      |  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT             |
|  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE            |  SALA VIP ALDA MERINI                |  CHECK-IN                                |  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT |
|  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE |  AREA DI ATTESA / WAITING AREA       |  FAST TRACK                              |  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION                    |
|  |  RISTORAZIONE / RESTAURANT           |  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY    |   |

Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del terminal 1 e del terminal 2 si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

# T2 Primo Piano | T2 First Floor

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




Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del terminal 1 e del terminal 2 si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://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](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

## 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 +39 02 23 23 23


 facebook.com/milanairports

 Smartphone App

 [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) e [www.milanairports.com](http://www.milanairports.com)

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

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

Acquista e ricevi assistenza per i servizi e-commerce su  
Purchase and receive assistance with e-commerce services at  
 [www.milanairports-shop.com](http://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](http://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/)

 [www.threads.com/@milanairports](https://www.threads.com/@milanairports)

 [tiktok.com/@milanairports](https://www.tiktok.com/@milanairports)

 [www.youtube.com/@MilanAirports](https://www.youtube.com/@MilanAirports)

