



CARTA DEI SERVIZI MERCI 2025

Aeroporto di Milano Malpensa (MXP)



MilanAirports

Milano Malpensa
Cargo

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
SEZIONE I – MILANO MALPENSA CARGO: QUALITÀ, INFRASTRUTTURE E SERVIZI	4
I.1 – SEA e i servizi alle merci nell’Aeroporto di Malpensa	5
I.2 – Obiettivi, presupposti e riferimenti di mercato per la Carta dei Servizi Merci di Malpensa	6
I.2.a – Politica per la qualità di SEA	6
I.3 – Caratteristiche dello scalo merci di Malpensa	7
I.3.a – Panoramica di Milano Malpensa Cargo	7
I.3.b – Orario di apertura per consegna e ritiro delle merci	10
I.3.c – Presenza e orario degli Enti di Controllo	11
I.3.d – Caratteristiche dello Scalo	12
SEZIONE II - INDICATORI DI QUALITÀ, VALORI DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI PER L’ANNO 2025	15
II.1 - Misurazione della qualità dei servizi merci dell’Aeroporto di Malpensa	16
CONTROLLO QUALITÀ	16
II.2 – Indicatori della qualità dei servizi cargo dell’Aeroporto di Malpensa	17
II.2.a – Qualità misurata: processi operativi e indicatori	17
II.2.b – Sicurezza nell’area merci	18
II.2.c – Sicurezza patrimoniale	18
II.2.d – Regolarità del servizio	19
II.2.e – Pulizia e condizioni igieniche dell’area cargo	24
II.2.f – Infrastrutture, impianti e attrezzature	24
II.2.g – Servizi aggiuntivi nell’area cargo	25
II.2.h – Informazione agli operatori e alla clientela	25
II.2.i – Aspetti relazionali e comportamentali	26
II.2.j – Integrazione modale	26
II.2.k – Ambiente	27

INTRODUZIONE

Gentile Cliente,

Benvenuto nell'edizione 2025 della Carta dei Servizi Merci dell'aeroporto di Malpensa, sviluppata dalla SEA secondo le indicazioni contenute nella circolare ENAC "GEN – 06" del 31/10/2014.

Il documento presenta gli obiettivi di qualità che l'aeroporto di Malpensa si pone in relazione ai servizi cargo erogati nello scalo.

Il raggiungimento dei target indicati per ciascuno dei fattori di qualità presentati nelle pagine che seguono potrà avvenire grazie al contributo e all'impegno di tutti gli operatori coinvolti.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi Merci, il Gestore Aeroportuale rende disponibili precisi elementi di riferimento rispetto ai livelli di servizio che la nostra clientela si aspetta di trovare nell'area cargo di Malpensa.

Questi elementi rappresentano gli **obiettivi con cui dovremo costantemente confrontarci per assicurare prestazioni che rendano lo scalo più competitivo** e consentano di soddisfare le esigenze sempre più sofisticate di un sistema produttivo che ogni giorno si misura sui mercati internazionali.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, SEA conferma e rinnova il proprio impegno per proseguire il **processo di miglioramento continuo** avviato ormai da alcuni anni, supportato e incoraggiato dalle associazioni e dai principali operatori che gravitano su Malpensa, con **l'obiettivo di fornire un'esperienza progressivamente migliore a tutti gli stakeholder della filiera** che operano a Cargo City. La condivisione degli obiettivi di qualità, il costante monitoraggio del loro andamento e l'adozione di opportune azioni correttive quando necessario, rappresentano elementi fondamentali per raggiungere livelli di qualità dei servizi alle merci comparabili con i più elevati standard di riferimento europei e mondiali.



MilanAirports

SEZIONE I – MILANO MALPENSA CARGO: QUALITÀ, INFRASTRUTTURE E SERVIZI

Milano ■ Malpensa
Cargo

I.1 – SEA e i servizi alle merci nell'Aeroporto di Malpensa

SEA è la Società di gestione degli aeroporti di Malpensa e di Linate e agisce, per tutte le attività di propria competenza, sulla base delle disposizioni degli Enti di Controllo preposti.

SEA progetta e costruisce nuove infrastrutture e edifici aeroportuali, ne cura la manutenzione e concede in uso a terzi tutte le unità immobiliari utilizzate per servizi/attività commerciali e di handling. La descrizione delle infrastrutture dedicate alle merci nello scalo di Malpensa è riportata nel paragrafo I.3.

SEA è inoltre responsabile dei servizi centralizzati che vengono erogati negli aeroporti, quali ad esempio il Coordinamento di Scalo e l'informativa al pubblico.

Le attività di gestione e movimentazione delle merci e della posta in arrivo e in partenza nello scalo sono svolte da operatori indipendenti che erogano i loro servizi in specifici settori di attività sulla base di accordi commerciali, attenendosi comunque in ogni caso alle norme e alle procedure contenute nel **Regolamento di Scalo**.

I servizi merci offerti nell'aeroporto di Malpensa includono l'handling fisico di tutte le tipologie di merci trasportate per via aerea, a cui si affianca un'ampia offerta di servizi accessori quali i servizi di rappresentanza del Vettore (incluso l'handling documentale), i servizi doganali, i servizi di trasporto merci via strada, il booking e la vendita di spazi a bordo degli aeromobili.

Altre informazioni sui servizi alle merci nell'aeroporto di Malpensa sono consultabili sul sito: www.milanomalpensacargo.eu.

I.2 – Obiettivi, presupposti e riferimenti di mercato per la Carta dei Servizi Merci di Malpensa

I servizi cargo aeroportuali sono sostanzialmente caratterizzati da relazioni di tipo *Business to Business*, in linea generale disciplinate da accordi contrattuali tra i clienti (le Compagnie Aeree) e i loro fornitori di servizi (gli handler aeroportuali), spesso accompagnati da specifici *Service Level Agreement*.

La Carta dei Servizi Merci è stata dunque sviluppata con l'obiettivo di:

- **definire livelli di riferimento per la qualità dei servizi cargo** che possano soddisfare le attese degli operatori che ne usufruiscono;
- assicurare al Gestore Aeroportuale la **disponibilità di un sistema di governo e controllo delle prestazioni dei servizi cargo erogati** nello scalo, al fine di garantire la qualità del risultato finale.

La misurazione dei livelli di qualità dei servizi merci definita dalla Carta utilizza, come elemento di riferimento, il sistema *Cargo iQ* promosso dalla IATA e definisce, tra gli altri, anche gli standard operativi e i livelli di servizio per i principali processi aeroportuali che ne fanno parte.

Inoltre, l'introduzione in corso di nuove applicazioni integrate nella piattaforma **Smart City delle Merci** consentirà di migliorare il controllo della regolarità delle operazioni e di conseguenza dei processi di monitoraggio.

A tal fine, ai sensi di quanto previsto dall'ultima revisione del Regolamento di Scalo (Versione 5.1 - Allegato 7.3.3.1 del 2024), è stato richiesto agli operatori di adeguare i propri processi operativi e informatici interni per **trasmettere obbligatoriamente alla Smart City delle Merci i dati relativi alla consegna delle spedizioni** secondo gli standard di livello L1 e L2 richiesti, a partire dal 1° ottobre 2024.

I.2.a – Politica per la qualità di SEA

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

- consentano di competere con i maggiori scali europei e di continuare a operare con successo in un mercato sempre più articolato ed esigente;
- risultino adeguati a soddisfare, pienamente e con continuità, le esigenze dell'autorità di vigilanza ENAC, dei propri clienti, delle Compagnie Aeree, degli Utenti e della collettività interessate dall'attività aeroportuale;
- comprendano un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

I.3 – Caratteristiche dello scalo merci di Malpensa

I.3.a – Panoramica di Milano Malpensa Cargo

Il nucleo principale di Milano Malpensa Cargo **si estende su un'area di circa 500.000 mq** collocata nella parte sud-occidentale dell'aeroporto di Milano Malpensa.

Al suo interno sono state realizzate infrastrutture e impianti per il trattamento delle merci aeree **in grado di gestire tutte le tipologie di prodotti** (dal general cargo alle merci speciali di ogni categoria) in conformità ai più elevati standard operativi, con una **capacità annua superiore alle 800.000 tonnellate** complessive.

La Cargo City comprende due macroaree contigue e collegate tra loro, la prima delle quali costituisce il nucleo originario della struttura, la Cargo City Nord, sviluppata tra il 2001 ed il 2005; mentre la seconda rappresenta un'area di successiva espansione, la Cargo City Sud, completata nel 2020.

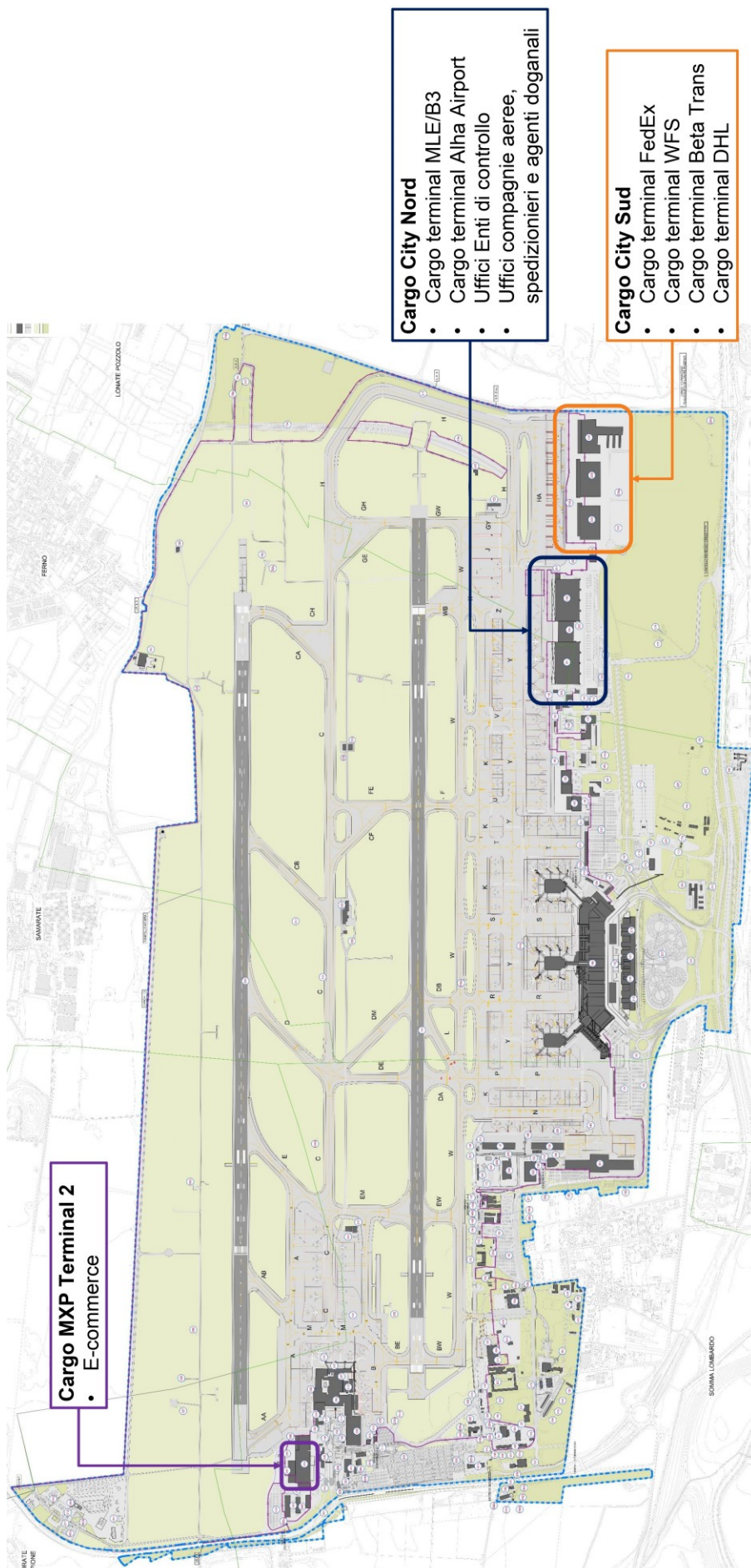
I magazzini merci della **Cargo City Nord** hanno un'estensione di circa 40.000 mq e si affacciano direttamente sull'air-side. Le due strutture, suddivise equamente tra gli handler cargo Alha Airport e MLE/Bcube, sono dedicate all'attività di handling merci e all'interno di una di esse è presente un'area di circa 3.500 mq dedicata al traffico postale. Nelle stesse strutture sono presenti circa 5.000 mq di uffici ove si trovano le sedi degli Enti di Controllo (Direzione Doganale, Sanità Aerea, Servizi Veterinari e fitopatologici, CITES) e le basi operative di Compagnie Aeree cargo, Spedizionieri, Agenti merci, Operatori Doganali, società di trasporto stradale e di handling merci.

Nella **Cargo City Sud** sono presenti i magazzini di due Corrieri Aerei Espresso, il primo dei quali ha una superficie di circa 15.000 mq corredati da 1.500 mq di uffici, mentre il secondo ha una superficie di circa 20.000 mq, oltre a 3.500 mq di uffici. Completa quest'area il magazzino assegnato a due handler cargo: WFS per una superficie di 5.000 mq e Beta Trans per una superficie di 10.000 mq, oltre a superfici a uso ufficio per circa 1.000 mq).

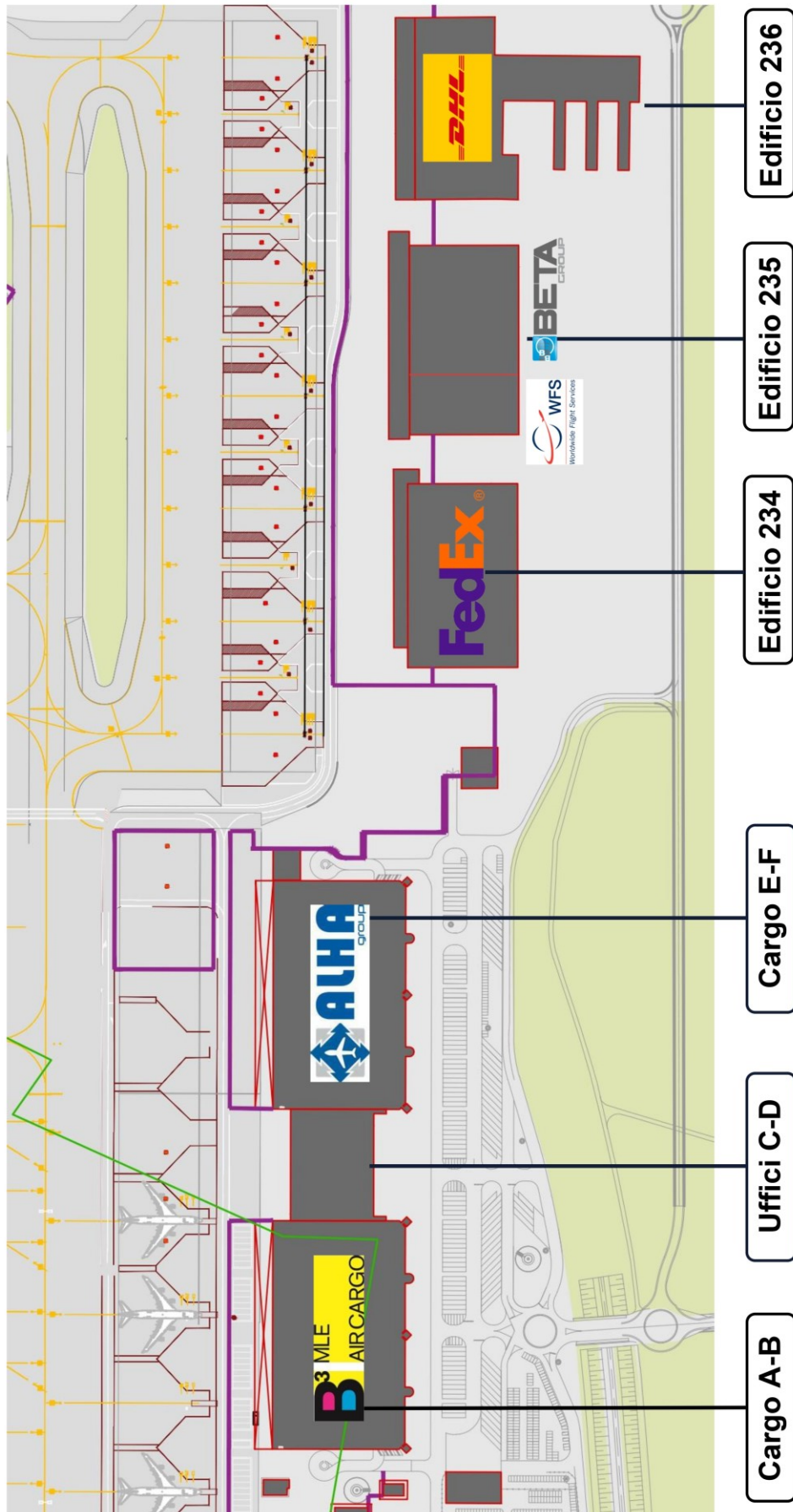
I magazzini della Cargo City (Nord e Sud) si affacciano su un piazzale dedicato agli aeromobili *all cargo*, in grado di ospitare fino a 14 aeromobili di codice E/F. Questa struttura consente di ottimizzare le operazioni di approntamento dei carichi e del loro trasferimento da/per gli aeromobili.

Al **Terminal 2** è operativo un magazzino cargo con una superficie di circa 7.000 mq dedicato ad attività e-commerce.

I magazzini cargo e i servizi a supporto nell'Aeroporto di Malpensa.



La Cargo City di Malpensa (dettaglio).



I.3.b – Orario di apertura per consegna e ritiro delle merci

Operatore	Orario di apertura
ALHA AIRPORT MXP <i>Cargo Building E - F</i> Telefono: +39 02 748 66701 E-mail: info@alhagroup.com PEC: alhaairport.mxp@pec.alhagroup.com	Tutte le strutture degli operatori sono operative per la consegna delle merci in arrivo e in partenza 24/24, 7/7. Si raccomanda di verificare preventivamente con i singoli operatori l'effettiva estensione oraria dell'attività di consegna/ritiro della merce nelle fasce orarie notturne e nei giorni festivi.
MALPENSA LOGISTICA EUROPA <i>Cargo Building A - B</i> Telefono: +39 02 585 85522 E-mail: info.mxp.mle@bcube.com PEC: malpensalogisticaeuropa@open.legalmail.it	
BETA TRANS <i>Magazzino 235</i> Telefono: +39 0331 135 8143 E-mail: betatrans@betatrans.it PEC: betatrans@arubapec.it	
WFS <i>Magazzino 235</i> Telefono: +39 02 748 67337/8 E-mail: mxpops@wfs.aero PEC: wfsitaliasrl@pecimprese.it	
FEDERAL EXPRESS <i>Magazzino 234</i> Telefono: +39 02 218 86721 E-mail: MODMXP@corp.ds.fedex.com E-mail: MXP-TeamLeader@corp.ds.fedex.com PEC: direzione@pec.fedexcorporation.it	
DHL EXPRESS ITALY S.R.L. <i>Magazzino 236</i> Servizio clienti: 199.199.345* *(Solo per chiamate dall'Italia. Costo massimo telefonata da linea fissa: 14,49 cent €/minuto IVA compresa, da rete mobile: costo massimo 48,8 cent €/minuto, con tariffa fissa di 15,75 cent €) Media: serena.bianchi@dhl.com PEC: dhlexpress@expresspec.dhl.it	

I.3.c – Presenza e orario degli Enti di Controllo

Ente	Orario di apertura
AGENZIA DELLE DOGANE - Ufficio delle Dogane di Malpensa <i>Cargo City – Ingresso D – 2° Piano</i> Telefono: +39 0332 182 2111 E-mail: dogane.malpensa@adm.gov.it PEC: dogane.malpensa@pec.adm.gov.it Assistenza e informazione agli utenti E-mail: dogane.malpensa.urp@adm.gov.it	Orari apertura al pubblico: Lunedì - venerdì: 8:00-18:00 Sabato: 8:00-14:00 Su richiesta, l'operatività doganale (import ed export) è disponibile 24/24, 7/7 I servizi doganali on line sono disponibili 24/24, 7/7
MINISTERO DELLA SALUTE - Posto di Ispezione Frontaliera di Malpensa - Ufficio Veterinario <i>Cargo City – Ingresso F – 3° piano</i> Telefono: +39 02 585 83410 E-mail: PIF.Malpensa@sanita.it PEC: sanvet-va@postacert.sanita.it	Orari ufficio: Lunedì - venerdì: 8:00-18:00 Sabato: 8:00-14:00
MINISTERO DELLA SALUTE - Ufficio Sanità Marittima e Area di Frontiera (USMAF) di Malpensa <i>Cargo City – Ingresso F – 3° piano</i> Telefono: +39 06 599 44793 E-mail: USMA.Varese@sanita.it PEC: usmaf-mi@postacert.sanita.it	Orario ufficio: Lunedì - venerdì: 8:00-18:00 Sabato: 8:00-14:00
REGIONE LOMBARDIA - Servizio fitopatologico ERSAF <i>Cargo City – Ingressi C-D – 4° piano</i> Telefono: +39 02 674 04232 PEC: ersaf@pec.regione.lombardia.it	
ENAC - Direzione Aeroportuale di Malpensa <i>Aeroporto di Malpensa, 21010, Malpensa 2000 (VA)</i> Telefono: +39 02 748 67702/10 E-mail: malpensa.apr@enac.gov.it	
Carabinieri - Servizio CITES - Nucleo Operativo di Malpensa <i>Cargo City – Ingresso F – 3° piano</i> Telefono: +39 02 585 87195 E-mail: 043248.001@carabinieri.it PEC: fva43248@pec.carabinieri.it	Orario ufficio: Lunedì - venerdì: 8:00-18:00 Sabato: 8:00-14:00

I.3.d – Caratteristiche dello Scalo

Oggetto	Collocazione	Descrizione
Apparecchiature per il controllo radiogeno delle merci	Magazzini handler e courier	Complessivamente, allo stato attuale, nelle strutture cargo di Malpensa risultano disponibili: - 17 apparecchiature con capacità massima di peso ispezionabile fino a 5.000 kg, con un'altezza massima di 180 cm e una larghezza massima di 180 cm; - 20 apparecchiature di più piccole dimensioni per singoli colli di merci e posta (40X50 cm); - 15 apparecchiature ETDS presenti nei magazzini degli handler e dei courier.
Servizio di vigilanza e sistemi di sicurezza	Magazzini handler	Poiché il confine dell'area sterile è posizionato sul fronte airside dell'area di competenza degli handler, tali operatori, in quanto Agenti Regolamentati, assicurano il rispetto delle normative di competenza. I varchi staff di accesso all'area sterile (in zona airside) sono presidiati da Guardie Giurate del Gestore Aeroportuale. L'interno dei magazzini e le aree esterne di competenza sono coperti da sistemi di videosorveglianza realizzati a cura degli handler. All'interno dei magazzini sono presenti aree destinate alle merci di valore protette con sistemi antieffrazione a raggi infrarossi.
	Magazzini courier	La vigilanza dell'area e dei magazzini è demandata ai relativi gestori. I magazzini sono coperti da videosorveglianza.
	Piazzali landside della cargo city	Accesso ai mezzi al piazzale Nord delimitato da barriere e controllato da sistemi elettronici con rilevazione delle targhe dei mezzi, associata al biglietto utilizzato per l'entrata/uscita.
Sistemi meccanizzati di carico-scarico autocarri	Magazzini handler	Per merci sfuse: - 55 portoni con piattaforme elettromeccaniche basculanti. Per ULD: - 1 impianto meccanizzato centrale nella Cargo City nord con 12 linee per interfacciamento autocarri; - 3 impianti meccanizzati automatici addizionali per l'interfacciamento autocarri, presso i magazzini degli handler, per un numero complessivo di 12 linee di scarico/carico.
	Magazzini courier	Per merci sfuse: - 120 piattaforme elettromeccaniche basculanti. Per ULD: - 20 piattaforme elevabili meccanizzate.
Sistemi per l'allestimento e lo stoccaggio delle ULD	Magazzini handler	Allestimento ULD: - 50 stazioni di lavorazione con piattaforma elevabile, 30 delle quali dotate di bilancia. Stoccaggio ULD: - 1 impianto completamente automatico per la movimentazione e lo stoccaggio delle ULD, suddiviso tra i due magazzini della Cargo City Nord, direttamente connesso alle 36 stazioni di lavorazione e dotato di oltre 350 posizioni di stoccaggio e 100 posizioni meccanizzate per il transito veloce; - 1 impianto di movimentazione ULD completamente automatizzato per un totale di 100 posizioni.
Servizi di ristoro, igiene e facilities per gli operatori nell'area Cargo	Cargo City	Servizi di ristoro - Ampia area di ristoro con servizio bar e ristorante self-service (circa 100 posti). Orari di apertura: <i>ristorante:</i> lunedì - venerdì ore 12:00 – 14:00 e 19:00 – 20:00; sabato, domenica e festivi: chiuso;

		<i>bar - tavola calda</i>: lunedì - venerdì ore 08:00 – 20:00; sabato: ore 08:00 – 14:00; domenica e festivi: chiuso; - 10 distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.
		Toilette ad uso pubblico - 6 blocchi toilette ad uso pubblico al piano magazzino dei cargo building; - 5 blocchi di toilette chimiche posizionati nell'area parcheggio prospiciente gli edifici.
Presenza di infrastrutture per merci speciali	Magazzini della Cargo City	- 3 strutture a temperatura controllata per le merci deperibili di origine animale (non destinate al consumo umano, autorizzate come Posti di Controllo Frontaliero per merce HC e NHC), per prodotti vegetali, costituite da celle frigorifere a temperatura differenziata (da -20°C a +15°C) situate all'interno dei magazzini e aventi una superficie complessiva di oltre 5.000 mq, con annessi due centri di ispezione frontaliera per le merci in importazione, presidiati dalle autorità sanitarie; - 3 strutture a temperatura controllata destinate a celle contumaciali (merce sottoposta a quarantena o in attesa di distruzione); - Aree a temperatura controllata; - 2 laboratori controlli PCF veterinary; - 2 laboratori controlli Phyto; - 1 laboratorio controlli NCH; - 1 laboratorio HC; - 2 aree protette interne a temperatura "moderata" per merce destinata al consumo alimentare che non necessita di temperatura controllata; - 3 strutture a temperatura controllata dedicate ai prodotti farmaceutici e specificamente realizzate allo scopo (totale circa 2.500 mq); - aree attrezzate per lo stazionamento e il controllo di animali vivi di taglia piccola e medio-grande (1 "animal hotel" per animali di piccola taglia a Cargo City, autorizzato a Posto di Controllo Frontaliero O, e 1 stalla attrezzata in grado di ospitare fino a 12 animali di taglia medio-grande presso il cargo Terminal 2); - Area fito sanitaria; - 3 aree per merce appetibile con sistemi a infrarossi; - 5 camere corazzate per valori; - 1 caveau sotterraneo di circa 250 mq; - 1 deposito per salme attrezzato per il riconfezionamento dei feretri (munito di nulla osta sanitario); - 1 deposito per merci radioattive categoria "B"; - 1 area di magazzino dedicata esclusivamente al traffico postale con ribalte di carico autocarri dedicate.
Uffici per operatori (inclusi uffici Cargo delle Compagnie aeree)	Cargo City Nord	Vasta zona uffici destinata agli operatori (Handling Agent, Compagnie Aeree, GSA ed Agenti Doganali) e alle autorità di controllo (Direzione Doganale di Malpensa, Ufficio Veterinario, Ufficio fitopatologico, Sanità Aerea ecc.) per complessivi 8.000 mq.
	Cargo City Sud	Aree uffici di varie dimensioni commisurate alle esigenze degli operatori che le utilizzano.
Magazzini per gli operatori Cargo	Magazzini handler	- 4 magazzini per l'handling di merci aeree per un totale di circa 55.000 mq; - 110 baie di attracco, 50 stazioni meccanizzate di lavorazione delle ULD.
	Magazzini courier	- circa 35.000 mq di magazzini + uffici, il cui allestimento interno è stato allestito dall'operatore titolare.

Zona stoccaggio ULD vuote	Magazzini handler e courier	Ciascun operatore cargo dispone di vaste aree diversamente attrezzate per lo stoccaggio delle ULD vuote.
Servizio di comunicazione per via telematica delle informazioni relative alle merci in arrivo e in partenza	Cargo City	Dal 2018 è disponibile a tutti gli operatori l'ecosistema "Smart City delle Merci" che consente la trasmissione e la condivisione dei dati relativi alle merci in partenza tra i principali operatori della filiera cargo. Nel corso del 2025 continua lo sviluppo e l'integrazione nell'ecosistema di nuove applicazioni volte a migliorare la gestione dei processi operativi e di monitoraggio.
Disponibilità, numero e superficie di parcheggi per auto e autocarri	Cargo City: parcheggio autocarri	Cargo City – Area Nord Disponibilità di circa 200 posti per autotreni sull'ampio piazzale prospiciente i magazzini della Cargo City. L'accesso all'area di parcheggio è controllato con barriere di accesso, sistemi di videosorveglianza e di rilevazione delle targhe dei mezzi in ingresso e uscita. Cargo City - Area Sud Disponibilità di circa 150 posti per autotreni e 150 posti auto.
Servizi aggiuntivi	Cargo City	Servizi di handling documentale: erogati dagli operatori di handling e da GSSA che gestiscono i magazzini e operano 24/24 7/7. Controlli di sicurezza per le merci in conformità ai Regolamenti Europei: i servizi sono erogati dagli operatori di handling merci che gestiscono i magazzini ed operano 24/24 7/7. Servizi di booking ed emissione lettere di vettura: servizi svolti da Agenti merci e Compagnie Aeree nei loro uffici della Cargo City. Servizi di trasporto stradale: società con servizi dedicati al trasporto stradale delle merci aeree sono presenti con propri uffici a Milano Malpensa Cargo. Servizi doganali import/export a cura degli Spedizionieri Doganali o CAD presenti a Cargo City.



MilanAirports

SEZIONE II – INDICATORI DI QUALITÀ, VALORI DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI PER L'ANNO 2025

Milano ■ Malpensa
Cargo

II.1 – Misurazione della qualità dei servizi merci dell'Aeroporto di Malpensa

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

UNI EN ISO 9001:2015

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

CONTROLLO QUALITÀ

Audit interni

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

Qualità erogata

La Carta dei Servizi Merci prevede la misurazione dell'andamento di **10 indicatori della qualità del servizio** analizzati attraverso rilevazioni effettuate con cadenza trimestrale.

Per alcuni di essi i monitoraggi sono effettuati da SEA attraverso un campionamento degli eventi o mediante l'utilizzo di dati informatici in grado di analizzare il 100% del fenomeno.

I restanti parametri sono monitorati in autocontrollo dagli handler merci, sia con strumenti informatici (con analisi del 100% del fenomeno) che attraverso rilevazioni sul campo effettuate su un campione di eventi adeguatamente rappresentativi per numero e per frequenza di rilevazione. SEA effettua audit periodici su tali rilevazioni, verificandole per ciascuno dei parametri almeno una volta all'anno.

Prosegue l'impegno di SEA per completare il programma di digitalizzazione dei processi cargo avviato nell'ambito del progetto europeo. Il progressivo rilascio di applicazioni consentirà di avere strumenti informatici di misurazione della qualità potenzialmente sul 100% dei fenomeni con un dato terzo e oggettivo.

Qualità percepita

Attraverso un **questionario compilabile in via telematica** e distribuito ad ampia diffusione tra tutti gli operatori interessati alle attività merci dell'aeroporto di Malpensa (Compagnie Aeree, Agenti merci, Case di spedizione, Agenti Doganali ecc.), SEA rileva due volte all'anno il livello di gradimento e di soddisfazione della clientela rispetto alla qualità dei servizi e delle strutture disponibili nell'area cargo.

La scala di valutazione si basa su cinque livelli di gradimento (da "0" = assolutamente insoddisfatto a "10" = molto soddisfatto). La valutazione viene richiesta per gli elementi previsti da ENAC nella citata circolare GEN-06.

II.2 – Indicatori della qualità dei servizi cargo dell'Aeroporto di Malpensa

II.2.a – Qualità misurata: processi operativi e indicatori

Gli indicatori della qualità misurata previsti nella Carta dei Servizi Merci rilevano il **livello di servizio erogato dai vari operatori che concorrono alla filiera del trattamento del cargo aereo nello scalo** nello svolgimento dei singoli processi che la compongono.

Nella tabella che segue, gli indicatori di qualità presentati nel dettaglio nelle pagine successive, sono associati ai processi operativi a cui si riferiscono (ordinati secondo il loro flusso di esecuzione) e agli operatori che concorrono alla loro esecuzione.

Fase	Processo	Indicatore		Operatori coinvolti
		#	Definizione	
EXPORT – Gestione delle merci in partenza	Consegna in aeroporto	8 8.a 8.b	Tempi limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza	Spedizionieri Agenti Merci Trasportatori
	Attesa sportello DOCS Export	6.a	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in partenza	Handler cargo
	Ricezione merce	7	Tempo massimo di attesa del camion per le operazioni di scarico della merce	Handler cargo
	Allestimento merce	1	Corretto confezionamento dei carichi in partenza	Handler cargo
	Merce pronta per il ritiro	10	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza	Handler cargo
	Rispetto istruzioni del vettore	4	Merchi disguidate nello scalo	Handler cargo Handler rampa
	Puntualità partenze	5	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci	Handler cargo Handler rampa
IMPORT – Gestione delle merci in arrivo	Interfaccia merce import	11	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo	Handler rampa
	Tempi di spunta	14	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo	Handler cargo
	Attesa sportello DOCS	6.b	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in arrivo	Handler cargo
	Consegne import	12	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import	Handler cargo

II.2.b – Sicurezza nell'area merci

# 1	
INDICATORE	Corretto confezionamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: Allestimento Merce)
DEFINIZIONE	Numero dei voli per i quali non si verificano anomalie riferibili al rispetto delle norme relative alla sicurezza del carico (safety e security). La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico handler
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valore percentuale dei voli per i quali sia siano riscontrate anomalie nel confezionamento della merce rispetto al numero totale dei voli gestiti nel trimestre
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione tramite campionamento e/o sistemi informatici a cura degli Handler merci (in autocontrollo) e dei Vettori Aerei (segnalazioni al gestore ed handler)
EVENTO DA MISURARE	Voli con carichi in partenza non correttamente confezionati
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Casi conformi voli (Cargo+Pax): >99,70%

# 2	
INDICATORE	Percezione complessiva del livello di sicurezza dei servizi alle merci nello scalo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	70% di operatori soddisfatti

II.2.c – Sicurezza patrimoniale

# 3	
INDICATORE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	80% di operatori soddisfatti

II.2.d – Regolarità del servizio

Gli indicatori #9 e #13 indicati nella circolare GEN-06 non sono oggetto di misurazione nella presente edizione della Carta dei Servizi Merci.

# 4	
INDICATORE	Merci disguidate nello scalo (Processo di riferimento: Rispetto delle istruzioni del Vettore)
DEFINIZIONE	Percentuale delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, imbarco incompleto). La percentuale viene calcolata rapportando il numero delle spedizioni correttamente imbarcate rapportate al totale delle spedizioni in partenza gestite da uno specifico handler cargo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Il parametro di riferimento è rappresentato dalla percentuale di spedizioni incomplete o disguidate
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione dai sistemi del vettore e degli handler.
EVENTO DA MISURARE	Numero di spedizioni in partenza (AWB) NON disguidate
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	% di spedizioni NON disguidate: >99,20%

# 5	
INDICATORE	Ritardo dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci (Processo di riferimento: Puntualità partenze)
DEFINIZIONE	Percentuale dei voli partiti in ritardo per cause attribuibili alla gestione merci (causali IATA dal 21 al 29,31,32, 33, 38). La percentuale viene calcolata rapportando i voli in ritardo al totale dei voli che trasportano merce
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Si considerano in ritardo i voli con partenza oltre i 15 minuti dallo STD
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione da parte del Gestore Aeroportuale (da Giornale di Scalo)
EVENTO DA MISURARE	Voli in ritardo per causali attribuibili al Cargo
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Puntualità dei voli rispetto alle causali cargo: >99,00%

# 6	
INDICATORE	Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativi alle spedizioni in partenza (6.a) e in arrivo (6.b) (Processo di riferimento: Attesa sportello DOCS)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra l'arrivo allo sportello (o alla coda) e il termine delle operazioni di accettazione
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempo massimo: 6.a - Sportelli Export: 25 minuti 6.b - Sportelli Import: 20 minuti
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione per segmento di attività (attesa allo sportello DOCS import e attesa allo sportello DOCS Export)
EVENTO DA MISURARE	6.a tempo di attesa degli operatori in accettazione Export 6.b tempo di attesa degli operatori in accettazione Import
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Rispetto del parametro nel 92,00% dei casi (6.a) Rispetto del parametro nel 95,00% dei casi (6.b)

# 7	
INDICATORE	Tempo massimo di attesa del camion per le operazioni di scarico della merce (Processo di riferimento: Ricezione Merce)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra l'accettazione dei documenti e l'inizio delle operazioni di scarico del mezzo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Il parametro assume diversi valori di riferimento in relazione alle curve di presentazione medie dei mezzi presso i magazzini dei due operatori di handling, come di seguito indicato. <u>Periodo Standard:</u> merce BUP – attesa max 60min merce LOOSE – attesa max 120min merce MISTA – attesa max 180min <u>Periodo Picco (dalle 20:00 del venerdì alle 14:00 del sabato):</u> merce BUP – attesa max 120min merce LOOSE – attesa max 240min merce MISTA – attesa max 360min In caso di rilevazioni manuali delle tempistiche, potrà essere applicata una tolleranza di +15 minuti sugli obiettivi indicati
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione dai sistemi del vettore e degli handler
EVENTO DA MISURARE	Tempo di attesa del camion o BDX per l'inizio dello scarico
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Rispetto del parametro nel 90,00% dei casi

# 8	
INDICATORE	Tempo limite per la consegna in aeroporto della merce in partenza (Processo di riferimento: Consegna in Aeroporto) 8 - Merce consegnata prima del tempo "fine consegna" 8.a - Merce consegnata dopo il tempo previsto di "inizio consegna" (rilevato solo a scopo statistico) 8.b - Merce consegnata nella finestra temporale (rilevato solo a scopo statistico)
DEFINIZIONE	8 - Merce consegnata prima del tempo "fine consegna": PARAMETRO: percentuale delle spedizioni consegnate in aeroporto entro i tempi limite di riferimento. L'orario di consegna della merce coincide con la presentazione fisica del borderò (o doc equivalente) allo sportello di accettazione in aeroporto. CALCOLO: la percentuale viene calcolata rapportando il numero delle spedizioni consegnate entro i tempi limite rapportato al totale delle spedizioni in partenza gestite dall'handler 8.a - Merce consegnata dopo il tempo previsto "inizio consegna": PARAMETRO: percentuale delle spedizioni consegnate in aeroporto con un anticipo non superiore a quello massimo previsto. CALCOLO: $N. \text{ spedizioni in partenza presentate nel limite prestabilito} \times 100 / \text{Totale spedizioni accettate}$. 8.b - Merce consegnata nella finestra temporale: PARAMETRO: percentuale delle spedizioni consegnate in aeroporto né troppo presto né troppo tardi rispetto ai tempi previsti. CALCOLO: $N. \text{ spedizioni in partenza presentate entro i limiti prestabiliti} \times 100 / \text{Totale spedizioni accettate}$.
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempi limite di accettazione (valori massimi) <u>Inizio Consegna (per tutti i voli):</u> General Cargo Loose: STD-48h Merci urgenti loose: STD-48h General Cargo BUP: STD-40h <u>Fine consegna:</u> <u>General cargo loose:</u> - voli cargo STD-18h - voli pax WB (*): STD-9h - voli pax NB (*): STD- 6h <u>Merci urgenti Loose (**):</u> - tutti i voli: STD-6h <u>BUP:</u> Tutti i voli: STD-8h (*) I voli WB (Wide Body) sono operati da A/M con doppio corridoio nella cabina passeggeri. I voli NB (Narrow Body) sono operati da A/M con corridoio singolo (**) Merci urgenti: <i>merci deperibili, animali vivi e salme</i>
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici Handler in autocontrollo
EVENTO DA MISURARE	Rispetto dei tempi di consegna relativi agli AWB
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	% di casi conformi: 97,00%

10

INDICATORE	Rispetto delle tempistiche per l'approntamento dei carichi in partenza (Processo di riferimento: Merce pronta per il ritiro)
DEFINIZIONE	Percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento, indicati nel Regolamento di Scalo, per l'approntamento dell'intero carico da imbarcare. La percentuale viene calcolata rapportando i voli senza anomalie al totale dei voli assistiti da uno specifico handler cargo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempi limite di approntamento merci <u>General cargo:</u> - voli cargo STD-120min - voli pax: STD-90min <u>Merce urgente:</u> - tutti i voli: STD-60min
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici Handler in autocontrollo
EVENTO DA MISURARE	Rispetto della tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	% di casi conformi: 98,00%

11

INDICATORE	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo (Processo di riferimento: Interfaccia merce import)
DEFINIZIONE	Percentuale dei voli per i quali vengono rispettate le tempistiche di riferimento indicate nel Regolamento di Scalo per la consegna al magazzino dell'intero carico sbarcato. La percentuale viene calcolata rapportando il numero dei voli conformi alle tempistiche rapportato al numero totale dei voli con merci in arrivo
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Tempi limite per la consegna al magazzino delle merci in arrivo <u>General cargo:</u> - voli cargo: ATA+120min - voli pax: ATA+90min <u>Merce urgente (*):</u> - tutti i voli: ATA+60min (*) Merci urgenti: <i>merci deperibili, animali vivi e salme</i>
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione. Ai fini della determinazione del valore periodico devono essere esclusi i voli con ritardo in arrivo superiore alle 3 ore
EVENTO DA MISURARE	Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Rispetto del parametro nel 90,00% dei casi

12

INDICATORE	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import (Processo di riferimento: Consegne Import)
DEFINIZIONE	Tempo intercorrente tra l'avvenuta presentazione della distinta in uscita e la consegna effettiva della spedizione al destinatario
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<60 minuti il calcolo viene effettuato tramite AWB
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione
EVENTO DA MISURARE	Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import AWB e HAWB
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Rispetto del parametro nel 90,00% dei casi

14

INDICATORE	Rispetto della tempistica per la disponibilità al destinatario della merce in arrivo (Processo di riferimento: Tempi di spunta)
DEFINIZIONE	Percentuale delle spedizioni la cui disponibilità al destinatario viene assicurata dall'handler entro i tempi di riferimento definiti. La percentuale viene determinata rapportando il numero delle spedizioni in arrivo disponibili entro i tempi di riferimento al numero totale delle spedizioni in arrivo. Considerando l'organizzazione della filiera logistica dell'air cargo di MXP (ove handling fisico e documentale sono spesso svolti da operatori differenti), l'orario di disponibilità della merce per il destinatario coincide con il messaggio FSU/RCF
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	<u>General cargo:</u> - voli cargo ATA+18h - voli pax: ATA+9,5 h <u>Merce urgente (*):</u> - tutti i voli: ATA+5h <u>BUP:</u> - tutti i voli: ATA+6h Le spedizioni il cui orario di disponibilità di riferimento cade durante le ore di chiusura dei magazzini, si considerano comunque conformi allo standard se la loro disponibilità viene comunicata al cliente entro la prima ora successiva alla riapertura del magazzino. Le tempistiche di cui sopra sono applicabili a condizione che l'handler merci disponga delle eventuali istruzioni per lo sconfezionamento al momento dell'arrivo delle merci in magazzino. (*) Merci urgenti: <i>merci deperibili, animali vivi e salme</i>
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a campione e/o tramite sistemi informatici degli handler merci in autocontrollo Ai fini della rilevazione dei valori periodici, vengono esclusi i voli con ritardo in arrivo >3h
EVENTO DA MISURARE	Tempo massimo di notifica di eventuali irregolarità in import AWB e HAWB
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	Rispetto del parametro nel 92,00% dei casi

15

INDICATORE	Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	65,00% di operatori soddisfatti

Il.2.e – Pulizia e condizioni igieniche dell'area cargo

16

INDICATORE	Percezione complessiva sul livello di pulizia e di condizioni igieniche dell'area Cargo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	60,00% di operatori soddisfatti

Il.2.f – Infrastrutture, impianti e attrezzature

17

INDICATORE	Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	60,00% di operatori soddisfatti

II.2.g – Servizi aggiuntivi nell'area cargo

# 18	
INDICATORE	Percezione complessiva sui servizi aggiuntivi all'attività di handling disponibili nell'area Cargo
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	70,00% di operatori soddisfatti

II.2.h – Informazione agli operatori e alla clientela

# 19	
INDICATORE	Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	65,00% di operatori soddisfatti

# 20	
INDICATORE	Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, GSA e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	65,00% di operatori soddisfatti

II.2.i – Aspetti relazionali e comportamentali

# 21	
INDICATORE	Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia dell'addetto dell'handling merci da parte degli operatori
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	75,00% di operatori soddisfatti

II.2.j – Integrazione modale

# 22	
INDICATORE	Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto)
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	70,00% di operatori soddisfatti

# 23	
INDICATORE	Percezione complessiva sulla qualità delle infrastrutture per l'integrazione modale
DEFINIZIONE	Valore percentuale di operatori (spedizionieri, trasportatori, e CNA) soddisfatti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	Valutazione da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Sondaggio
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	60,00% di operatori soddisfatti

II.2.k – Ambiente

# 24	
INDICATORE	Raccolta differenziata dei rifiuti
DEFINIZIONE	Rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti
VALORI DI RIFERIMENTO PER LA MISURAZIONE	% raccolta differenziata
MODALITÀ DI MISURAZIONE	Rilevazione a cura del gestore aeroportuale
OBIETTIVO DI QUALITÀ 2025	54,00% di rifiuti differenziati

