



**Nota informativa relativa alle persone con disabilità
e a mobilità ridotta (PRM) - Tariffe 2027
Aeroporti di Malpensa e Linate**

Milano, 6 ottobre 2026

Indice

Premessa	3
Aeroporto di Malpensa	4
Elementi operativi 2025	4
Qualità del servizio	6
Organizzazione del servizio	9
Attrezzature e infrastrutture utilizzate.....	11
Risultati economici 2025	12
Proposta tariffaria 2027	15
Aeroporto di Linate	17
Elementi operativi 2025	17
Qualità del servizio	19
Organizzazione del servizio	21
Attrezzature e infrastrutture utilizzate.....	23
Risultati economici 2025	24
Proposta tariffaria 2027	27
Benchmark.....	29
Allegati.....	30
Allegato 1 Qualità Malpensa.....	30
Allegato 2 Qualità Linate.....	31
Allegato 3 Riconoscimento nella tariffa 2027 del delta sui costi ammessi non recepito da ENAC nel corrispettivo 2026	32
Versione in inglese / English version	34

Premessa

La presente nota informativa ha lo scopo di fornire un quadro dettagliato e trasparente degli elementi quantitativi ed economici relativi alla gestione del servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (PRM – Passenger with Reduced Mobility) presso gli aeroporti di Milano Malpensa e Milano Linate, con riferimento all'anno 2025. Tali elementi rappresentano la base per la definizione delle tariffe applicabili per l'anno 2027.

Le informazioni contenute nel documento sono state predisposte in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento CE n. 1107/2006, che stabilisce i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, e alle Linee Guida ENAC pubblicate nel 2018, che definiscono le modalità per la definizione del corrispettivo PRM e la procedura di consultazione tra gestore ed utenti.

I dati economici presentati, inclusi i valori del Conto Economico 2025, sono stati elaborati sulla base della Contabilità Regolatoria certificata, redatta secondo i criteri e le metodologie stabilite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) con Delibera n. 38/2023. Tale approccio garantisce coerenza, trasparenza e tracciabilità nella determinazione dei costi e dei ricavi associati al servizio PRM, a tutela sia dell'utenza che degli operatori del settore.

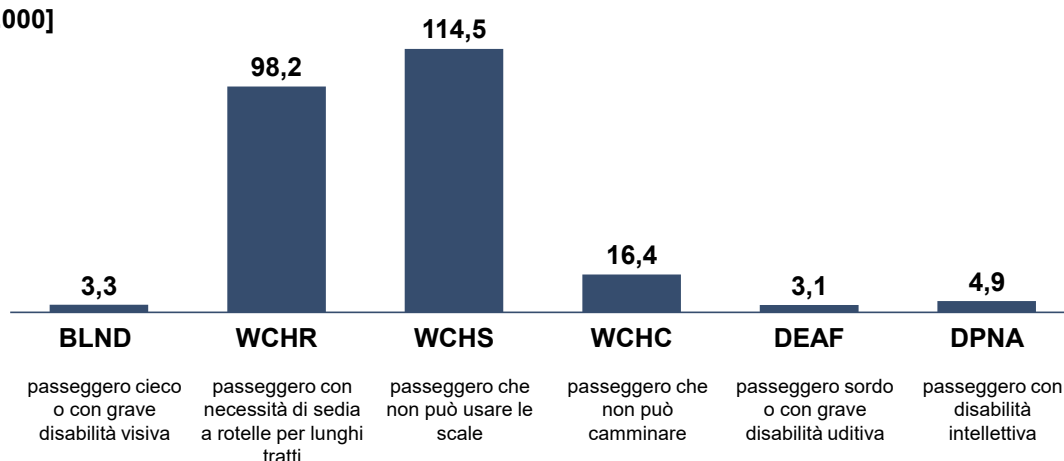
Sotto il profilo infrastrutturale e operativo il 2025 risulta essere pienamente rappresentativo della gestione ordinaria dell'attività: il 2023 era stato caratterizzato dalla riapertura del terminal 2, mentre nel corso del 2024 SEA aveva provveduto all'internalizzazione del servizio PRM presso l'aeroporto di Linate. In tale contesto, il sistema aeroportuale milanese ha gestito complessivamente 42,4 milioni di passeggeri (aviazione commerciale e aviazione generale) in crescita del +7,5% rispetto al 2024, confermando un andamento positivo della domanda di trasporto aereo ed un utilizzo efficace della capacità infrastrutturale disponibile.

Aeroporto di Malpensa

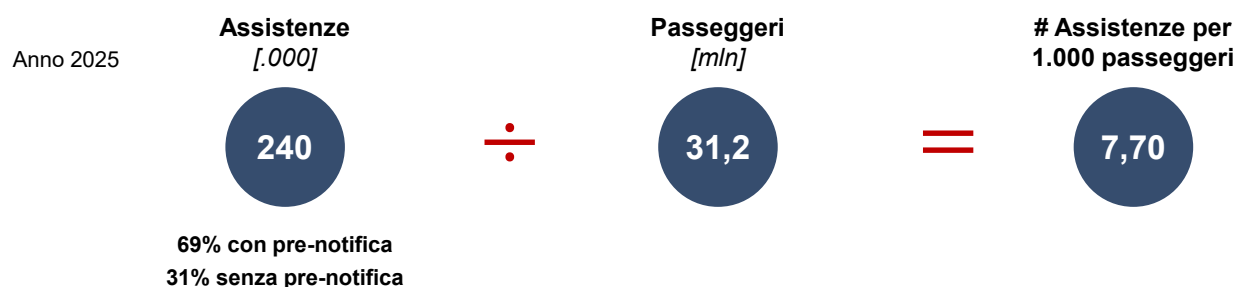
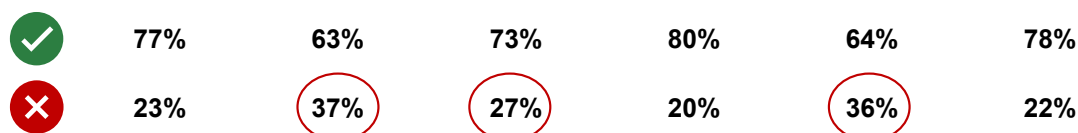
Elementi operativi 2025

Nel corso del 2025, l'aeroporto di Milano Malpensa ha registrato complessivamente 240.426 assistenze PRM, relative sia ai passeggeri in arrivo che in partenza. Le assistenze prestate sono state rilevate e suddivise secondo la classificazione internazionale prevista dalla IATA.

Assistenze
per tipologia [.000]



Prenotazione



I dati operativi del 2025 evidenziano i seguenti andamenti, in particolare:

- **Aumento del numero complessivo delle assistenze** | il numero totale di assistenze PRM è aumentato del +12,4% rispetto al 2024, registrando un incremento molto superiore alla crescita del traffico passeggeri nello stesso periodo (+8,6%). Questo dato evidenzia una maggiore incidenza della domanda di assistenze PRM
- **Maggiore richiesta di assistenza** | il rapporto tra il numero di assistenze PRM ed i passeggeri totali (arrivi + partenze) si attesta a 7,70 assistenze ogni 1.000 passeggeri, in aumento del +3,4% rispetto al valore registrato nel 2024 (7,44 ogni 1.000 passeggeri), confermando una tendenza alla crescita della richiesta di servizi dedicati
- **Aumento delle richieste con pre-notifica** | il 69% delle assistenze è stato richiesto in modo anticipato, valore in crescita rispetto a quello registrato nel 2024 (64%). Il dato evidenzia un miglioramento nelle modalità di fruizione del servizio da parte dell'utenza e contribuisce ad una più efficiente pianificazione delle attività operative. Permane tuttavia una quota rilevante di richieste senza pre-notifica in alcune tipologie di assistenza, tra cui WCHR, WCHS e DEAF, che rappresentano anche le categorie con il maggior numero di interventi (circa il 90% del totale), e per le quali le richieste non preannunciate superano in alcuni casi il 35%.

Qualità del servizio

Nel 2025, la misurazione della qualità del servizio PRM è stata effettuata sulla base dei parametri di performance stabiliti dalla Circolare ENAC GEN 02B del 13 maggio 2021. Tali indicatori, che misurano vari aspetti dell'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, sono fondamentali per valutare l'efficacia del servizio offerto.

Nel prosieguo del presente capitolo, vengono presentati due dei sedici indicatori di qualità relativi ad entrambi i terminal di Malpensa considerati tra i più rappresentativi per SEA.

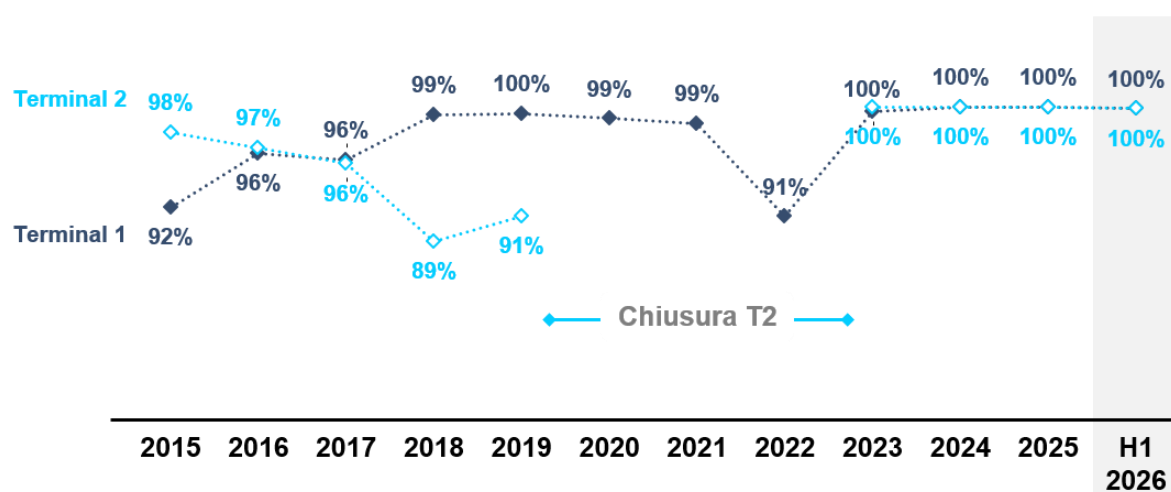
Il primo indicatore misura la qualità percepita dai passeggeri, espressa in termini percentuali, e si riferisce all'efficacia dell'assistenza ricevuta. Il secondo, invece, riguarda la qualità del servizio erogato, misurata in minuti e indica il tempo massimo che il passeggero rimane in attesa prima di ricevere assistenza da quando chiede il supporto attraverso i call point posizionati nel terminal.

L'indicatore di qualità percepita – misurato da una società terza attraverso le indagini di customer satisfaction – relativo all'efficacia dell'assistenza ed al livello di gradimento del servizio, si conferma su valori molto elevati anche nel 2025, proseguendo l'andamento positivo degli anni precedenti. L'indice complessivo riflette la valutazione di molteplici aspetti del servizio, tra cui l'apprezzamento per la professionalità e la cortesia del personale aeroportuale, nonché la percezione favorevole riguardo all'accessibilità e alla disponibilità delle infrastrutture e degli equipaggiamenti.

Il grafico illustra le percentuali di soddisfazione dei passeggeri PRM che hanno ricevuto assistenza presso i terminal 1 e 2 di Malpensa. I dati relativi al 2026 si riferiscono ai risultati rilevati nel primo semestre dell'anno e forniscono un'indicazione preliminare dell'andamento atteso per l'intero esercizio, in attesa della consuntivazione definitiva che sarà disponibile nel corso del prossimo anno.

Malpensa

Qualità percepita: Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM [% PRM soddisfatti]



Per quanto riguarda l'indicatore di qualità erogata, i tempi di assistenza per i passeggeri risultano penalizzati dalla presenza di richieste non correttamente pre-notificate (31%) e da un aumento significativo delle richieste (+12% rispetto al 2024). Dal punto di vista operativo, la priorità rimane quella di garantire l'imbarco di tutti i passeggeri; di conseguenza, anche i passeggeri che si presentano senza pre-notifica, poco prima della partenza, vengono comunque assistiti. Tuttavia, ciò può influire sui tempi di servizio dedicati a chi ha effettuato la pre-notifica nei tempi previsti.

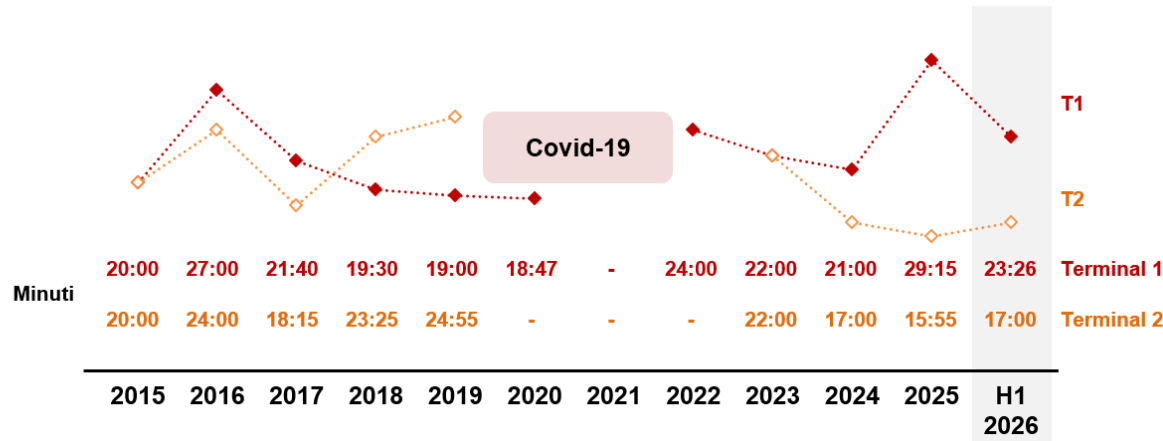
Per affrontare questa problematica, è essenziale il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del settore: compagnie aeree, agenzie di viaggio, tour operator e, naturalmente, passeggeri.

Tra le iniziative intraprese nel 2026, si conferma l'impegno di SEA nel miglioramento continuo del servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, attraverso il rinnovo delle dotazioni operative con l'introduzione di un ambulift elettrico e di nuovi mezzi veloci (Ford Transit e Opel Combo). Tali interventi si inseriscono in un più ampio percorso di monitoraggio e miglioramento del servizio, supportato anche dalle attività di assessment svolte nel 2025 in collaborazione con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità.

Nel grafico sono riportate le serie storiche degli ultimi 11 anni (dal 2015 al 2025), per il terminal 1 e per il terminal 2, con indicazione del tempo massimo di attesa rilevato per ricevere assistenza, in caso di pre-notifica. Anche in questo caso sono rappresentati i risultati del primo semestre 2026, che costituiscono una prima evidenza dell'andamento dell'indicatore nel corso dell'anno.

Malpensa

Qualità erogata: Tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, in caso di prenotazione [minuti nel 90% dei casi]



I risultati completi di tutti gli indicatori sono disponibili nell'**Allegato 1** | Qualità Malpensa, in calce al presente documento, per consentire una valutazione trasparente e approfondita della qualità del servizio PRM.

Da ultimo, giova ricordare che, nel corso del 2025, SEA ha confermato la propria certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, relativa al sistema di gestione per la qualità. L'audit condotto dall'ente di certificazione ha attestato l'efficacia del sistema qualità, confermando il livello di maturità raggiunto dall'organizzazione e la sua costante attenzione al miglioramento continuo dei processi e dei servizi aeroportuali.

Nel corso del 2025 si è inoltre concluso il percorso di certificazione del servizio di assistenza dedicato ai passeggeri a mobilità ridotta. Tale iniziativa ha comportato la definizione e la formalizzazione di un apposito disciplinare, contenente gli standard di riferimento per garantire la qualità, l'inclusività e la conformità dei servizi erogati. La certificazione è stata rilasciata da RINA e prevede un programma di audit periodici su base annuale, finalizzato a verificare il mantenimento e la corretta applicazione dei requisiti previsti all'interno dell'organizzazione di SEA.

Organizzazione del servizio

Nel 2025, presso l'aeroporto di Milano Malpensa – articolato su due terminal, entrambi pienamente operativi nel 2025 – è stata dedicata particolare attenzione all'accessibilità e all'inclusività dei servizi offerti. A tal proposito, l'organizzazione del servizio PRM è stata strutturata in modo differenziato nelle due aerostazioni.

Al terminal 1, il servizio PRM è stato gestito direttamente da SEA, che ne cura l'erogazione attraverso il proprio personale specializzato. Questo modello, oltre a garantire un presidio operativo costante, una piena integrazione con le attività aeroportuali ed un controllo diretto sulla qualità del servizio, consente di rispondere in modo efficace alla domanda multi-profilo presente al terminal 1 (in termini di numerosità/tipologia di vettori e di passeggeri).

Al terminal 2, invece, l'assistenza PRM è stata affidata ad una società terza specializzata. Pur avvalendosi di un operatore esterno, SEA mantiene la piena responsabilità e accountability sul servizio, assicurando il rispetto degli standard normativi e qualitativi, nonché un monitoraggio continuo delle performance.

Sebbene con una gestione differenziata, tale modello consente di offrire un servizio PRM efficace ed accessibile in entrambi i terminal, garantendo un'esperienza uniforme ed inclusiva per tutti i passeggeri.

Il servizio di assistenza PRM è organizzato secondo un modello a presidio, che prevede la presenza continuativa di risorse dedicate al fine di garantire l'assistenza anche ai passeggeri che richiedono il servizio senza pre-notifica, i quali rappresentano una quota significativa delle assistenze complessivamente erogate (31%). Tale assetto organizzativo è essenziale per assicurare il rispetto degli standard di qualità previsti e per garantire la continuità operativa dello scalo, minimizzando al contempo gli impatti sull'operatività aeroportuale e sulle compagnie aeree. Per tale motivo, nel corso della giornata lavorativa, in funzione dei livelli di traffico e delle esigenze operative, il personale può essere temporaneamente assegnato ad altre attività aeroportuali ovvero integrato con risorse provenienti da altri reparti aziendali.

Ai fini della contabilità regolatoria, il costo del personale viene attribuito alle diverse linee di attività, incluso il servizio PRM, sulla base delle ore di lavoro effettivamente dedicate a ciascuna di esse. Il monitoraggio delle ore lavorate e la relativa imputazione alle diverse attività aziendali avvengono attraverso un sistema gestionale interno di rilevazione delle presenze e delle attività, che consente la registrazione puntuale dei tempi di impiego delle risorse e assicura la tracciabilità dei criteri di allocazione adottati.

Il grafico esposto di seguito rappresenta il dimensionamento dell'organico¹ impiegato nelle attività PRM, espresso in termini di FTE (Full-Time Equivalent) e determinato sulla base dell'effettivo assorbimento di ore lavorate. Il dato è presentato su base mensile per il terminal 1 ed il terminal 2 di Malpensa, al fine di fornire una rappresentazione puntuale delle risorse dedicate al servizio di assistenza e della loro variazione in relazione alla stagionalità del traffico, ai picchi operativi ed alla domanda di assistenza. Con riferimento al terminal 2, il dato include sia il personale della società terza incaricata dell'erogazione del servizio PRM sia le risorse SEA coinvolte nella gestione e supervisione del servizio.

¹ Organico costituito da: addetti accoglienza PRM; addetti assistenza PRM BHS 1 (spingitori); addetti assistenza PRM BHS 2 (monta carichi); addetti PRM polivalenti ambulift; responsabili in turno; impiegati con mansioni tecniche; responsabile.

Nota informativa relativa alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM)

Tariffe 2027

Malpensa

FTE [full-time equivalent] – sulla base delle ore dedicate

													FTE μ
Terminal 1	161	165	176	175	189	190	192	190	191	189	171	175	180
Terminal 2	53	55	59	62	66	70	70	67	68	65	57	61	63
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	

Infine, per quanto concerne il personale direttamente coinvolto nelle attività PRM, nel corso dell'anno 32 addetti polivalenti sono stati formati e abilitati alla guida degli ambulift (veicoli specializzati nel trasporto di passeggeri con mobilità ridotta, sia in fase di imbarco che in fase di sbarco). La formazione è stata orientata a favorire una maggiore versatilità del personale, con l'obiettivo di garantire una flessibilità nell'impiego delle risorse.

In tal senso, durante l'anno 2025 l'aeroporto di Malpensa ha registrato un totale di 53.508 missioni ambulift, di cui 32.153 al terminal 1 e 21.355 presso il terminal 2, rispetto alle 38.770 missioni effettuate nel 2024, con un incremento complessivo del +38%. Questo significativo aumento testimonia la crescente domanda di assistenza dedicata ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità e conferma il ruolo sempre più centrale dei mezzi ambulift nel garantire un'esperienza di viaggio inclusiva e accessibile. La continua crescita delle richieste di assistenza determina inoltre un impatto diretto sull'impiego dei mezzi e sull'organizzazione operativa, sia in termini di numero di missioni da gestire sia di durata media degli interventi, rendendo sempre più rilevante il dimensionamento della flotta e delle risorse dedicate al servizio PRM. Il volume di attività registrato conferma l'efficacia degli investimenti effettuati in mezzi, infrastrutture e formazione del personale, nonché l'impegno di SEA nel garantire standard elevati di accessibilità e qualità del servizio.

In aggiunta al numero delle risorse sopra riportate, è doveroso considerare anche una parte della forza lavoro delle diverse strutture organizzative che hanno contribuito allo svolgimento dell'attività PRM nel corso del 2025 (cfr. area manutenzione, area operations, formazione, sistemi informativi, servizio sanitario).

Attrezzature e infrastrutture utilizzate

Nel 2025, l'attività di assistenza PRM presso l'aeroporto di Malpensa è stata gestita da SEA attraverso l'impiego di una serie di attrezzature moderne e altamente specializzate, progettate per garantire un servizio di alta qualità e rispondere efficacemente alle esigenze di mobilità ridotta dei passeggeri. L'impiego di tali dotazioni ha contribuito ad ottimizzare le operazioni di assistenza, garantendo un supporto sicuro in tutte le fasi del viaggio, dall'imbarco allo sbarco.

Per quanto riguarda i mezzi di piazzale impiegati per l'erogazione del servizio PRM, a fronte di una dotazione pari a 13 ambulift al termine del 2024, nel corso del 2025 la flotta è stata ulteriormente potenziata mediante l'introduzione di 5 nuovi mezzi. Considerato che, nel medesimo periodo, è giunto a scadenza il contratto di noleggio operativo relativo ad un ambulift, la dotazione complessiva disponibile presso l'aeroporto di Malpensa risulta pari a 17 mezzi. In particolare, la dotazione risulta composta da:

- # 6 ambulift Aviogei EA 6000 FLS
- # 7 ambulift Aviogei Thunderlift 6000
- # 4 ambulift Aviogei Thunderlift Full-Electric di nuova generazione, introdotti nel corso del 2025 nell'ambito del programma di rinnovo della flotta e di riduzione dell'impatto ambientale delle attività operative
- # 1 Ford Transit e # 3 Opel Combo, impiegati principalmente per le attività di assistenza e trasferimento dei passeggeri con ridotta capacità di deambulazione, in particolare per la categoria WCHR.

L'introduzione dei nuovi ambulift ha consentito di incrementare la capacità operativa del servizio, migliorando al contempo la flessibilità nella gestione delle assistenze ed il livello di disponibilità dei mezzi durante i periodi di maggiore domanda.

Con riferimento alle attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio, la dotazione presso lo scalo comprende:

- # 78 sedie a trazione elettrica con pedana, in aumento di 40 unità rispetto al dato 2024
- # 251 sedie a rotelle, di diversa tipologia e dimensione, per assistere le differenti categorie di passeggeri a ridotta mobilità sia all'interno del terminal sia a bordo dell'aeromobile.

Le infrastrutture dedicate al servizio PRM presso il terminal 1 dell'aeroporto di Milano Malpensa includono:

1. la Sala Amica nel blocco centrale – 95 mq
2. la Sala Amica al satellite sud (Alfa) – 242 mq. Nel mese di gennaio 2026 l'area è stata sottoposta ad un intervento di restyling che ha interessato finiture, arredi e dotazioni, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il comfort e la qualità offerta
3. la Sala Amica al satellite centrale (Bravo) – 226 mq
4. la Sala Amica al satellite nord (Charlie) – 347 mq

Presso il terminal 2 è invece presente la Sala Amica di 162 mq in zona Airside.

Risultati economici 2025

Nel 2025 il servizio PRM di Malpensa ha generato ricavi complessivi pari a 19,2 mln€, a fronte di costi ammessi pari a 19,3 mln€ comprensivi non solo delle spese dirette per la gestione e l'erogazione delle assistenze ma anche dell'ammortamento degli asset impiegati e della remunerazione degli stessi calcolata in base al tasso di rendimento ammesso (WACC).

La tariffa applicata nel 2025 è stata pari a € 1,28 per passeggero in partenza e, solo di poco, non ha consentito la totale copertura dei costi del servizio, generando un deficit complessivo di appena -0,09 mln€. Tale risultato evidenzia un progressivo allineamento tra i ricavi generati e le risorse impiegate per l'erogazione del servizio rispetto agli anni precedenti.

Di seguito si rappresenta il Conto Economico dell'attività PRM di Malpensa.

AEROPORTO DI MALPENSA - valori (€)		2025
Ricavi		19.163.118
Costi operativi		18.476.765
materie prime		444.260
servizi		4.432.521
godimento beni di terzi		504.412
personale		11.519.092
variazione rimanenze		2.060
altri oneri		1.574.420
Ammortamenti		592.949
Capitale Investito Netto		2.656.642
Capitale fisso		5.503.631
Capitale circolante	-	2.846.990
Remunerazione su CIN (6,92%)		186.733
Totale costi regolatori ammessi		19.256.447

I costi relativi al servizio di PRM sono genericamente riferibili a:

- costo del personale | 11,5 €mln, pari al 60% dei costi totali, riconducibili all'organico SEA direttamente ed indirettamente dedicato al PRM. Il costo del lavoro si compone di una quota relativa al personale direttamente impiegato nell'erogazione del servizio PRM (addetti all'assistenza PRM, coordinatori del servizio e autisti addetti alla conduzione degli Ambulift) e di una quota relativa al personale corporate. Con riferimento alla prima componente, il costo del personale è pari a 9,3 mln€ attribuibile a 189 FTE (Full-Time Equivalent), di cui 180,3 FTE presso il terminal 1 e 8,6 FTE relativi a personale SEA operante presso il terminal 2, per un costo unitario medio pari a 49,3 k€/FTE, in riduzione del -8,1% rispetto al 2024. Si precisa che nel grafico relativo agli organici (cfr. "Organizzazione del servizio") è riportato un valore pari a circa 180 FTE per il terminal 1 e 63 FTE per il terminal 2; quest'ultimo include, oltre alle risorse SEA (8,6 FTE), anche 54,2 FTE riconducibili al personale della società esterna incaricata dell'erogazione del servizio PRM presso il terminal 2 (costo incluso nella

voce “costi per servizi”). La seconda componente, pari a 2,2 mln€, include invece i costi del personale corporate, relativi alle funzioni di supporto e coordinamento aziendale

- costi per servizi | 4,4 €mln, di cui 3,0 mln€ relativi al costo di personale esterno impiegato nell'attività di assistenza al terminal 2, la restante parte riconducibile a spese per energia, acqua, utenze e manutenzioni ordinarie. Con riferimento al personale fornito dalla società specializzata che opera il servizio per conto di SEA, costo sostenuto è pari a 3,0 €mln (-0,6% rispetto al 2024), corrispondente ad un costo unitario medio di 54,7 k€/FTE, perfettamente in linea con il valore registrato nel 2024 (+0,1%)
- altri oneri | 1,6 mln€, inclusivi del canone concessorio, IMU e IRAP
- costi di capitale (ammortamenti e remunerazione) | 0,78 €mln²
- la rimanente parte sono altri costi operativi di varia natura, tra cui materiali di consumo (ricambistica e carburante), manutenzioni e canoni di noleggio.

La gran parte dei costi sopra riportati è direttamente connessa alle attività PRM; esiste poi una quota minoritaria di tali costi, derivante da costi “comuni”, ossia afferenti a più linee di servizio, attribuiti all'attività PRM per la quota di competenza; ne sono esempio i costi di coordinamento e di manutenzione mezzi.

Di seguito vengono elencati i costi, aggiuntivi rispetto a quelli direttamente legati all'assistenza ai passeggeri PRM, che sono stati attribuiti a questa attività. Per ciascuna voce, sono indicati i driver di allocazione utilizzati per ripartire i costi tra le diverse attività, fornendo così maggiore trasparenza sulle modalità di allocazione delle risorse.

- i costi relativi all'utilizzo degli spazi (manutenzioni degli edifici, pulizia, ecc.) vengono attribuiti agli occupanti degli edifici in maniera proporzionale alle superfici occupate
- i costi riferiti alle utenze (energia elettrica/riscaldamento, acqua potabile) sono stati allocati utilizzando, ove possibile, i consumi effettivi registrati dai contatori, ovvero – in assenza delle misurazioni – sulla base della consistenza degli spazi occupati, alla stregua dei costi relativi all'utilizzo degli spazi
- i costi di gestione/manutenzione dei sistemi informatici (servizi esterni – canoni e manutenzioni HW e SW, ricambi, prestazioni professionali), sono allocati sulle linee di attività sulla base di quanto previsto nei differenti contratti
- i costi di formazione e addestramento sono stati allocati con criteri che differenziano l'attività formativa erogata dal team di Training Shared Services a beneficio del personale SEA, ovvero di clienti esterni. In particolare, i costi interni (costo del lavoro) ed esterni riferiti ad attività di formazione erogata a favore di clienti esterni sono stati attribuiti a servizi non regolamentati; i costi interni ed esterni relativi ad attività di formazione a favore del personale SEA sono stati ripartiti a seconda dell'impiego dello stesso personale beneficiario

² La componente del CIN riferita a beni realizzati con finanziamenti pubblici ammissibili a fini tariffari è remunerata con il WACC nominale pari a 9,06%, in continuità con quanto previsto dalla dinamica tariffaria dei corrispettivi aviation.

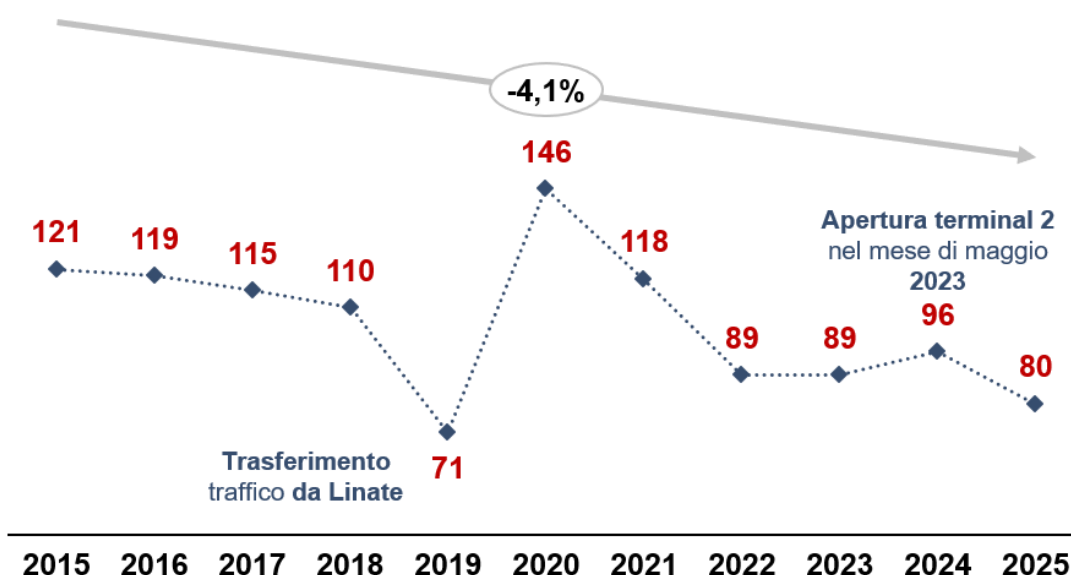
- i costi generali relativi alle attività della struttura centrale di SEA (overheads), che non possono essere allocati secondo i criteri descritti nei punti precedenti, sono stati ripartiti pro-quota alle attività di assistenza PRM utilizzando il criterio di ribaltamento stabilito dai modelli di regolazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), come previsto dalla Delibera n. 38/2023³

Il grafico riportato di seguito illustra l'andamento dei costi ammessi per prestazione su base annua, calcolati come somma dei costi operativi (desunti dalla contabilità regolatoria), dei costi di capitale e della remunerazione, rapportata al numero di prestazioni effettivamente registrate nello stesso anno. Come evidenziato, nel periodo 2015-2025 si osserva una riduzione complessiva del costo per prestazione, con un tasso medio annuo di decrescita (CAGR 2015-2025) pari al -4,1% in termini nominali, che corrisponde ad una riduzione del -5,8% in termini reali. Nel 2025 il costo unitario si è attestato a 80 €/prestazione, in diminuzione del -17% rispetto al 2024 e del -10% rispetto al 2023, confermando il progressivo miglioramento dell'efficienza operativa del servizio.

Nell'interpretazione della serie storica è opportuno considerare che il dato del 2019 risulta influenzato dalla chiusura temporanea dell'aeroporto di Linate e dal conseguente trasferimento del traffico su Malpensa, circostanza che ha determinato un livello particolarmente contenuto nel costo unitario. Analogamente, il valore del 2024, pari a 96 €/prestazione, risentiva degli effetti della riapertura del terminal 2 avvenuta nel maggio 2023, che ha comportato maggiori esigenze di presidio operativo e di risorse dedicate per il primo anno completo di attività.

Malpensa

Costi Ammessi / Prestazioni [€/prestazione]



³ Allegato A, paragrafo 27.5.4 – “Le componenti economiche e patrimoniali generali ascrivibili al complesso delle attività del concessionario sono allocate alle attività di cui al paragrafo 27.4, in proporzione ai costi attribuiti a ciascuna attività sulla base del punto 1, lettere a) e b)”.

Proposta tariffaria 2027

La proposta tariffaria per il corrispettivo PRM 2027 dell'aeroporto di Malpensa è stata determinata seguendo le modalità di aggiornamento stabilite nelle Linee Guida ENAC – “Modalità per la definizione annuale del corrispettivo PRM e procedura di consultazione tra gestore e utenti” del 9 agosto 2018 – che forniscono la metodologia per l'adeguamento della tariffa su base annua, nel rispetto delle necessità operative e delle normative di settore.

La metodologia prevista dalle Linee Guida ENAC per la determinazione della tariffa PRM si fonda sul principio di "full cost recovery". Secondo tale principio, il corrispettivo annuale da applicare deve garantire la copertura integrale dei costi sostenuti dall'aeroporto per l'erogazione del servizio di assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta, includendo spese sia dirette sia indirette, nonché la remunerazione del capitale investito.

In sostanza, la tariffa deve consentire il recupero integrale dei costi afferenti e la remunerazione del capitale investito nei limiti del WACC regolatorio, senza generare ulteriori margini, né comportare un disavanzo: l'obiettivo è che i ricavi derivanti dall'applicazione della tariffa siano esattamente pari ai costi ammessi relativi al servizio stesso.

L'aggiornamento annuale del corrispettivo PRM si basa su un calcolo che tiene conto di vari fattori, tra i quali:

1. l'individuazione dei costi regolatori ammessi dell'anno di riferimento, basati su *i*) i costi operativi e di capitale registrati nella contabilità regolatoria certificata dell'ultimo anno di consuntivo disponibile (2025), incrementati del tasso di inflazione programmata, ovvero su *ii*) costi stimati per l'anno di riferimento – SEA ha optato per la prima di queste modalità
2. la divisione del dato complessivo dei costi sopra descritti per le unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto di tutte le esenzioni vigenti) previsionali dell'anno di riferimento
3. la valorizzazione dell'eventuale congruaggio positivo/negativo scaturente dal monitoraggio a consuntivo del corrispettivo applicato.

Si precisano di seguito le ipotesi assunte per il calcolo sopra indicato.

Con riferimento al punto 1, si precisa che SEA ha ritenuto più prudente adottare i costi operativi e di capitale relativi all'esercizio 2025, adeguati dell'inflazione attesa, anziché basarsi sulle stime dei costi per il 2027. In caso di eventuali maggiori costi rispetto a quelli ipotizzati, tali eccedenze saranno recuperate nell'anno successivo, seguendo le consuete modalità di revisione tariffaria stabilite nelle Linee Guida ENAC.

Il tasso di inflazione programmata (TIP) utilizzato è quello pubblicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) nel Documento di Finanza Pubblica 2026 di aprile 2026.

2026	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
2027	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
val. cumul. 2026-27	4,86%	

Per quanto riguarda il punto 2, i volumi di traffico utilizzati per determinare la tariffa unitaria PRM di Malpensa si basano sulle più recenti stime prospettiche di SEA per l'anno 2027: sono previsti 31,9 mln di passeggeri, in aumento del +1,3% rispetto alle stime di chiusura del 2026. Questo volume (stimato) di passeggeri risulta superiore alle previsioni incluse nel periodo regolatorio 2024-2028 per l'annualità 2027, indicando una revisione al rialzo del volume atteso rispetto a quanto originariamente pianificato.

In merito al punto 3, il conguaglio considerato fa riferimento al deficit registrato nel 2025, pari a 0,09 €mln, valore che tiene già conto dell'adeguamento per rivalutazione inflattiva.

Di seguito la determinazione della proposta tariffaria per il 2027:

AEROPORTO DI MALPENSA - valori (€)	2025	Inflazione 2026-27	Conguaglio 2025	2027
Costi operativi	18.476.765	19.374.292		
materie prime	444.260	465.840		
servizi	4.432.521	4.647.835		
godimento beni di terzi	504.412	528.914		
personale	11.519.092	12.078.644		
variazione rimanenze	2.060	2.160		
altri oneri	1.574.420	1.650.899		
Ammortamenti	592.949	621.752		
Capitale Investito Netto	2.656.642	2.785.691		
Capitale fisso	5.503.631			
Capitale circolante	-	2.846.990		
Remunerazione su CIN (6,92%)	186.733	192.770		
Totale costi regolatori ammessi	19.256.447	20.188.814	97.862	20.286.676
Unità di servizio (passeggeri in partenza)	15.667.772			15.949.344
Corrispettivo unitario di equilibrio	1,23			1,27

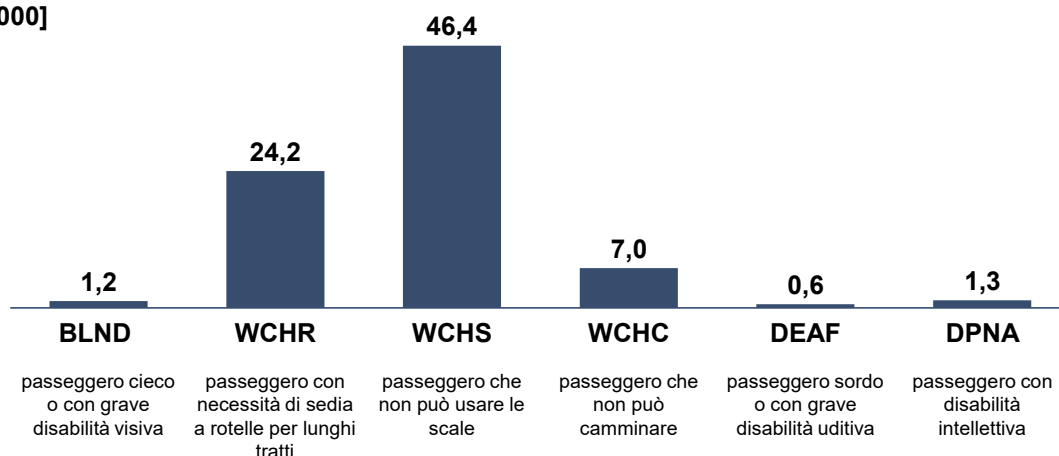
Alla luce dell'applicazione della metodologia delineata dalle Linee Guida ENAC per determinazione del corrispettivo PRM, SEA propone per l'annualità 2027 di applicare per l'aeroporto di Milano Malpensa una tariffa pari a € 1,27 per passeggero in partenza, con una riduzione del -26,6% rispetto a quanto applicato nel corso dell'annualità 2026 (€ 1,73 per passeggero).

Aeroporto di Linate

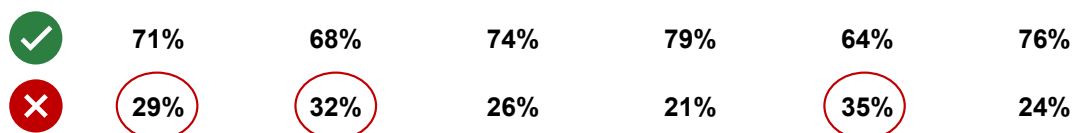
Elementi operativi 2025

Nel corso del 2025, l'aeroporto di Milano Linate ha registrato complessivamente 80.811 assistenze PRM, relative sia ai passeggeri in arrivo che in partenza. Le assistenze prestate sono state rilevate e suddivise secondo la classificazione internazionale prevista dalla IATA.

Assistenze
per tipologia [.000]



Prenotazione



I dati operativi del 2025 evidenziano i seguenti andamenti, in particolare:

- **Aumento del numero complessivo delle assistenze** | il numero totale di assistenze PRM è aumentato del +7,6% rispetto al 2024, registrando un incremento superiore alla crescita del traffico passeggeri nello stesso periodo (+4,5%). Questo dato evidenzia una maggiore incidenza della domanda di assistenze PRM
- **Maggiore richiesta di assistenza** | il rapporto tra il numero di assistenze PRM ed i passeggeri totali (arrivi + partenze) si attesta a 7,26 assistenze ogni 1.000 passeggeri, in aumento del +3,0% rispetto al valore registrato nel 2024 (7,05 ogni 1.000 passeggeri), confermando una tendenza alla crescita della richiesta di servizi dedicati
- **Aumento delle richieste con pre-notifica** | il 72% delle assistenze è stato effettuato tramite la pre-notifica del servizio, valore in miglioramento di +2 p.p. rispetto a quello registrato nell'anno precedente (70%). È importante evidenziare, tuttavia, che alcune tipologie di assistenza - tra cui BLND, WCHR e DEAF - che rappresentano il 32% delle assistenze totali, registrano una percentuale elevata di richieste effettuate senza pre-notifica (in alcuni casi oltre il 35%).

Qualità del servizio

Nel 2025, la misurazione della qualità del servizio PRM è stata effettuata sulla base dei parametri di performance stabiliti dalla Circolare ENAC GEN 02B del 13 maggio 2021. Tali indicatori, che misurano vari aspetti dell'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, sono fondamentali per valutare l'efficacia del servizio offerto.

Nel seguito del presente capitolo sono presentati due dei sedici indicatori di qualità considerati tra i più rappresentativi sia per SEA che per i passeggeri PRM.

Il primo indicatore misura la qualità percepita dai passeggeri, espressa in termini percentuali, e si riferisce all'efficacia dell'assistenza ricevuta. Il secondo, invece, riguarda la qualità del servizio erogato, misurata in minuti e indica il tempo massimo che il passeggero rimane in attesa prima di ricevere assistenza da quando chiede il supporto attraverso i call point posizionati nel terminal.

L'indicatore di qualità percepita – misurato da una società terza attraverso le indagini di customer satisfaction – relativo all'efficacia dell'assistenza ed al livello di gradimento del servizio, si conferma su valori molto elevati anche nel 2025, proseguendo l'andamento positivo degli anni precedenti. L'indice complessivo riflette la valutazione di molteplici aspetti del servizio, tra cui l'apprezzamento per la professionalità e la cortesia del personale aeroportuale, nonché la percezione favorevole riguardo all'accessibilità e alla disponibilità delle infrastrutture e degli equipaggiamenti.

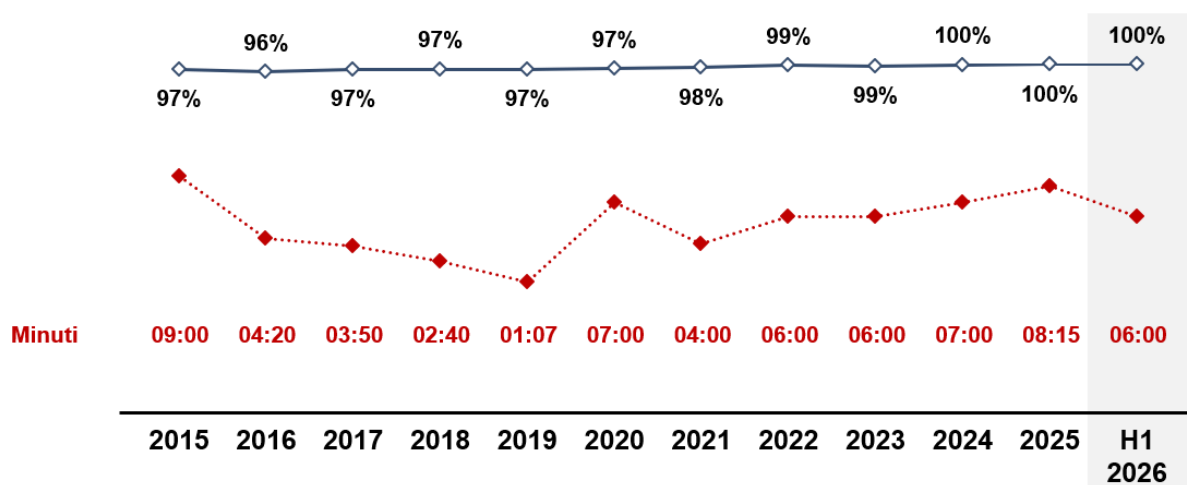
Per quanto riguarda, invece, l'indicatore di qualità erogata, i tempi di assistenza per i passeggeri risultano penalizzati dalla presenza di richieste non correttamente pre-notificate, che incidono sull'organizzazione delle risorse dedicate al servizio. Dal punto di vista operativo, la priorità rimane quella di garantire l'imbarco di tutti i passeggeri; di conseguenza, anche i passeggeri che si presentano senza pre-notifica, poco prima della partenza, vengono comunque assistiti. Tuttavia, ciò può influire sui tempi di servizio dedicati a chi ha effettuato la pre-notifica nei tempi previsti.

Il grafico illustra le percentuali di soddisfazione dei passeggeri PRM che hanno ricevuto assistenza presso l'aeroporto di Linate. I dati relativi al 2026 si riferiscono ai risultati rilevati nel primo semestre dell'anno e forniscono un'indicazione preliminare dell'andamento atteso per l'intero esercizio, in attesa della consuntivazione definitiva che sarà disponibile nel corso del prossimo anno.

Linate

Qualità percepita: Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM [% PRM soddisfatti]

Qualità erogata: Tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, in caso di prenotazione [minuti nel 90% dei casi]



I risultati completi di tutti gli indicatori sono disponibili nell'**Allegato 2 | Qualità Linate**, in calce al presente documento, per consentire una valutazione trasparente e approfondita della qualità del servizio PRM.

Tra le principali iniziative adottate per migliorare la gestione del servizio presso lo scalo di Linate e favorire il raggiungimento degli obiettivi di qualità ed efficienza, si evidenzia la completa internalizzazione delle attività di assistenza PRM, avvenuta nel mese di novembre 2024 e pienamente operativa per l'intera annualità 2025.

Da ultimo, giova ricordare che, nel corso del 2025, SEA ha confermato la propria certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, relativa al sistema di gestione per la qualità. L'audit condotto dall'ente di certificazione ha attestato l'efficacia del sistema qualità, confermando il livello di maturità raggiunto dall'organizzazione e la sua costante attenzione al miglioramento continuo dei processi e dei servizi aeroportuali.

Nel corso del 2025 si è inoltre concluso il percorso di certificazione del servizio di assistenza dedicato ai passeggeri a mobilità ridotta. Tale iniziativa ha comportato la definizione e la formalizzazione di un apposito disciplinare, contenente gli standard di riferimento per garantire la qualità, l'inclusività e la conformità dei servizi erogati. La certificazione è stata rilasciata da RINA e prevede un programma di audit periodici su base annuale, finalizzato a verificare il mantenimento e la corretta applicazione dei requisiti previsti all'interno dell'organizzazione di SEA.

Organizzazione del servizio

A partire da novembre 2024, nell'ottica di migliorare ulteriormente la qualità e la continuità del servizio, SEA ha proceduto ad internalizzare le attività precedentemente affidate ad una società terza, integrando nel proprio organico 23 addetti PRM e 7 addetti all'accoglienza. Tale configurazione è risultata nel 2025 completamente operativa.

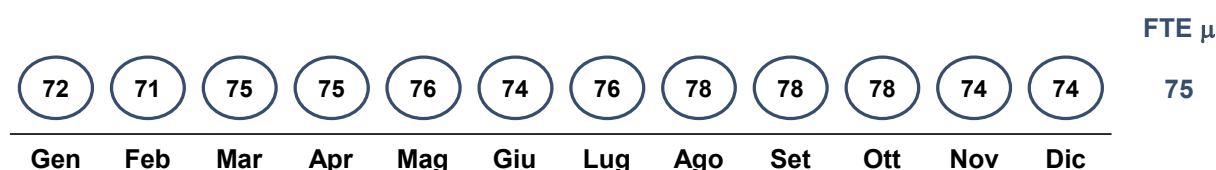
Come già illustrato con riferimento all'aeroporto di Malpensa, il servizio di assistenza PRM è organizzato secondo un modello a presidio che prevede la presenza continuativa di risorse dedicate al fine di garantire l'assistenza anche ai passeggeri che richiedono il servizio senza pre-notifica. Tale assetto organizzativo è essenziale per assicurare il rispetto degli standard di qualità previsti e per garantire la continuità operativa dello scalo, minimizzando al contempo gli impatti sull'operatività aeroportuale e sulle compagnie aeree. Per tale motivo, nel corso della giornata lavorativa, in funzione dei livelli di traffico e delle esigenze operative, il personale può essere temporaneamente assegnato ad altre attività aeroportuali ovvero integrato con risorse provenienti da altri reparti aziendali.

Ai fini della contabilità regolatoria, il costo del personale viene attribuito alle diverse linee di attività, incluso il servizio PRM, sulla base delle ore di lavoro effettivamente dedicate a ciascuna di esse. Il monitoraggio delle ore lavorate e la relativa imputazione alle diverse attività aziendali avvengono attraverso un sistema gestionale interno di rilevazione delle presenze e delle attività, che consente la registrazione puntuale dei tempi di impiego delle risorse e assicura la tracciabilità dei criteri di allocazione adottati.

Il grafico di seguito riportato rappresenta il dimensionamento dell'organico impiegato nelle attività PRM, espresso in termini di FTE (Full-Time Equivalent) e determinato sulla base dell'effettivo assorbimento di ore lavorate. Nel 2025 l'organico SEA dedicato al servizio è risultato pari a 75 FTE. Il dato è presentato su base mensile al fine di fornire una rappresentazione puntuale delle risorse dedicate al servizio di assistenza e della loro variazione in relazione alla stagionalità del traffico, ai picchi operativi e alla domanda di assistenza.

Linate

FTE [full-time equivalent] – sulla base delle ore dedicate



In aggiunta al numero delle risorse sopra riportate, è doveroso considerare anche una parte della forza lavoro delle diverse strutture organizzative che hanno contribuito allo svolgimento dell'attività PRM nel corso del 2025 (cfr. area manutenzione, area operations, officine, formazione, sistemi informativi, servizio sanitario).

Infine, per quanto concerne il personale direttamente coinvolto nelle attività di assistenza ai PRM, nel corso del 2025 sono stati formati e abilitati alla guida degli ambulift 25 addetti con qualifica di "addetto PRM polivalente". L'iniziativa è stata avviata con l'obiettivo di incrementare la flessibilità operativa nell'impiego delle risorse e, al contempo, ridurre la dipendenza dal supporto del personale della struttura BUS Service per le attività di trasporto dei passeggeri a mobilità ridotta.

Attrezzature e infrastrutture utilizzate

Nel 2025, l'attività di assistenza PRM presso l'aeroporto di Linate è stata gestita da SEA attraverso l'impiego di una serie di attrezzature moderne e altamente specializzate, progettate per garantire un servizio di alta qualità e rispondere efficacemente alle esigenze di mobilità ridotta dei passeggeri. L'impiego di tali attrezzature ha contribuito ad ottimizzare le operazioni di assistenza, garantendo un supporto sicuro in tutte le fasi del viaggio, dall'imbarco allo sbarco.

Per quanto riguarda i mezzi di piazzale impiegati per l'erogazione del servizio PRM, a fronte di una dotazione pari a 7 ambulift al termine del 2024, nel corso del 2025 la flotta è stata ulteriormente potenziata mediante l'introduzione di 3 nuovi mezzi, portando a 10 il numero complessivo di ambulift disponibili presso lo scalo di Linate. In particolare, la dotazione risulta composta da:

- # 4 ambulift Aviogei EA 6000 FLS / 4000
- # 2 ambulift Aviogei Thunderlift 6000
- # 3 ambulift Aviogei Thunderlift Full-Electric di nuova generazione, introdotti nel corso del 2025 nell'ambito del programma di rinnovo della flotta e di riduzione dell'impatto ambientale delle attività operative
- # 1 Ford Transit e # 1 Opel Combo, impiegati principalmente per le attività di assistenza e trasferimento dei passeggeri con ridotta capacità di deambulazione, in particolare per la categoria WCHR.

Con riferimento alle attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio, la dotazione presso lo scalo comprende:

- # 28 sedie a trazione elettrica, in aumento di 24 unità rispetto al dato 2024
- # 82 sedie a rotelle, di diversa tipologia e dimensione, per assistere le differenti categorie di passeggeri a ridotta mobilità sia all'interno del terminal sia a bordo dell'aeromobile.

Le infrastrutture dedicate al servizio PRM presso il terminal di Linate includono:

1. 1 Sala Amica in area check-in – 60 mq. Nel mese di marzo 2025 l'area è stata sottoposta ad un intervento di restyling finalizzato a migliorare il comfort dei passeggeri
2. 1 Sala Amica in area air-side in prossimità del filtro controllo passaporti – 145 mq
3. 1 Sala Amica in area arrivi Schengen – 110 mq

Si evidenzia che nel corso del 2026 sono proseguiti gli interventi di riqualifica delle sale dedicate ai passeggeri PRM. In particolare, la Sala Amica in area air-side (n. 2 dell'elenco sopra riportato) è stata oggetto di un intervento di ammodernamento. Inoltre, con l'obiettivo di favorire una maggiore inclusione dei passeggeri PRM, sono stati realizzati 5 nuovi meeting point dedicati all'interno del terminal. Tali interventi si inseriscono in un più ampio percorso di monitoraggio e miglioramento del servizio, supportato anche dalle attività di assessment svolte nel 2025 in collaborazione con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità.

Risultati economici 2025

Nel 2025 il servizio PRM di Linate ha generato ricavi complessivi pari a 6,4 mln€, a fronte di costi ammessi pari a 6,3 mln€ comprensivi non solo delle spese dirette per la gestione e l'erogazione delle assistenze ma anche dell'ammortamento degli asset impiegati e della remunerazione degli stessi calcolata in base al tasso di rendimento ammesso (WACC).

La tariffa applicata nel 2025 è stata pari a € 1,02 per passeggero in partenza e ha consentito la totale copertura dei costi del servizio, generando un surplus complessivo di appena +0,08 mln€. Tale risultato evidenzia un progressivo allineamento tra i ricavi generati e le risorse impiegate per l'erogazione del servizio rispetto agli anni precedenti.

Di seguito si rappresenta il Conto Economico dell'attività PRM di Linate.

AEROPORTO DI LINATE - valori (€)	2025
Ricavi	6.381.761
Costi operativi	6.014.238
materie prime	118.926
servizi	522.001
godimento beni di terzi	254.035
personale	4.656.626
variazione rimanenze	193
altri oneri	462.455
Ammortamenti	188.666
Capitale Investito Netto	1.436.330
Capitale fisso	1.758.278
Capitale circolante	- 321.947
Remunerazione su CIN (6,92%)	99.807
Totale costi regolatori ammessi	6.302.710

I costi della linea di attività sono genericamente riferibili a:

- costo del personale | 4,7 €mln, pari al 74% dei costi totali, riconducibile all'organico SEA direttamente ed indirettamente dedicato al PRM. Il costo del lavoro si compone di una quota relativa al personale direttamente impiegato nell'erogazione del servizio PRM e di una quota relativa al personale di staff e corporate. Con riferimento alla prima componente, rientrano gli addetti all'assistenza PRM, i relativi coordinatori operativi e gli autisti impegnati nella conduzione dei mezzi di piazzale (tra cui gli ambulift), per un costo del personale pari a 3,7 mln€ (attribuibile a 75 FTE), per un costo unitario medio pari a 49,6 mila€/FTE, in riduzione del -6,0% rispetto al 2024. La seconda componente, pari a 0,9 mln€, include invece i costi del personale corporate, relativi alle funzioni di supporto e coordinamento aziendale
- costi per servizi | 0,5 €mln, riconducibili a spese per energia, acqua, utenze e manutenzioni ordinarie. Tali costi risultano essere in significativa riduzione rispetto al

2024 (-71%), a seguito dell'internalizzazione da parte di SEA delle attività precedentemente affidate ad una società esterna

- altri oneri | 0,5 €mln, inclusivi del canone concessorio, IMU e IRAP
- costi di capitale (ammortamenti remunerazione) | 0,29 €mln⁴
- la rimanente parte sono altri costi operativi di varia natura, tra cui materiali di consumo (ricambistica e carburante), manutenzioni, canoni di noleggio.

La gran parte dei costi sopra riportati è direttamente connessa alle attività PRM; esiste poi una quota minoritaria di tali costi, derivante da costi "comuni", ossia afferenti a più linee di servizio, attribuiti all'attività PRM per la quota di competenza; ne sono esempio i costi di coordinamento e di manutenzione mezzi.

Di seguito vengono elencati i costi, aggiuntivi rispetto a quelli direttamente legati all'assistenza ai passeggeri PRM, che sono stati attribuiti a questa attività. Per ciascuna voce, sono indicati i driver di allocazione utilizzati per ripartire i costi tra le diverse attività, fornendo così maggiore trasparenza sulle modalità di allocazione delle risorse.

- i costi relativi all'utilizzo degli spazi (manutenzioni degli edifici, pulizia, ecc.) vengono attribuiti agli occupanti degli edifici in maniera proporzionale alle superfici occupate
- i costi riferiti alle utenze (energia elettrica/riscaldamento, acqua potabile) sono stati allocati utilizzando, ove possibile, i consumi effettivi registrati dai contatori, ovvero – in assenza delle misurazioni – sulla base della consistenza degli spazi occupati, alla stregua dei costi relativi all'utilizzo degli spazi
- i costi di gestione/manutenzione dei sistemi informatici (servizi esterni - canoni e manutenzioni HW e SW, ricambi, prestazioni professionali), sono allocati sulle linee di attività sulla base di quanto previsto nei differenti contratti
- i costi di formazione e addestramento sono stati allocati con criteri che differenziano l'attività formativa erogata dal team di Training Shared Services a beneficio del personale SEA, ovvero di clienti esterni. In particolare, i costi interni (costo del lavoro) ed esterni riferiti ad attività di formazione erogata a favore di clienti esterni sono stati attribuiti a servizi non regolamentati; i costi interni ed esterni relativi ad attività di formazione a favore del personale SEA sono stati ripartiti a seconda dell'impiego dello stesso personale beneficiario
- i costi generali relativi alle attività della struttura centrale di SEA (overheads), che non possono essere allocati secondo i criteri descritti nei punti precedenti, sono stati ripartiti pro-quota alle attività di assistenza PRM utilizzando il criterio di ribaltamento stabilito dai modelli di regolazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), come previsto dalla Delibera n. 38/20235

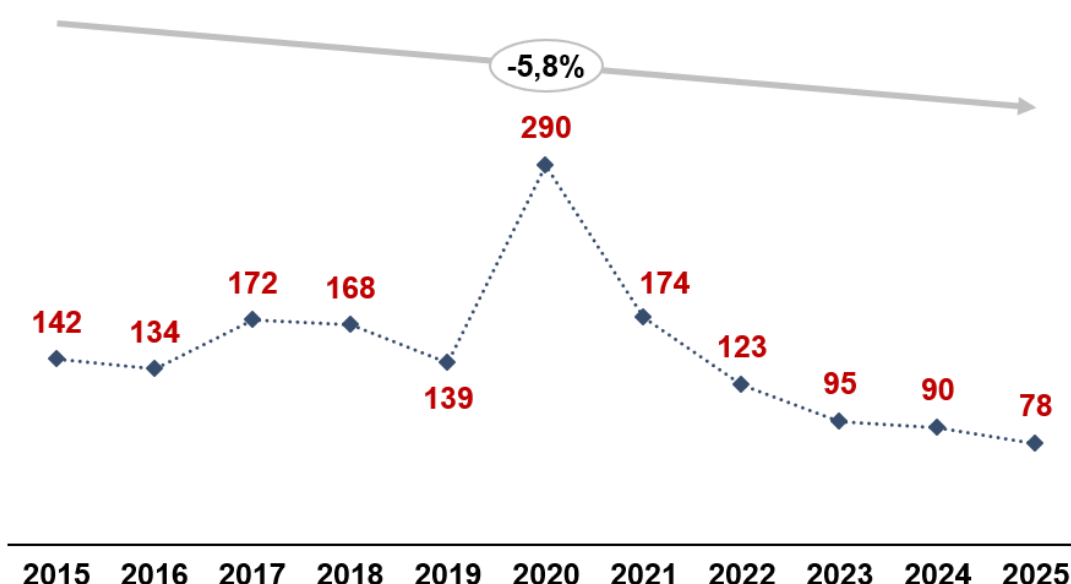
⁴ La componente del CIN riferita a beni realizzati con finanziamenti pubblici ammissibili a fini tariffari è remunerata con il WACC nominale pari a 9,06%, in continuità con quanto previsto dalla dinamica tariffaria dei corrispettivi aviation.

⁵ Allegato A, paragrafo 27.5.4 – "Le componenti economiche e patrimoniali generali ascrivibili al complesso delle attività del concessionario sono allocate alle attività di cui al paragrafo 27.4, in proporzione ai costi attribuiti a ciascuna attività sulla base del punto 1, lettere a) e b)".

Il grafico riportato di seguito illustra l'andamento dei costi ammessi per prestazione su base annua, calcolati come somma dei costi operativi (desunti dalla contabilità regolatoria), dei costi di capitale e della remunerazione, rapportata al numero di prestazioni effettivamente registrate nello stesso anno. Come evidenziato, nel periodo 2015–2025 si osserva una riduzione complessiva del costo per prestazione, con un tasso medio annuo di decrescita (CAGR 2015-2025) pari al -5,8% in termini nominali, che corrisponde ad una riduzione del -7,6% in termini reali. Il minimo storico è stato raggiunto nel 2025 con un costo a prestazione pari a 78 €, in diminuzione del -13% rispetto al 2024 e del -18% rispetto al 2023, confermando il progressivo miglioramento dell'efficienza operativa del servizio. Nell'interpretazione della serie storica è opportuno considerare che il dato del 2019 risulta influenzato dalla chiusura temporanea dell'aeroporto di Linate e dal conseguente trasferimento del traffico su Malpensa, mentre i valori del 2020 e del 2021 sono stati significativamente condizionati dagli effetti della pandemia.

Linate

Costi Ammessi / Prestazioni [€/prestazione]



Proposta tariffaria 2027

La proposta tariffaria per il corrispettivo PRM 2027 dell'aeroporto di Linate è stata determinata seguendo le modalità di aggiornamento stabilite nelle Linee Guida ENAC – “Modalità per la definizione annuale del corrispettivo PRM e procedura di consultazione tra gestore e utenti” del 9 agosto 2018 – che forniscono la metodologia per l'adeguamento della tariffa su base annua, nel rispetto delle necessità operative e delle normative di settore.

La metodologia prevista dalle Linee Guida ENAC per la determinazione della tariffa PRM si fonda sul principio di "full cost recovery". Secondo tale principio, il corrispettivo annuale da applicare deve garantire la copertura integrale dei costi sostenuti dall'aeroporto per l'erogazione del servizio di assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta, includendo spese sia dirette sia indirette, nonché la remunerazione del capitale investito.

In sostanza, la tariffa PRM non deve generare margini di profitto per il gestore – oltre quelli rappresentati dal massimo rendimento ammesso sul capitale investito (WACC), né comportare un disavanzo: l'obiettivo è che i ricavi derivanti dall'applicazione della tariffa siano esattamente pari ai costi ammessi del servizio.

L'aggiornamento annuale del corrispettivo PRM si basa su un calcolo che tiene conto di vari fattori, tra i quali:

1. l'individuazione dei costi regolatori ammessi dell'anno di riferimento, basati su *i)* i costi operativi e di capitale registrati nella contabilità regolatoria certificata dell'ultimo anno di consuntivo disponibile (2025), incrementati del tasso di inflazione programmata, ovvero su *ii)* costi stimati per l'anno di riferimento – SEA ha optato per la prima di queste modalità
2. la divisione del dato complessivo dei costi sopra descritti per le unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto di tutte le esenzioni vigenti) previsionali dell'anno di riferimento
3. la valorizzazione dell'eventuale conguaglio positivo/negativo scaturente dal monitoraggio a consuntivo del corrispettivo applicato e di eventuali ulteriori deficit/surplus maturati negli esercizi precedenti.

Si precisano di seguito le ipotesi assunte per il calcolo sopra indicato.

Con riferimento al punto 1, si precisa che SEA ha ritenuto più prudente adottare i costi operativi e di capitale relativi all'esercizio 2025, adeguati dell'inflazione attesa, anziché basarsi sulle stime dei costi per il 2027. In caso di eventuali maggiori costi rispetto a quelli ipotizzati, tali eccedenze saranno recuperate nell'anno successivo, seguendo le consuete modalità di revisione tariffaria stabilite nelle Linee Guida ENAC.

Il tasso di inflazione programmata (TIP) utilizzato è quello pubblicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) nel Documento di Finanza Pubblica 2026 di aprile 2026.

2026	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
2027	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
val. cumul. 2026-27	4,86%	

Per quanto riguarda il punto 2, i volumi di traffico utilizzati per determinare la tariffa unitaria PRM di Linate si basano sulle più recenti stime prospettiche di SEA per l'anno 2027: sono previsti 11,9 mln di passeggeri, in aumento del +1,3% rispetto alle stime di chiusura del 2026. Questo volume (stimato) di passeggeri risulta superiore alle previsioni incluse nel periodo regolatorio 2024-2028 per l'annualità 2027, indicando una revisione al rialzo del volume atteso rispetto a quanto originariamente pianificato.

In merito al punto 3, il conguaglio considerato fa riferimento:

- al surplus registrato nel 2025, pari a 0,08 €mln, valore già comprensivo dell'adeguamento per rivalutazione inflattiva
- alla differenza (pari a 0,7 €mln) dei costi ammessi considerati da SEA ai fini della determinazione della tariffa PRM 2026 e quelli effettivamente riconosciuti da ENAC. Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'**Allegato 3** | Riconoscimento nella tariffa 2027 del delta sui costi ammessi non recepito da ENAC nel corrispettivo 2026.

Di seguito la determinazione della proposta tariffaria per il 2027:

AEROPORTO DI LINATE - valori (€)	2025	Inflazione 2026-27	Conguaglio 2025	Delta 2026	2027
Costi operativi	6.014.238	6.306.385			
materie prime	118.926	124.703			
servizi	522.001	547.358			
godimento beni di terzi	254.035	266.375			
personale	4.656.626	4.882.827			
variazione rimanenze	193	203			
altri oneri	462.455	484.919			
Ammortamenti	188.666	197.831			
Capitale Investito Netto	1.436.330	1.506.101			
Capitale fisso	1.758.278				
Capitale circolante	- 321.947				
Remunerazione su CIN (6,92%)	99.807	104.222			
Totale costi regolatori ammessi	6.302.710	6.608.438	- 82.891	667.114	7.192.661
Unità di servizio (passeggeri in partenza)	5.538.523				5.958.158
Corrispettivo unitario di equilibrio	1,14				1,21

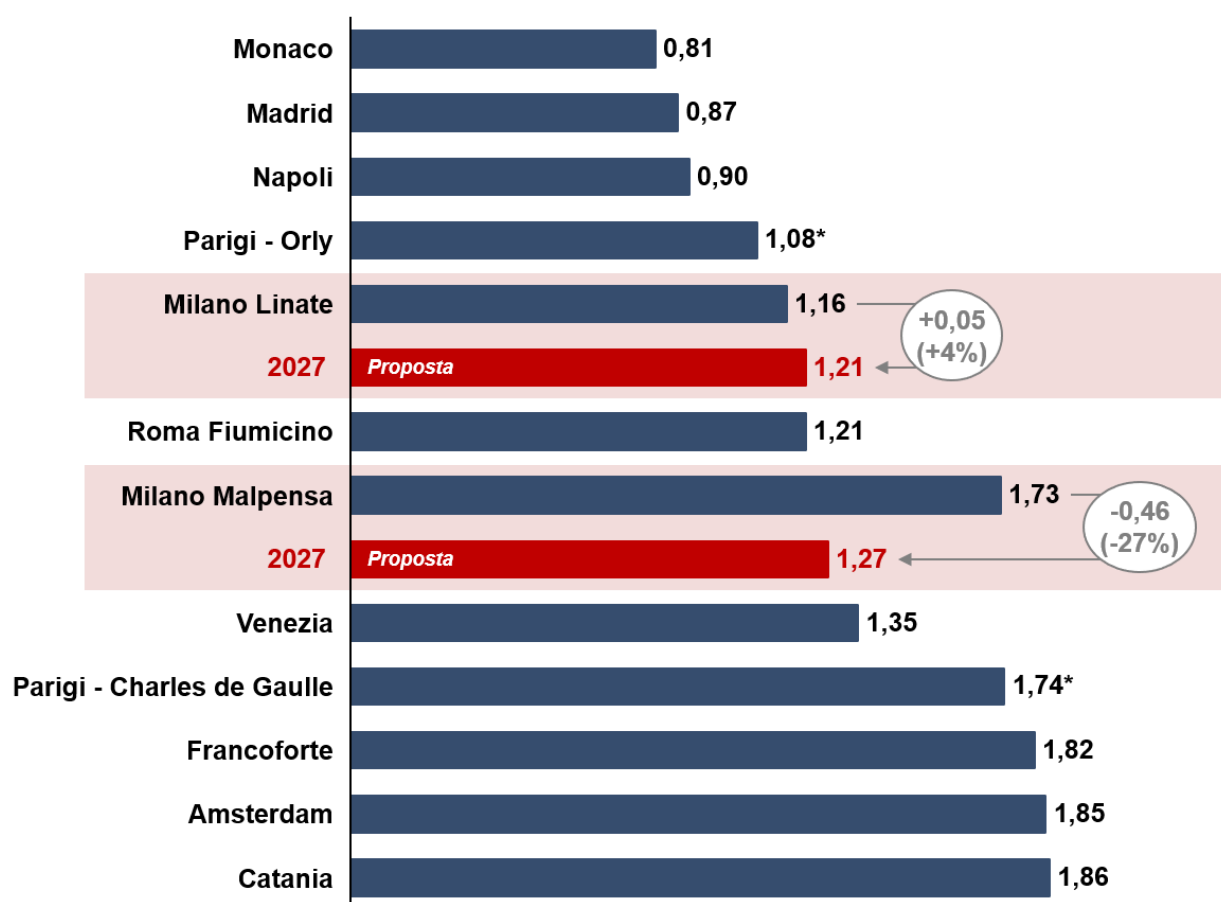
Alla luce dell'applicazione della metodologia innanzi delineata, SEA propone per l'annualità 2027 di applicare per l'aeroporto di Milano Linate un corrispettivo PRM pari a € 1,21 per passeggero in partenza, in aumento del +4,3% rispetto a quanto applicato nel corso dell'annualità 2026 (€ 1,16 per passeggero).

Benchmark

Il grafico "Benchmark – PRM tariffe 2026" mostra una comparazione tra le principali tariffe PRM applicate nei maggiori aeroporti europei ed italiani, espresse in euro per passeggero in partenza. Per gli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa sono state riportate anche le tariffe proposte per il 2027 (evidenziate in rosso), oggetto della presente consultazione, mentre per gli altri scali sono state rappresentate le tariffe applicate nell'annualità 2026.

Benchmark – PRM tariffe 2026

€ a passeggero in partenza



* Valore MIN – Tariffa PRM basata su «Airline pre-notification performance» - MAX → ORY 3,23 & CDG 5,21

Allegati

Allegato 1 | Qualità Malpensa

Fattore di qualità	N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Terminal 1		Terminal 2	
				Target 2025	Risultato 2025	Target 2025	Risultato 2025
Efficienza dei servizi di assistenza	1	<u>Per PRM in partenza con prenotazione:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	19'	29' 15"	19'	15' 55"
	2	<u>Per PRM in partenza senza prenotazione:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	25'	34' 25"	25'	16' 15"
	3	<u>Per PRM arrivo con prenotazione:</u> Tempo MAX di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'	1' 15"	3'	1' 15"
	4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotazione:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'	4' 40"	7'	4' 45"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% PRM soddisfatti	97,0%	99,5%	97,0%	100%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%	100%	100%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%	100%	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97,0%	98,0%	97,0%	100%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,04%	0,03%	0,04%	0,03%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	97,0%	98,5%	95,0%	96,1%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	97,0%	99,2%	95,0%	97,6%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	99,5%

Allegato 2 | Qualità Linate

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità misura	Linate	
				Target 2025	Risultato 2025
Efficienza dei servizi di assistenza	1	<u>Per PRM in partenza con prenotifica:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'	8'15"
	2	<u>Per PRM in partenza senza prenotifica:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	9'	8'20"
	3	<u>Per PRM arrivo con prenotifica:</u> Tempo MAX di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'	7'30"
	4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica:</u> Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'	7'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	95,0%	99,6%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% PRM soddisfatti	97,0%	99,7%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97,0%	99,7%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,05%	0,01%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	94,0%	98,2%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	95,0%	98,1%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%

Allegato 3 | Riconoscimento nella tariffa 2027 del delta sui costi ammessi non recepito da ENAC nel corrispettivo 2026

1. La considerazione del deficit COVID nella determinazione della tariffa 2026

Negli esercizi 2020 e 2021, il servizio PRM di Linate ha registrato deficit straordinari legati all'emergenza sanitaria, per complessivi 6.971.893 € (valore nominale). ENAC ne ha riconosciuto l'integrale recupero in tariffa, distribuendolo su più annualità (2022-2025) proprio per evitare che il recupero in un'unica soluzione determinasse un incremento tariffario eccessivo e non sostenibile per l'utenza.

Nella determinazione della tariffa 2026 (basata sulla contabilità regolatoria 2024), il surplus generato nel 2024 (+3,5 €mln) è stato correttamente interpretato non come un margine operativo ordinario, bensì come il riflesso della chiusura del ciclo di recupero dei deficit 2020-2021. Su queste basi, SEA ha ritenuto di non operare ulteriori detrazioni dalla base costi (utilizzata per il calcolo del corrispettivo 2026) che avrebbero interferito con tale equilibrio appena ristabilito, onde evitare di reintrodurre fluttuazioni tariffarie proprio nel momento in cui il disavanzo risultava integralmente assorbito.

Seguendo questa metodologia, SEA ha proposto per l'annualità 2026 un corrispettivo PRM di Linate pari a 1,28 €/pax.

2. La decisione ENAC in sede di chiusura dell'istruttoria

La proposta tariffaria SEA non ha raccolto il voto favorevole della maggioranza dell'utenza in sede di consultazione; la decisione finale sul corrispettivo è pertanto spettata ad ENAC, che in chiusura di istruttoria ha stabilito quanto segue:

"Nel corso dell'istruttoria sono stati apportati correttivi alla voce di conguaglio per tener conto di tutte le componenti di deficit/surplus. Ciò ha comportato una riduzione del totale dei costi ammessi a fini tariffari (pari a 6.517.121 €) con conseguente rideterminazione del corrispettivo a passeggero in partenza nella misura di € 1,16."

Confrontando i costi ammessi determinati da ENAC (6.517.121 €) con quelli proposti da SEA (7.168.600 €), il delta risulta pari a circa 651.479 €. Tale importo coincide, al netto della rivalutazione inflattiva 2025-2026 (+1,6% & +1,5%), con 631.743 €: somma riconducibile al surplus registrato da SEA nell'esercizio 2022 (584.791 € in valore 2022).

Collocando questo importo nel tempo: il 2022 è l'esercizio immediatamente successivo ai due deficit straordinari da emergenza sanitaria (-3,48 €mln nel 2020 e -3,49 €mln nel 2021, allora ancora in fase di recupero scaglionato in tariffa) e ha generato un avanzo di periodo che, secondo le regole ordinarie di conguaglio, è stato restituito all'utenza attraverso una riduzione della tariffa 2024.

La somma di 631.743 € era infatti già stata sottratta dalla base costi 2022 utilizzata per determinare la tariffa 2024, riducendo il corrispettivo da un valore controfattuale di 2,10 €/pax a 1,95 €/pax effettivamente applicato. SEA aveva quindi già restituito integralmente quella somma agli utenti attraverso la tariffa 2024.

Sottrarla una seconda volta dai costi ammessi 2026 equivale a restituire due volte lo stesso importo, in contrasto con il principio di full cost recovery, che impone una corrispondenza

esatta tra ricavi tariffari e costi ammessi del servizio. La correzione operata da ENAC in chiusura di istruttoria non trova quindi riscontro in un costo non sostenuto o in un beneficio indebitamente trattenuto da SEA, ma in una posta il cui effetto economico era già stato interamente assorbito due annualità tariffarie prima.

3. Reintegrazione del delta nella base costi per la determinazione della tariffa 2027

Il delta tra i costi ammessi proposti da SEA per il 2026 (7.168.600 €) e quelli riconosciuti da ENAC (6.517.121 €) rappresenta, per le ragioni esposte al punto 2, un mancato riconoscimento di costi PRM effettivamente sostenuti da SEA negli esercizi pregressi. In assenza di correzione, tale importo andrebbe perso in modo permanente nel meccanismo tariffario, senza che a ciò corrisponda alcun costo non sostenuto o vantaggio indebito per SEA.

SEA propone pertanto di reintegrare tale delta, opportunamente rivalutato per l'inflazione secondo la consueta metodologia adottata dalla Società, nei costi ammessi utilizzati per la determinazione del corrispettivo PRM 2027, basato sulla contabilità regolatoria 2025, al fine di ripristinare l'equilibrio economico e correggere l'asimmetria introdotta dalla determinazione ENAC sulla tariffa 2026.

Versione in inglese / English version

This is a courtesy translation into English of the Italian original documents.

In the event of any difference between the two texts, the Italian text shall prevail.

Introduction

This information note aims to provide a detailed and transparent overview of the quantitative and economic elements relating to the management of the assistance service for passengers with disabilities and reduced mobility (PRM - Passenger with Reduced Mobility) at Milan Malpensa and Milan Linate airports, with reference to the year 2025. These data represent the basis to define the charges to be applied for the year 2027.

This document is provided in compliance with EC Regulation No. 1107/2006, which establishes the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, as well as in accordance with the ENAC Guidelines published in 2018, which set out the procedures to determine the annual PRM charge and the consultation procedure between airport and users

The financial information presented, including the figures reported in the 2025 Profit and Loss Account, has been calculated based on the certified Regulatory Accounts drawn up in accordance with the criteria and methodologies set out by the Italian Transport Regulation Authority (ART) under Resolution No 38/2023. This approach ensures consistency, transparency and traceability in determining the costs and revenues associated with the PRM service, thereby safeguarding both users and industry operators.

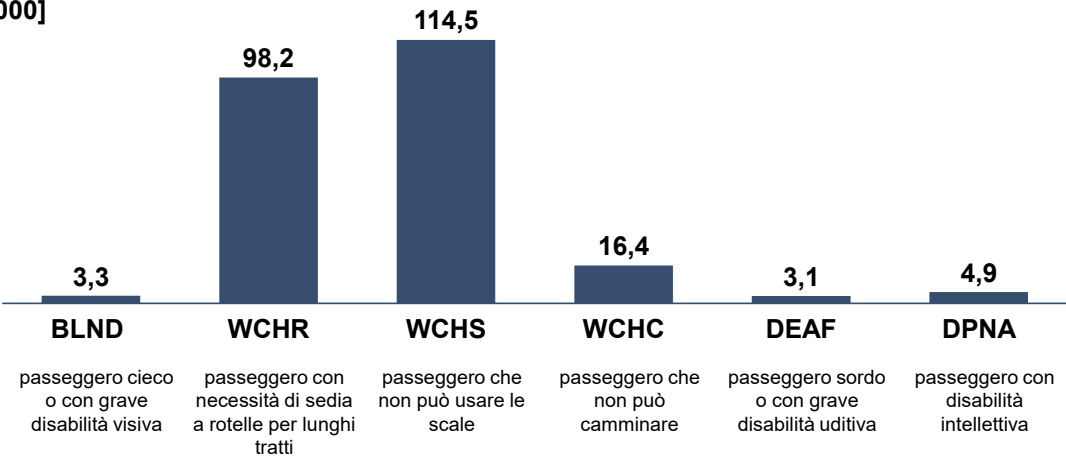
From an infrastructure and operational perspective, 2025 is fully representative of the ordinary operation of the service: 2023 was marked by the reopening of Terminal 2, while in 2024 SEA brought the PRM service at Linate Airport in-house. Against this background, the Milan airport system handled a total of 42.4 million passengers (commercial and general aviation), representing an increase of 7.5% compared with 2024 and confirming both the positive trend in demand for air transport and the effective use of the available infrastructure capacity.

Milan Malpensa Airport

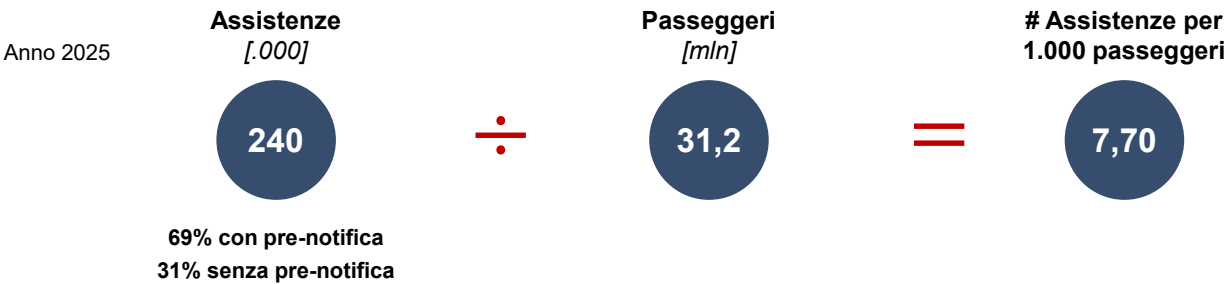
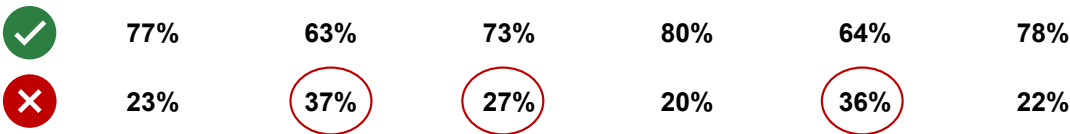
2025 Operations

During 2025, Milan Malpensa Airport recorded a total of 240,426 PRM assistances, relating to both arriving and departing passengers. The assistances provided were recorded and broken down in accordance with the international classification established by IATA.

Assistenze
per tipologia [.000]



Prenotazione



The 2025 data show the following trends:

- **Increase in the total number of assistances** | the total number of PRM assistances increased by 12.4% compared to 2024, significantly exceeding passenger traffic growth over the same period (+8.6%). This indicates a higher incidence of demand for PRM services.
- **Higher demand for assistance** | the ratio of PRM assistances to total passengers (arrivals + departures) stood at 7.70 services per 1,000 passengers, up 3.4% from the figure recorded in 2024 (7.44 per 1,000 passengers), confirming the upward trend in demand for dedicated services.
- **Increase in pre-notified requests** | 69% of assistances were requested in advance, an increase compared with the figure recorded in 2024 (64%). This points to an improvement in the way passengers access the service and contributes to more efficient planning of operational activities. However, a significant proportion of requests in certain assistance categories, including WCHR, WCHS and DEAF, continue to be made without prior notification. These categories also account for the highest number of interventions (approximately 90% of the total), and in some cases non-pre-notified requests exceed 35%.

Service Quality

In 2025, the quality of the PRM service was measured based on the performance parameters established by ENAC Circular GEN-02B of 13 May 2021. These indicators, which measure various aspects of the assistance provided to persons with disabilities and persons with reduced mobility, are essential for assessing the effectiveness of the service.

In the following sections of this chapter, two out of sixteen quality indicators - selected for their representativeness within SEA's performance monitoring framework - are presented for both terminals at Malpensa.

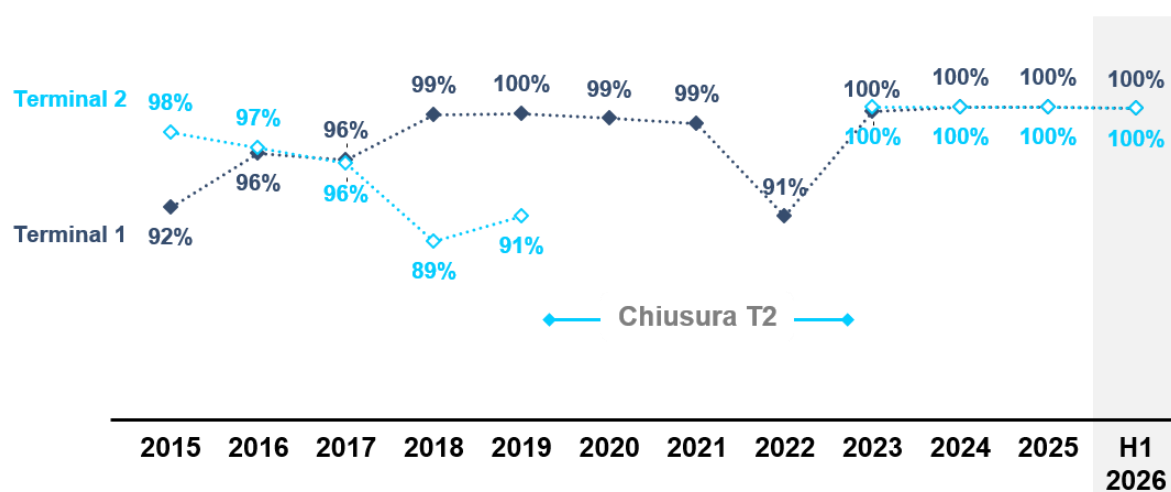
The first indicator measures perceived quality, expressed as a percentage, and concerns passengers' assessment of the effectiveness of the assistance received. The second concerns the quality of the service delivered, measured in minutes, and indicates the maximum time a passenger waits to receive assistance after requesting support through the call points located in the terminal.

The passenger-perceived quality indicator - measured by an independent third party through customer satisfaction surveys - evaluates both the effectiveness of the assistance provided and the overall level of service appreciation. This indicator remained consistently high throughout 2025, confirming the positive trend observed in previous years. The overall index reflects passenger evaluations across multiple service dimensions, including appreciation for the competence and courtesy of airport staff, as well as favorable perceptions regarding the accessibility and availability of infrastructure and equipment

The chart shows the satisfaction rates of PRM passengers who received assistance at Malpensa Terminals 1 and 2. The 2026 data refer to the results recorded in the first half of the year and provide a preliminary indication of the expected trend for the full year, pending the final outturn data, which will become available during the following year.

Malpensa

Qualità percepita: Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM [% PRM soddisfatti]



As regards the delivered-service-quality indicator, passenger assistance times are adversely affected by requests that have not been properly pre-notified (31%) and by the significant increase in demand (+12% compared with 2024). From an operational standpoint, the priority remains to ensure that all passengers can board their flights; accordingly, passengers who arrive shortly before departure without prior notification are nevertheless assisted. This may, however, affect the service times applicable to passengers who submitted their pre-notification within the prescribed timeframe.

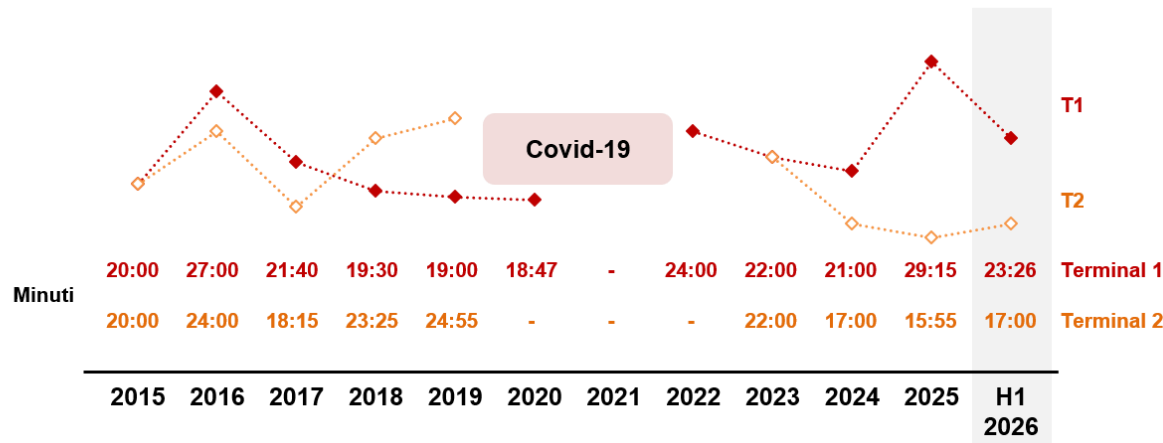
Addressing this issue requires the active involvement of all industry stakeholders: airlines, travel agencies, tour operators and, of course, passengers.

Among the initiatives undertaken in 2026, SEA confirmed its commitment to the continuous improvement of assistance services for passengers with reduced mobility through the renewal of its operational equipment, including the introduction of one electric ambulift and new fast-response vehicles (Ford Transit and Opel Combo). These measures form part of a broader service monitoring and improvement program, also supported by the assessment activities carried out in 2025 in cooperation with representative associations of people with disabilities.

The chart shows the historical series over the past 11 years (from 2015 to 2025) for Terminal 1 and Terminal 2, representing the maximum waiting time recorded for receiving assistance, in cases where pre-notification was provided. Here too, the results for the first half of 2026 are presented as a preliminary sign of the indicator's performance during the year.

Malpensa

Qualità erogata: Tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, in caso di prenotazione [minuti nel 90% dei casi]



The complete results for all indicators are provided in **Annex 1** | Malpensa Service Quality, at the end of this document, to enable a transparent and comprehensive assessment of the quality of the PRM service.

Lastly, it should be noted that, during 2025, SEA maintained its UNI EN ISO 9001:2015 quality certification for its quality management system. The audit conducted by the certification body confirmed the effectiveness of the quality system, the level of maturity achieved by the organization and its continued focus on the ongoing improvement of airport processes and services.

The certification process for the assistance service dedicated to passengers with reduced mobility was also completed in 2025. This initiative entailed the definition and formalization of a dedicated technical specification, setting out the reference standards designed to ensure the quality, inclusiveness and compliance of the services provided. The certification was issued by RINA and provides for a program of periodic annual audits aimed at verifying the continued fulfilment and proper application of the relevant requirements within SEA's organization.

Service Organisation

In 2025, particular attention was devoted to the accessibility and inclusiveness of the services provided at Milan Malpensa Airport, which counts two terminals, both fully operational throughout the year. Accordingly, the PRM service has been structured differently at the two terminals to meet specific organizational needs.

At Terminal 1, the PRM service was managed directly by SEA and delivered through its own specialised staff. This structure ensures a continuous operational presence, full integration with airport activities and direct control over service quality and let SEA respond effectively to the different demand profile at Terminal 1, in terms of both the number and types of airlines and passengers.

At Terminal 2, by contrast, the PRM assistance service was entrusted to a specialised third-party provider. Notwithstanding the use of an external operator, SEA holds full responsibility and accountability for the service, ensuring compliance with the applicable regulatory and quality standards and continuously monitoring performance.

Although based on differentiated management arrangements, this model enables an effective and accessible PRM service to be provided at both terminals, ensuring a consistent and inclusive experience for all passengers.

The PRM assistance service is organised according to a round-the-clock model, which provides for the continuous presence of dedicated staff to guarantee assistance even to passengers who request the service without prior notification, who account for a significant proportion of the total assistance provided (31%). This organisational structure is essential to ensure compliance with the required quality standards and to guarantee the operational continuity of the airport, whilst minimising the impact on airport operations and airlines. For this reason, during the working day, depending on traffic levels and operational requirements, staff may be temporarily assigned to other airport activities or supplemented by staff from other company departments.

For regulatory accounting purposes, staff costs are allocated to the various business lines, including the PRM service, based on the hours spent on each activity. The monitoring of hours worked and their allocation to the various business activities is carried out via an internal management system for recording attendance and activities, which enables the precise recording of the time spent by staff and ensures the traceability of the allocation criteria adopted.

The chart below shows the staffing⁶ levels deployed in PRM activities, expressed in Full-Time Equivalents (FTEs) and determined based on the actual working hours absorbed. The data are presented monthly for Malpensa Terminals 1 and 2, to provide a detailed representation of the staff dedicated to the assistance and their variation according to traffic seasonality, operational peaks and demand for assistance. With reference to Terminal 2, the data include both the personnel of the third-party company entrusted with providing the PRM service and the SEA staff involved in managing and supervising the service.

⁶ Staff comprising: PRM reception staff; PRM assistance staff (BHS 1 – pushers); PRM assistance staff (BHS 2 – load lifts); multi-purpose PRM staff (Ambulift); shift supervisors; technical staff; manager

Malpensa

FTE [full-time equivalent] – sulla base delle ore dedicate

													FTE μ
Terminal 1	161	165	176	175	189	190	192	190	191	189	171	175	180
Terminal 2	53	55	59	62	66	70	70	67	68	65	57	61	63
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	

Lastly, as regards staff directly involved in PRM activities, during the year 32 multi-skilled staff members were trained and authorised to operate ambulifts, namely specialised vehicles used to transport passengers with reduced mobility during both boarding and disembarkation. The training was designed to enhance staff versatility, with a view to ensuring greater flexibility in the deployment of resources.

In this respect, Malpensa Airport recorded a total of 53,508 ambulift missions in 2025, of which 32,153 were carried out at Terminal 1 and 21,355 at Terminal 2, compared with 38,770 missions in 2024, representing an overall increase of 38%. This significant increase reflects the growing demand for dedicated assistance for passengers with disabilities or reduced mobility and confirms the increasingly central role of ambulift vehicles in ensuring an inclusive and accessible travel experience. The continuous growth in requests for assistance also has a direct impact on vehicle deployment and operational organisation, both in terms of the number of assignments to be managed and the average duration of interventions, making the sizing of the fleet and the resources dedicated to the PRM service increasingly important. The volume of activity recorded confirms the effectiveness of the investments made in vehicles, infrastructure and staff training, as well as SEA's commitment to ensuring high standards of accessibility and service quality.

In addition to the number of staff mentioned above, it is also important to consider part of the workforce from the various organisational units that contributed to the delivery of PRM activities during 2025 including Maintenance, Operations, Training, Information Systems and Health Services.

Equipment and facilities

In 2025, PRM assistance activities at Milan Malpensa Airport were managed by SEA through the deployment of a series of modern and highly specialized pieces of equipment, designed to guarantee a high-quality service and effectively meet the needs of passengers with reduced mobility. The implementation of this equipment has enabled the company to optimize operations, improve service response times, and ensure prompt and secure support throughout all phases of the journey, from boarding to disembarkation.

As regards the apron vehicles used to provide the PRM service, the fleet comprised 13 ambulifts at the end of 2024. During 2025, it was further strengthened through the introduction of five new vehicles. Taking into account the expiry, during the same period, of the operating lease agreement for one ambulift, the total number of ambulifts available at Malpensa Airport amounted to 17. In particular, the fleet consist of:

- # 6 Aviogei EA 6000 FLS ambulifts
- # 7 Aviogei Thunderlift 6000 ambulifts
- # 4 new-generation Aviogei Thunderlift Full-Electric ambulifts, introduced during 2025 as part of the fleet renewal program and the program to reduce the environmental impact of operational activities
- # 1 Ford Transit and # 3 Opel Combo vehicles, used primarily for assisting and transferring passengers with reduced walking ability, particularly those in the WCHR category.

The introduction of the new ambulifts increased the service's operational capacity, while also improving flexibility in the management of assistance services and vehicle availability during periods of peak demand.

As regards the equipment used to provide the service, the airport's inventory includes:

- # 78 powered mobility chairs with footboards, an increase of 40 units compared with 2024
- # 251 wheelchairs of various types and sizes, used to assist the different categories of passengers with reduced mobility both within the terminal and on-board aircraft.

The dedicated premises at Malpensa airport Terminal 1 include:

1. Central Sala Amica T1 – 95 sq m
2. Sala Amica at the South Satellite (Alfa) – 242 sq m. In January 2026, the area underwent refurbishment works covering finishes, furnishings and equipment, with the aim of further improving comfort and service quality
3. Sala Amica Central Satellite T1 (Bravo) – 226 sq m
4. Sala Amica North Satellite T1 (Charlie) – 347 sq m

Terminal 2 also has a 162 sq m Sala Amica located in the airside area.

2025 Financial Results

In 2025, Malpensa's PRM service generated total revenue of €19.2 million, against eligible costs of €19.3 million, comprising not only the direct costs of managing and providing assistance but also the depreciation of the assets used and the return on those assets, calculated on the basis of the allowed rate of return (WACC).

The charge applied in 2025 amounted to €1.28 per departing passenger and fell only marginally short of achieving full recovery of the service costs, resulting in a limited overall deficit of €0.09 million. This outcome demonstrates a progressive alignment, compared with previous years, between the revenues generated and the resources deployed in providing the service.

The Profit and Loss Account for the Malpensa PRM activity is shown below.

AEROPORTO DI MALPENSA - valori (€)	2025
Ricavi	19.163.118
Costi operativi	18.476.765
materie prime	444.260
servizi	4.432.521
godimento beni di terzi	504.412
personale	11.519.092
variazione rimanenze	2.060
altri oneri	1.574.420
Ammortamenti	592.949
Capitale Investito Netto	2.656.642
Capitale fisso	5.503.631
Capitale circolante	- 2.846.990
Remunerazione su CIN (6,92%)	186.733
Totale costi regolatori ammessi	19.256.447

The costs can be broken as follows:

- labour costs | €11.5 million, equal to 60% of total costs, attributable to SEA staff directly and indirectly dedicated to the PRM service. Labour costs comprise a component relating to personnel directly engaged in providing the PRM service (PRM assistance staff, service coordinators and drivers operating the ambulifts) and a component relating to corporate personnel. With reference to the first component, personnel costs amount to €9.3 million, attributable to 189 FTEs (Full-Time Equivalents), of which 180.3 FTEs at Terminal 1 and 8.6 FTEs relating to SEA personnel operating at Terminal 2, corresponding to an average unit cost of €49.3 thousand/FTE, down 8.1% compared with 2024. It should be noted that the staffing chart (see "Service Organisation") reports approximately 180 FTEs for Terminal 1 and 63 FTEs for Terminal 2; the latter figure includes, in addition to SEA resources

(8.6 FTEs), 54.2 FTEs attributable to personnel of the external company entrusted with providing the PRM service at Terminal 2, whose cost is included under “service costs”. The second component, amounting to €2.2 million, includes corporate personnel costs relating to central support and coordination functions

- service costs | €4.4 million, of which €3.0 million relates to the cost of external personnel engaged in assistance activities at Terminal 2, with the remainder attributable to energy, water, utilities and routine maintenance. With reference to the personnel supplied by the specialised company operating the service on SEA's behalf, the cost incurred amounts to €3.0 million (down 0.6% compared with 2024), corresponding to an average unit cost of €54.7 thousand/FTE, fully in line with the figure recorded in 2024 (+0.1%)
- other charges | €1.6 million, including the concession fee, municipal property tax (IMU) and regional tax on productive activities (IRAP)
- capital costs (depreciation and return on capital) | €0.78 million⁷
- the remaining amount comprises other operating costs of various kinds, including consumables (spare parts and fuel), maintenance and rental charges.

Most of the costs listed above are directly linked to PRM activities; a smaller proportion of these costs, however, stems from ‘shared’ costs – that is, costs relating to several service lines – which are allocated to PRM activities on a pro rata basis; examples include vehicle coordination and maintenance costs.

Listed below are the costs – in addition to those directly related to assisting passengers with reduced mobility – that have been allocated to this activity. For each item, the allocation drivers used to apportion the costs across the various activities are indicated, thereby providing greater transparency on how resources are allocated.

- costs relating to the use of premises (building maintenance, cleaning, etc.) are allocated to the occupants of the buildings in proportion to the floor area occupied
- utility costs (electricity/heating and drinking water) are allocated, where possible, based on actual consumption recorded by meters or, where metering data are unavailable, based on the occupied floor area, consistently with the criterion applied to premises-related costs
- IT systems management and maintenance costs (external services, hardware and software licence and maintenance fees, spare parts and professional services) are allocated to the relevant business lines in accordance with the provisions of the respective contracts
- training costs are allocated using criteria that distinguish between training delivered by the Training Shared Services team for SEA personnel and training delivered to external customers. Internal costs (labour costs) and external costs relating to training provided to external customers are allocated to non-regulated services; internal and external costs relating to training provided to SEA personnel are apportioned according to the activities performed by the personnel receiving the training

⁷ The component of the CIN relating to assets constructed using public funding eligible for tariff purposes is remunerated at a nominal WACC of 9.06 per cent, in line with the provisions of the aviation tariff framework

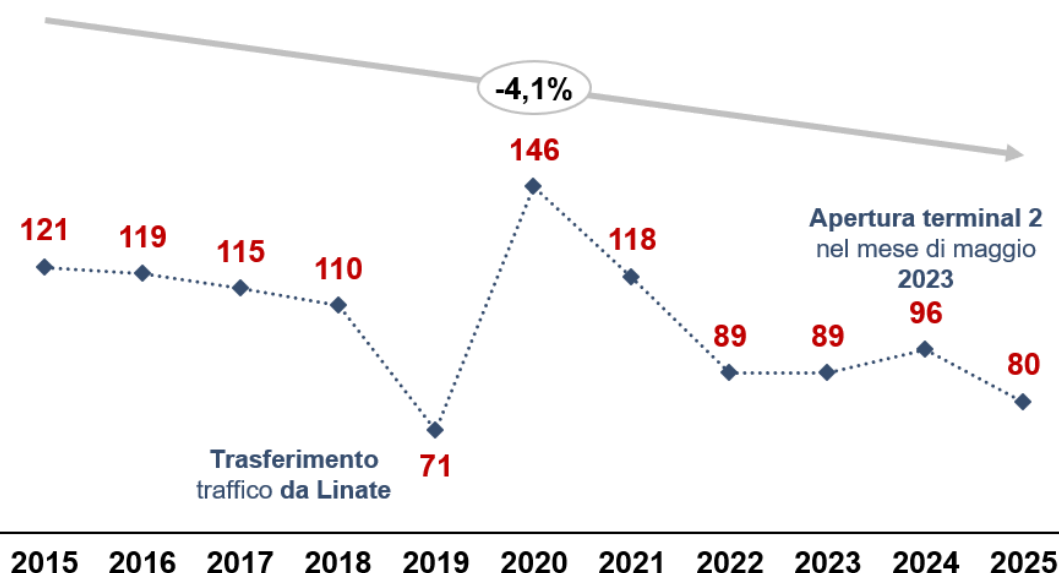
- general costs relating to the activities of SEA's central organisation (overheads), which cannot be allocated in accordance with the criteria described above, are apportioned pro rata to PRM assistance activities using the cost-allocation methodology established by the regulatory models of the Italian Transport Regulation Authority (ART), pursuant to Decision No 38/2023⁸

The chart below shows the annual trend in allowed costs per assistance, calculated as the sum of operating costs (as reported in the regulatory accounts), capital costs and the allowed return, divided by the number of assistances recorded in the same year. As shown, over the 2015–2025 period the cost per assistance decreased overall, with an average annual rate of decline (2015–2025 CAGR) of 4.1% in nominal terms, corresponding to a reduction of 5.8% in real terms. In 2025, the unit cost stood at €80 per assistance, down 17% compared with 2024 and 10% compared with 2023, confirming the progressive improvement in the service's operational efficiency.

When interpreting the historical series, it should be borne in mind that the 2019 figure was affected by the temporary closure of Linate Airport and the resulting transfer of traffic to Malpensa, which led to a particularly low unit cost. Similarly, the 2024 figure of €96 per assistance service reflected the effects of the reopening of Terminal 2 in May 2023, which generated increased requirements for operational coverage and dedicated resources during the first full year of operations.

Malpensa

Costi Ammessi / Prestazioni [€/prestazione]



⁸ Annex A, paragraph 27.5.4 – “The general economic and equity components attributable to the concessionaire’s activities as a whole are allocated to the activities referred to in paragraph 27.4, in proportion to the costs attributed to each activity on the basis of point 1(a) and (b)”.

2027 Charge Proposal

The tariff proposal for the 2027 PRM charge at Malpensa Airport was determined in accordance with the updating procedures set out in the ENAC Guidelines – “Procedures for the annual determination of the PRM fee and consultation procedure between the operator and users” of 9 August 2018 – which set out the methodology for adjusting the fee on an annual basis, in accordance with operational requirements and sector regulations

The methodology laid down in the ENAC Guidelines for determining the PRM charge is based on the principle of “*full cost recovery*”. Under this principle, the annual charge must ensure full recovery of the costs incurred by the airport in providing the service to passengers with reduced mobility, including both direct and indirect costs, as well as the return on invested capital.

Essentially, the PRM tariff must not generate profit margins for the airport – beyond those represented by the maximum allowed return on invested capital (WACC) – nor result in a deficit: the objective is that the revenues generated by applying the tariff should be exactly equal to the eligible costs of the service.

The annual adjustment of the PRM charge is based on a calculation that takes account of several factors, including:

1. the identification of the allowed regulatory costs for the relevant year, based either on (i) the operating and capital costs recorded in the certified regulatory accounts for the latest available outturn year (2025), increased by the programmed inflation rate, or on (ii) the costs estimated for the relevant year - SEA opted for the first of these approaches
2. the division of the total costs described above by the forecast service units for the relevant year, represented by departing passengers net of all applicable exemptions
3. the quantification of any positive or negative reconciliation adjustment arising from the ex-post monitoring of the charge applied.

The assumptions adopted for the above calculation are set out below.

With reference to item 1, SEA considered it more prudent to use the operating and capital costs for financial year 2025, adjusted for expected inflation, rather than relying on the cost estimates for 2027. In the event of any costs exceeding those assumed, such surpluses will be recovered in the following year, following the ordinary tariff revision procedures established in the ENAC Guidelines.

The programmed inflation rate (TIP) used is the rate published by the Ministry of Economy and Finance (MEF) in the April 2026 Public Finance Document.

2026	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
2027	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
val. cumul. 2026-27	4,86%	

As regards item 2, the traffic volumes used to determine Malpensa's unit PRM charge are based on SEA's latest forward-looking estimates for 2027: 31.9 million passengers are forecast, representing an increase of 1.3% compared with the 2026 year-end estimate. This estimated passenger volume is higher than the forecast for 2027 included in the 2024–2028 regulatory period, reflecting an upward revision of the expected volume compared with the level originally planned.

As regards item 3, the reconciliation adjustment considered relates to the deficit recorded in 2025, amounting to €0.09 million, which already incorporates the inflation revaluation adjustment.

The calculation of the proposed charge for 2027 is set out below:

AEROPORTO DI MALPENSA - valori (€)	2025	Inflazione 2026-27	Conguaglio 2025	2027
Costi operativi	18.476.765	19.374.292		
materie prime	444.260	465.840		
servizi	4.432.521	4.647.835		
godimento beni di terzi	504.412	528.914		
personale	11.519.092	12.078.644		
variazione rimanenze	2.060	2.160		
altri oneri	1.574.420	1.650.899		
Ammortamenti	592.949	621.752		
Capitale Investito Netto	2.656.642	2.785.691		
Capitale fisso	5.503.631			
Capitale circolante	-	2.846.990		
Remunerazione su CIN (6,92%)	186.733	192.770		
Totale costi regolatori ammessi	19.256.447	20.188.814	97.862	20.286.676
Unità di servizio (passeggeri in partenza)	15.667.772			15.949.344
Corrispettivo unitario di equilibrio	1,23			1,27

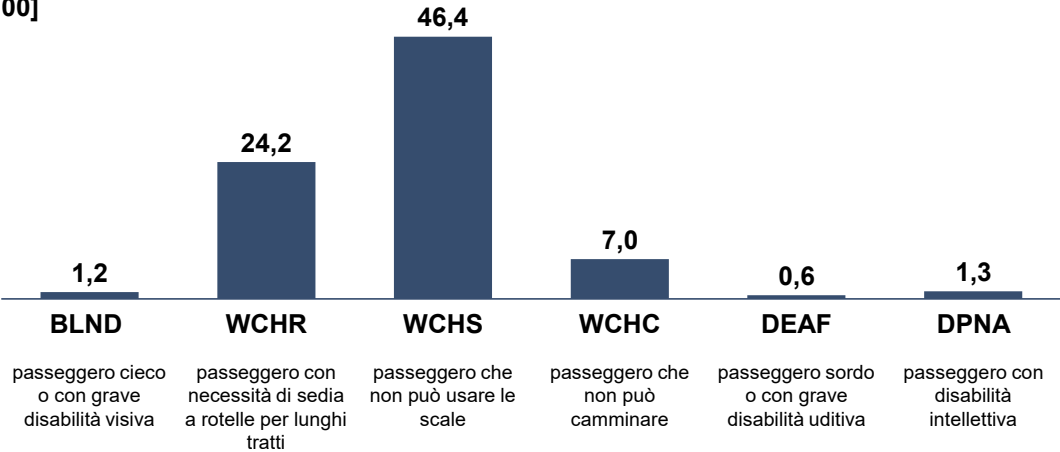
On the basis of the methodology set out in the ENAC Guidelines for determining the PRM charge, SEA proposes that, for 2027, a charge of €1.27 per departing passenger be applied at Milan Malpensa Airport, representing a reduction of 26.6% compared with the charge applied in 2026 (€1.73 per passenger).

Milan Linate Airport

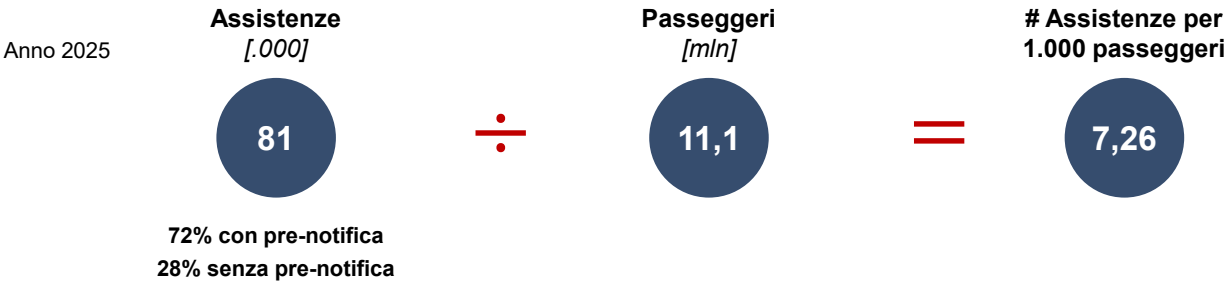
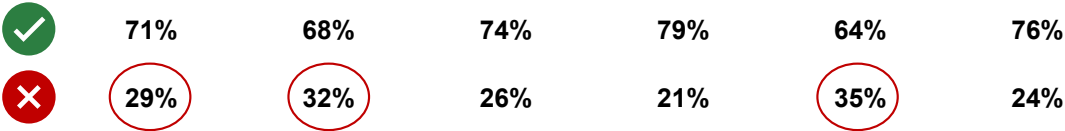
2025 Operations

During 2025, Milan Linate Airport recorded a total of 80,811 PRM assistances, covering both arriving and departing passengers. The assistance services provided were recorded and broken down in accordance with the international classification established by IATA.

Assistenze
per tipologia [.000]



Prenotazione



The 2025 data show the following trends:

- **Increase in the total number of assistances** | the total number of PRM assistances increased by 7.6% compared to 2024, outpacing passenger traffic growth over the same period (+4.5%). This indicates a higher incidence of demand for PRM services.
- **Higher demand for assistance** | the ratio of PRM assistances to total passengers (arrivals + departures) stood at 7.26 services per 1,000 passengers, up 3.0% from the figure recorded in 2024 (7.05 per 1,000 passengers), confirming the upward trend in demand for dedicated services.
- **Increase in pre-notified requests** | 72% of assistances were provided following prior notification, an improvement of 2 percentage points compared with the previous year (70%). It should nevertheless be noted that certain assistance categories - including BLND, WCHR and DEAF - which account for 32% of total assistances, continue to record a high proportion of requests made without prior notification (in some cases exceeding 35%).

Service Quality

In 2025, the quality of the PRM service was measured based on the performance parameters established by ENAC Circular GEN-02B of 13 May 2021. These indicators, which measure various aspects of the assistance provided to persons with disabilities and persons with reduced mobility, are essential for assessing the effectiveness of the service.

In the following sections of this chapter, two out of the sixteen quality indicators considered to be among the most representative for both SEA and PRM passengers are presented.

The first indicator measures perceived quality, expressed as a percentage, and concerns passengers' assessment of the effectiveness of the assistance received. The second concerns the quality of the service delivered, measured in minutes, and indicates the maximum time a passenger waits to receive assistance after requesting support through the call points located in the terminal.

The perceived-quality indicator - measured by an independent third party through customer satisfaction surveys - relating to the effectiveness of the assistance and the level of satisfaction with the service remained at very high levels in 2025, continuing the positive trend recorded in previous years. The overall index reflects passenger evaluations across multiple service dimensions, including appreciation for the competence and courtesy of airport staff, as well as favourable perceptions regarding the accessibility and availability of infrastructure and equipment.

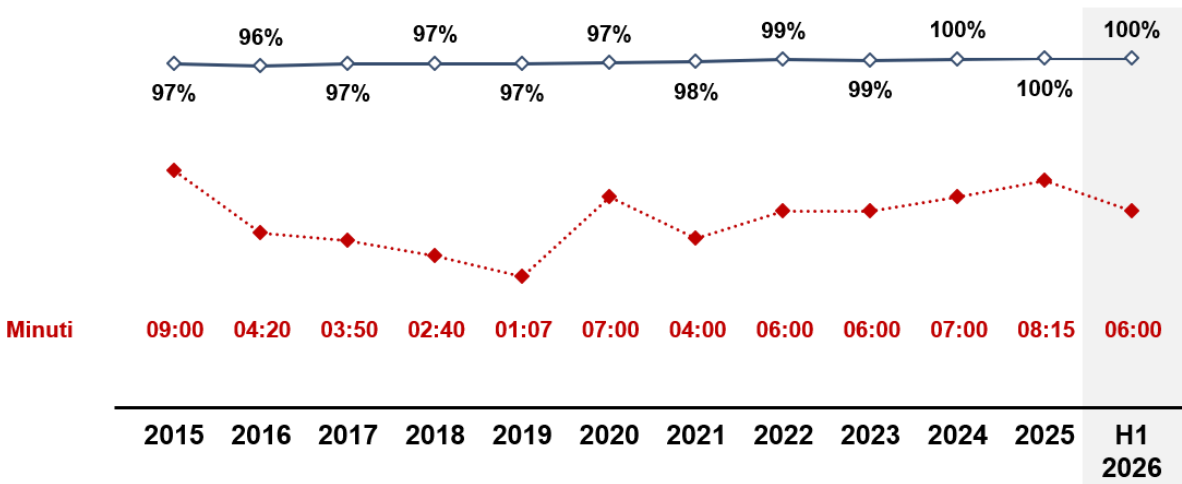
As regards the delivered-service-quality indicator, passenger assistance times are adversely affected by requests that have not been properly pre-notified, which affect the organisation of the resources dedicated to the service. From an operational standpoint, the priority remains to ensure that all passengers can board their flights; accordingly, passengers who arrive shortly before departure without prior notification are nevertheless assisted. This may, however, affect the service times applicable to passengers who submitted their pre-notification within the prescribed timeframe.

The chart shows the satisfaction rates of PRM passengers who received assistance at Linate Airport. The 2026 data refer to the results recorded in the first half of the year and provide a preliminary sign of the expected trend for the full year, pending the final outturn data, which will become available during the following year.

Linate

Qualità percepita: Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM [% PRM soddisfatti]

Qualità erogata: Tempo massimo di attesa per ricevere l'assistenza, in caso di prenotazione [minuti nel 90% dei casi]



The complete results for all indicators are provided in **Annex 2 | Linate Service Quality**, at the end of this document, to enable a transparent and comprehensive assessment of the quality of the PRM service.

Among the principal initiatives undertaken to improve service management at Linate Airport and support the achievement of the relevant quality and efficiency objectives, particular importance attaches to the full in-house provision of PRM assistance activities, implemented in November 2024 and fully operational throughout 2025.

Lastly, it should be noted that, during 2025, SEA maintained its UNI EN ISO 9001:2015 quality certification for its quality management system. The audit conducted by the certification body confirmed the effectiveness of the quality system, the level of maturity achieved by the organisation and its continued focus on the ongoing improvement of airport processes and services.

The certification process for the assistance service dedicated to passengers with reduced mobility was also completed in 2025. This initiative entailed the definition and formalisation of a dedicated technical specification setting out the reference standards designed to ensure the quality, inclusiveness and compliance of the services provided. The certification was issued by RINA and provides for a program of periodic annual audits aimed at verifying the continued fulfilment and proper application of the relevant requirements within SEA's organisation.

Service Organisation

From November 2024, with a view to further improving the quality and continuity of the service, SEA took steps to bring in-house the activities previously outsourced to a third-party company, integrating 23 PRM staff and 7 reception staff into its workforce. This arrangement became fully operational in 2025

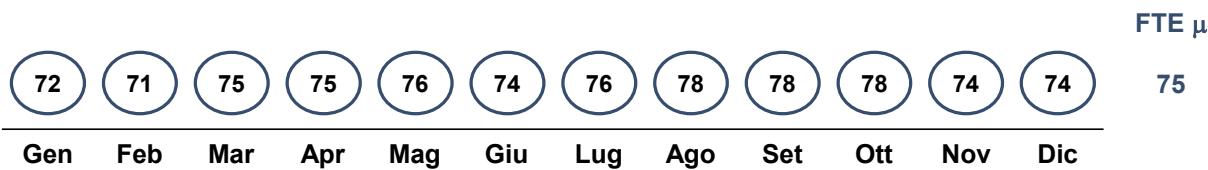
As already described with reference to Malpensa Airport, the PRM assistance service is organised under a permanent staffing model, which provides for the continuous presence of dedicated resources to ensure assistance also for passengers requesting the service without prior notification. This organisational arrangement is essential to ensure compliance with the applicable quality standards and the airport's operational continuity, while minimising the impact on airport operations and airlines. Accordingly, during the working day and depending on traffic levels and operational requirements, personnel may be temporarily assigned to other airport activities or supplemented by resources from other company departments.

For regulatory accounting purposes, staff costs are allocated to the various business lines, including the PRM service, based on the working hours spent on each activity. The monitoring of hours worked and their allocation to the various business activities is carried out via an internal management system for recording attendance and activities, which enables the precise recording of the time spent by staff and ensures the traceability of the allocation criteria adopted.

The chart below shows the staffing levels deployed in PRM activities, expressed in Full-Time Equivalents (FTEs) and determined based on the actual working hours absorbed. In 2025, SEA staff dedicated to the service amounted to 75 FTEs. The data are presented monthly to provide a detailed representation of the resources dedicated to the assistance service and their variation according to traffic seasonality, operational peaks and demand for assistance.

Linate

FTE [full-time equivalent] – sulla base delle ore dedicate



In addition to the staffing levels reported above, due account should also be taken to the contribution of personnel from the various organisational functions that supported PRM activities during 2025, including Maintenance, Operations, Workshops, Training, Information Systems and Health Services.

Lastly, as regards staff directly involved in PRM assistance activities, during 2025, 25 staff members holding the qualification of “multi-skilled PRM assistance staff” were trained and authorised to operate ambulifts. The initiative was launched with the aim of increasing operational flexibility in the deployment of resources while reducing reliance on support from BUS Service personnel for the transport of passengers with reduced mobility.

Equipment and Facilities

In 2025, PRM assistance activities at Milan Linate Airport were managed by SEA through the deployment of a series of modern and highly specialized pieces of equipment, designed to guarantee a high-quality service and effectively meet the needs of passengers with reduced mobility. The implementation of this equipment has enabled the company to optimize operations, improve service response times, and ensure prompt and secure support throughout all phases of the journey, from boarding to disembarkation.

As regards the apron vehicles used to provide the PRM service, the fleet comprised 7 ambulifts at the end of 2024. During 2025, it was further strengthened through the introduction of 3 new vehicles, bringing the total number of ambulifts available at Linate Airport to 10. In particular, the fleet comprises:

- # 4 Aviogei EA 6000 FLS / 4000 ambulifts
- # 2 Aviogei Thunderlift 6000 ambulifts
- # 3 new-generation Aviogei Thunderlift Full-Electric ambulifts, introduced during 2025 as part of the fleet renewal programme and the programme to reduce the environmental impact of operational activities
- # 1 Ford Transit and # 1 Opel Combo vehicle, used primarily for assisting and transferring passengers with reduced walking ability, particularly those in the WCHR category.

As regards the equipment used to provide the service, the airport's inventory includes:

- # 28 powered mobility chairs, an increase of 24 units compared with 2024
- # 82 wheelchairs of various types and sizes, used to assist the different categories of passengers with reduced mobility both within the terminal and on-board aircraft.

The infrastructure dedicated to the PRM service at Linate Airport includes:

1. 1 Sala Amica in the check-in area – 60 sq m. In March 2025, the area underwent refurbishment works aimed at improving passenger comfort
2. 1 Sala Amica in the airside area, near the passport control checkpoint – 145 sq m
3. 1 Sala Amica in the Schengen arrivals area – 110 sq m

It should be noted that the refurbishment programme for the lounges dedicated to PRM passengers continued during 2026. In particular, the Sala Amica in the airside area (item 2 in the list above) underwent modernisation works. In addition, with a view to promoting greater inclusion of PRM passengers, 5 new dedicated meeting points were created within the terminal. These measures form part of a broader service monitoring and improvement program, also supported by the assessment activities carried out in 2025 in cooperation with representative associations of people with disabilities.

2025 Financial Results

In 2025, the Linate PRM service generated total revenues of €6.4 million, against allowed costs of €6.3 million. The latter comprise not only the direct costs incurred in managing and providing services, but also depreciation of the assets used and the return on those assets calculated based on the allowed rate of return (WACC).

The charge applied in 2025 amounted to €1.02 per departing passenger and ensured full recovery of the service costs, generating a limited overall surplus of €0.08 million. This outcome demonstrates a progressive alignment, compared with previous years, between the revenues generated and the resources deployed in providing the service.

The Profit and Loss Account for the Linate PRM activity is shown below.

AEROPORTO DI LINATE - valori (€)	2025
Ricavi	6.381.761
Costi operativi	6.014.238
materie prime	118.926
servizi	522.001
godimento beni di terzi	254.035
personale	4.656.626
variazione rimanenze	193
altri oneri	462.455
Ammortamenti	188.666
Capitale Investito Netto	1.436.330
Capitale fisso	1.758.278
Capitale circolante	- 321.947
Remunerazione su CIN (6,92%)	99.807
Totale costi regolatori ammessi	6.302.710

The costs can be broken as follows:

- labour costs | €4.7 million, equal to 74% of total costs, attributable to SEA staff directly and indirectly dedicated to the PRM service. Labour costs comprise a component relating to personnel directly engaged in providing the PRM service and a component relating to staff and corporate personnel. The first component includes PRM assistance staff, the relevant operational coordinators and drivers operating apron vehicles, including ambulifts, with personnel costs of €3.7 million attributable to 75 FTEs and an average unit cost of €49.6 thousand/FTE, down 6.0% compared with 2024. The second component, amounting to €0.9 million, includes corporate personnel costs relating to central support and coordination functions
- service costs | €0.5 million, attributable to expenditure on energy, water, utilities and routine maintenance. These costs decreased significantly compared to 2024 (-71%)

following SEA's decision to bring in-house the activities previously entrusted to a third-party provider

- other charges | €0.5 million, including the concession fee, municipal property tax (IMU) and regional tax on productive activities (IRAP)
- capital costs (depreciation and return on capital) | €0.29⁹ million
- the remaining amount comprises other operating costs of various kinds, including consumables (spare parts and fuel), maintenance and rental charges.

Most of the costs listed above are directly linked to PRM activities; a smaller proportion of these costs, however, stems from 'shared' costs – that is, costs relating to several service lines – which are allocated to PRM activities on a pro rata basis; examples include vehicle coordination and maintenance costs.

Listed below are the costs – in addition to those directly related to assisting passengers with reduced mobility – that have been allocated to this activity. For each cost item, the allocation drivers used to apportion costs among the various activities are specified, thereby providing greater transparency regarding the allocation of resources.

- costs relating to the use of premises (building maintenance, cleaning, etc.) are allocated to the occupants of the buildings in proportion to the floor area occupied
- utility costs (electricity/heating and drinking water) are allocated, where possible, based on actual consumption recorded by meters or, where metering data are unavailable, on the basis of the occupied floor area, consistently with the criterion applied to premises-related costs
- IT systems management and maintenance costs (external services, hardware and software licence and maintenance fees, spare parts and professional services) are allocated to the relevant business lines in accordance with the provisions of the respective contracts
- training costs are allocated using criteria that distinguish between training delivered by the Training Shared Services team for SEA personnel and training delivered to external customers. Internal costs (labour costs) and external costs relating to training provided to external customers are allocated to non-regulated services; internal and external costs relating to training provided to SEA personnel are apportioned according to the activities performed by the personnel receiving the training
- general costs relating to the activities of SEA's central organisation (overheads), which cannot be allocated in accordance with the criteria described above, are apportioned pro rata to PRM assistance activities using the cost-allocation methodology established by the regulatory models of the Italian Transport Regulation Authority (ART), pursuant to Decision No 38/2023¹⁰

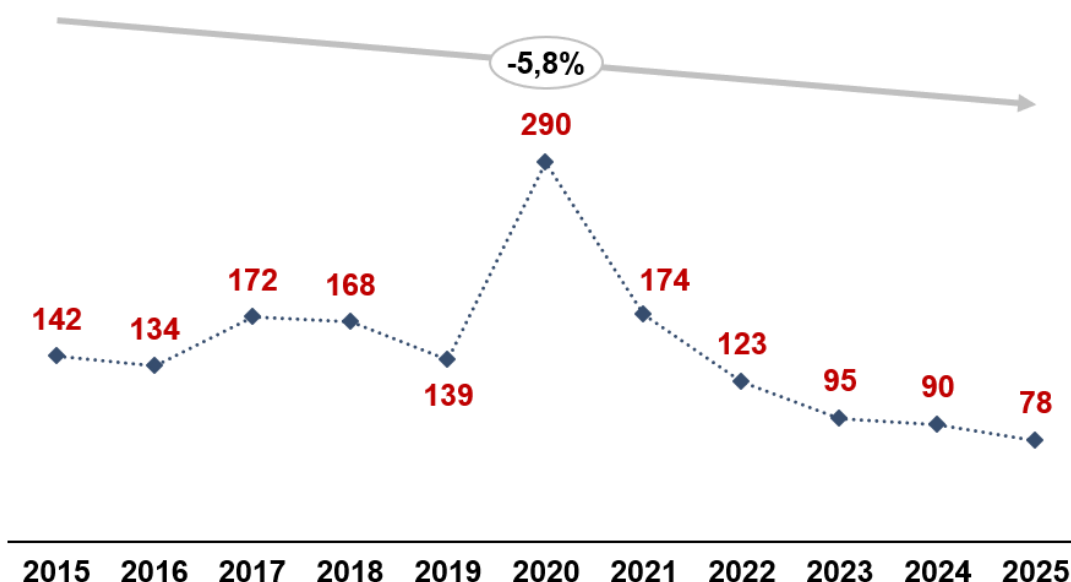
⁹ The component of the CIN relating to assets constructed using public funding eligible for tariff purposes is remunerated at a nominal WACC of 9.06 per cent, in line with the provisions of the tariff framework for aviation charges.

¹⁰ Annex A, paragraph 27.5.4 – “The general economic and equity components attributable to the concessionaire's activities as a whole are allocated to the activities referred to in paragraph 27.4, in proportion to the costs attributed to each activity on the basis of point 1(a) and (b)”.

The chart below shows the annual trend in allowed costs per assistance, calculated as the sum of operating costs (as reported in the regulatory accounts), capital costs and the allowed return, divided by the number of assistances recorded in the same year. As shown, over the 2015–2025 period the cost per assistance service decreased overall, with an average annual rate of decline (2015–2025 CAGR) of 5.8% in nominal terms, corresponding to a reduction of 7.6% in real terms. The historical low was reached in 2025, with a unit cost of €78 per assistance, down 13% compared with 2024 and 18% compared with 2023, confirming the progressive improvement in the service's operational efficiency. When interpreting the historical series, it should be borne in mind that the 2019 figure was affected by the temporary closure of Linate Airport and the resulting transfer of traffic to Malpensa, while the 2020 and 2021 figures were significantly affected by the consequences of the pandemic

Linate

Costi Ammessi / Prestazioni [€/prestazione]



2027 Charge Proposal

The proposed 2027 PRM charge for Linate Airport was determined in accordance with the updating procedures set out in the ENAC Guidelines – “Procedures for the annual determination of the PRM fee and consultation procedure between the operator and users” of 9 August 2018 – which set out the methodology for adjusting the fee on an annual basis, in accordance with operational requirements and sector regulations.

The methodology laid down in the ENAC Guidelines for determining the PRM charge is based on the principle of “full cost recovery”. Under this principle, the annual charge must ensure full recovery of the costs incurred by the airport in providing the services to passengers with reduced mobility, including both direct and indirect costs, as well as the return on invested capital.

Essentially, the PRM tariff must not generate profit margins for the airport – beyond those represented by the maximum allowed return on invested capital (WACC) – nor result in a deficit: the objective is that the revenues generated by applying the tariff should be exactly equal to the eligible costs of the service.

The annual adjustment of the PRM charge is based on a calculation that takes account of several factors, including:

1. the identification of the allowed regulatory costs for the relevant year, based either on
 - (i) the operating and capital costs recorded in the certified regulatory accounts for the latest available outturn year (2025), increased by the programmed inflation rate, or
 - on (ii) the costs estimated for the relevant year - SEA opted for the first of these approaches
2. the division of the total costs described above by the forecast service units for the relevant year, represented by departing passengers net of all applicable exemptions
3. the quantification of any positive or negative reconciliation adjustment arising from the ex-post monitoring of the charge applied, as well as any additional deficits or surpluses accrued in previous financial years.

The assumptions adopted for the above calculation are set out below.

With reference to item 1, SEA considered it more prudent to use the operating and capital costs for financial year 2025, adjusted for expected inflation, rather than relying on the cost estimates for 2027. Should actual costs exceed the amounts assumed, any such excess will be recovered in the following year in accordance with the customary charge-review arrangements established by the ENAC Guidelines.

The programmed inflation rate (TIP) used is the rate published by the Ministry of Economy and Finance (MEF) in the April 2026 Public Finance Document.

2026	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
2027	2,40%	Documento di Finanza Pubblica 2026 [aprile 2026]
val. cumul. 2026-27	4,86%	

As regards item 2, the traffic volumes used to determine Linate's unit PRM charge are based on SEA's latest forward-looking estimates for 2027: 11.9 million passengers are forecast, representing an increase of 1.3% compared with the 2026 year-end estimate. This estimated passenger volume is higher than the forecast for 2027 included in the 2024–2028 regulatory period, reflecting an upward revision of the expected volume compared with the level originally planned.

As regards item 3, the reconciliation adjustment considered comprises:

- the surplus recorded in 2025, amounting to €0.08 million, which already incorporates the inflation revaluation adjustment
- the difference, amounting to €0.7 million, between the allowed costs considered by SEA for the purpose of determining the 2026 PRM charge and those recognised by ENAC. For further details, reference is made to **Annex 3** | Recognition in the 2027 charge of the difference in allowed costs not reflected by ENAC in the 2026 charge.

The calculation of the proposed charge for 2027 is set out below:

AEROPORTO DI LINATE - valori (€)	2025	Inflazione 2026-27	Conguaglio 2025	Delta 2026	2027
Costi operativi	6.014.238	6.306.385			
materie prime	118.926	124.703			
servizi	522.001	547.358			
godimento beni di terzi	254.035	266.375			
personale	4.656.626	4.882.827			
variazione rimanenze	193	203			
altri oneri	462.455	484.919			
Ammortamenti	188.666	197.831			
Capitale Investito Netto	1.436.330	1.506.101			
Capitale fisso	1.758.278				
Capitale circolante	-	321.947			
Remunerazione su CIN (6,92%)	99.807	104.222			
Totale costi regolatori ammessi	6.302.710	6.608.438	-	82.891	667.114
Unità di servizio (passeggeri in partenza)	5.538.523				5.958.158
Corrispettivo unitario di equilibrio	1,14				1,21

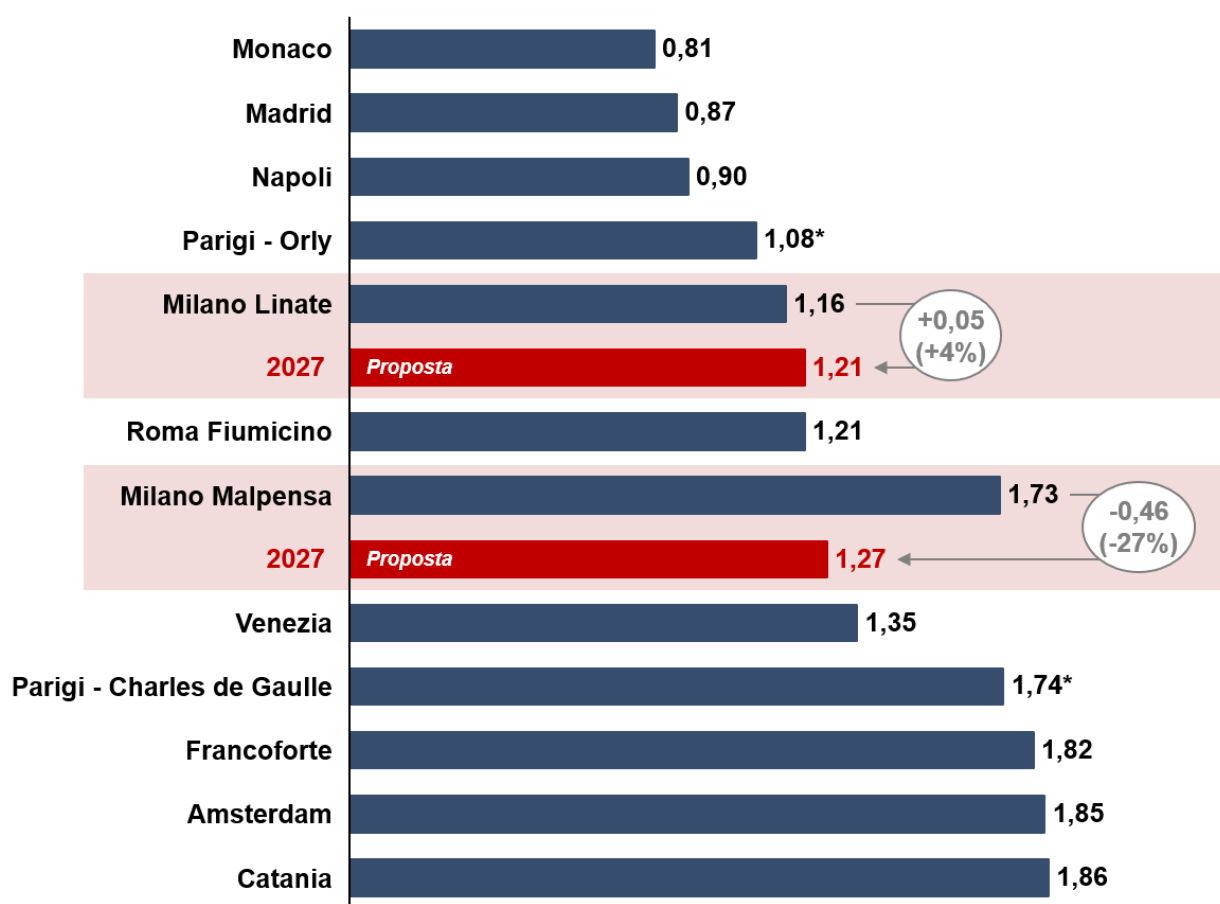
Based on the methodology set out above, SEA proposes that, for 2027, a PRM charge of €1.21 per departing passenger be applied at Milan Linate Airport, representing an increase of 4.3% compared with the charge applied in 2026 (€1.16 per passenger).

Benchmark

The chart “Benchmark – 2026 PRM Charges” provides a comparison of the main PRM charges applied at major European and Italian airports, expressed in euros per departing passenger. For Milan Linate and Milan Malpensa airports, the proposed charges for 2027, which are the subject of this consultation, are also shown and highlighted in red, while for the other airports the charges applied in 2026 are presented.

Benchmark – PRM tariffe 2026

€ a passeggero in partenza



* Valore MIN – Tariffa PRM basata su «Airline pre-notification performance» - MAX → ORY 3,23 & CDG 5,21

Annexes

Annex 1 | Malpensa Service Quality

Fattore di qualità	N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Terminal 1		Terminal 2	
				Target 2025	Risultato 2025	Target 2025	Risultato 2025
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	19'	29' 15"	19'	15' 55"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	25'	34' 25"	25'	16' 15"
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo MAX di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'	1' 15"	3'	1' 15"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'	4' 40"	7'	4' 45"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% PRM soddisfatti	97,0%	99,5%	97,0%	100%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%	100%	100%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%	100%	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97,0%	98,0%	97,0%	100%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,04%	0,03%	0,04%	0,03%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	97,0%	98,5%	95,0%	96,1%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	97,0%	99,2%	95,0%	97,6%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	100%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	100%	97,0%	99,5%

Annex 2 | Linate Service Quality

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità misura	Linate	
				Target 2025	Risultato 2025
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza <u>con</u> prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'	8'15"
	2	Per PRM in partenza <u>senza</u> prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	9'	8'20"
	3	Per PRM arrivo <u>con</u> prenotazione: Tempo MAX di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'	7'30"
	4	Per PRM in arrivo <u>senza</u> prenotazione: Tempo MAX di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo MAX di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'	7'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% PRM soddisfatti	95,0%	99,6%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% PRM soddisfatti	97,0%	99,7%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97,0%	99,7%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,05%	0,01%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	94,0%	98,2%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	95,0%	98,1%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97,0%	99,8%

Annex 3 | Recognition in the 2027 charge of the difference in allowed costs not reflected by ENAC in the 2026 charge

1. Treatment of the COVID deficit in determining the 2026 charge

In financial years 2020 and 2021, the Linate PRM service recorded extraordinary deficits associated with the public health emergency, totalling €6,971,893 in nominal terms. ENAC recognised the full recovery of those deficits through the charge, spreading recovery over several years (2022–2025) specifically to prevent a one-off recovery from giving rise to an excessive and unsustainable charge increase for users.

In determining the 2026 charge (based on the 2024 regulatory accounts), the surplus generated in 2024 (+€3.5 million) was correctly interpreted not as an ordinary operating margin, but as reflecting the completion of the recovery cycle for the 2020–2021 deficits. On this basis, SEA considered that no further deductions should be made from the cost base used to calculate the 2026 charge, as such deductions would have interfered with the equilibrium that had just been restored and would have reintroduced charge volatility precisely when the deficit had been fully absorbed.

Applying this methodology, SEA proposed a Linate PRM charge of €1.28 per passenger for 2026.

2. ENAC's decision upon completion of the review procedure

SEA's charge proposal did not receive the favourable vote of most users during the consultation. The final determination of the charge therefore fell to ENAC, which, upon completion of the review procedure, stated as follows:

“During the review procedure, adjustments were made to the reconciliation item to take account of all deficit/surplus components. This resulted in a reduction in the total costs allowed for charge-setting purposes (equal to €6,517,121), with the consequent redetermination of the charge per departing passenger at €1.16.”

Comparing the allowed costs determined by ENAC (€6,517,121) with those proposed by SEA (€7,168,600), the resulting difference amounts to approximately €651,479. Net of the 2025–2026 inflation adjustment (+1.6% and +1.5%), this amount corresponds to €631,743, a sum attributable to the surplus recorded by SEA in financial year 2022 (€584,791 in 2022 values).

To place this amount in its temporal context, 2022 was the financial year immediately following the two extraordinary deficits arising from the public health emergency (–€3.48 million in 2020 and –€3.49 million in 2021), which at that time were still being recovered through the charge on a staggered basis. The 2022 financial year generated a surplus which, in accordance with the ordinary reconciliation rules, was returned to users through a reduction in the 2024 charge.

The amount of €631,743 had in fact already been deducted from the 2022 cost base used to determine the 2024 charge, reducing the charge from a counterfactual level of €2.10 per passenger to the €1.95 per passenger applied. SEA had therefore already returned that amount to users in full through the 2024 charge.

Deducting it a second time from the 2026 allowed costs would amount to returning the same amount twice, contrary to the full-cost-recovery principle, which requires an exact correspondence between charge revenues and the allowed costs of the service. The adjustment made by ENAC upon completion of the review procedure therefore does not correspond to a cost that was not incurred or to a benefit improperly retained by SEA, but rather to an item whose economic effect had already been fully absorbed two charge years earlier.

3. Reinstatement of the difference in the cost base for determining the 2027 charge

For the reasons set out in paragraph 2, the difference between the allowed costs proposed by SEA for 2026 (€7,168,600) and those recognised by ENAC (€6,517,121) represents a failure to recognise PRM costs actually incurred by SEA in previous financial years. In the absence of a corrective adjustment, this amount would be permanently lost within the charge-setting mechanism, without any corresponding cost not having been incurred or any undue benefit accruing to SEA.

SEA therefore proposes that this difference, duly adjusted for inflation in accordance with the methodology customarily applied by the Company, be reinstated in the allowed costs used to determine the 2027 PRM charge, based on the 2025 regulatory accounts, in order to restore economic equilibrium and correct the asymmetry introduced by ENAC's determination of the 2026 charge.