



Milan
Airports

Carta dei Servizi:
Guida ai Servizi
per passeggeri
a mobilità ridotta.

Service Charter:
Guide for passengers
with reduced mobility

2024



Milano
Malpensa

Premessa

Per rispondere alle esigenze specifiche delle persone con disabilità fisiche o intellettive oppure a mobilità ridotta per ragioni legate all'età e a disabilità invisibili, l'Unione europea attraverso il Regolamento (CE) n. 1107/2006 ha disposto regole comuni che prevedono, quando è necessaria, un'assistenza dedicata al fine di garantire la libera circolazione anche tramite l'utilizzo del mezzo aereo, senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi. Per poter ricevere l'assistenza dedicata occorre effettuare la richiesta del servizio alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con cui si effettua la prenotazione. Il gestore dell'aeroporto farà del suo meglio per assistere i passeggeri nel minor tempo possibile anche in caso di mancata o ritardata prenotazione, ma nonostante gli sforzi organizzativi del gestore, il personale dedicato potrebbe essere già impegnato in servizi di assistenza prenotati regolarmente da altri passeggeri e i tempi di attesa potrebbero allungarsi, fino a comportare la perdita del volo. Tutti i servizi di assistenza sono erogati a titolo gratuito e svolti da SEA (Società Esercizi Aeroportuali) attraverso Sala Amica PRM Assistance Malpensa.

Prima della partenza

- La richiesta di assistenza deve essere effettuata almeno 48 ore prima della partenza secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1107/2006, ciò al fine di garantire l'organizzazione del servizio;
- si raccomanda di consultare il sito internet del vettore per effettuare la prenotazione dell'assistenza, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza;
- si raccomanda di consultare il sito dell'aeroporto di Milano Malpensa, in particolare la pagina dedicata alle Assistenze Speciali, per verificare le modalità specifiche di organizzazione del servizio in aeroporto.

Introduction

In order to meet the specific needs of those with physical or intellectual disabilities or those with reduced mobility due to age or invisible disabilities, the European Union, through Regulation (EC) no. 1107/2006, has laid down common rules to ensure dedicated assistance when needed in order for passengers to move freely by air without discrimination or additional costs. To receive dedicated assistance, a request for the service must be made to the airline, travel agency or tour operator that the booking has been made with. The airport operator will do its utmost to assist passengers in the shortest possible time, even in the event no booking has been made or it was made late. However, despite the operator's organisational efforts, mobility staff may already be busy with assistance services that have been booked by other passengers and waiting times may be longer, which could result in the passenger missing their flight. All assistance services are provided by SEA (Società Esercizi Aeroportuali) through Sala Amica PRM Assistance Malpensa.

Before departure

- *The request for assistance must be made at least 48 hours before departure in accordance with Regulation (EC) no. 1107/2006; this is to ensure that the service can be organized;*
- *passengers should visit the carrier's website to book assistance and to check the time they need to arrive at the airport and any useful information;*
- *passengers should check the page relating to special assistance on the Milan Malpensa airport website for information on the specific procedures for organizing the service at the airport.*

Quando arrivare

È necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato dal vettore. Se non è stato comunicato un orario, il Regolamento Europeo prevede la presentazione in aeroporto con:

- almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di chiamata del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point). Oppure presso la Sala Amica, zona Sud-vicino alla Cappella religiosa, dalle ore 08.00 alle ore 18.00;
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in;
- l'assistenza per l'imbarco di un passeggero prevede tempi tecnici specifici in base al tipo di aeroporto e di volo: come gestore aeroportuale di Malpensa, raccomandiamo di presentarsi sempre almeno due ore prima rispetto all'orario di partenza, per consentire un corretto e puntuale svolgimento del servizio.

ATTENZIONE:

ARRIVI DAL TRENO E HAI BISOGNO O HAI PRENOTATO UN'ASSISTENZA? CONTATTACI TRAMITE IL NOSTRO CITOFONO SITUATO AL PIANO DELLA BIGLIETTERIA FERROVIARIA.

When to arrive

Passengers must be at the airport by the time stated by the carrier. If no time has been indicated, the European Regulation stipulates that passengers should arrive at the airport by:

- *an activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure or at the Sala Amica Lounge located on the South area - near the chapel, from 8:00am to 6:00pm;*
- *a check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure;*
- *assistance for the disembarkation and embarkation of a passenger involves specific times depending on the type of airport and flight: Malpensa airport assistants always recommend arriving at least two hours before departure time to ensure a smooth and punctual service.*

CAUTION:

ARE YOU ARRIVING TO THE AIRPORT BY TRAIN AND YOU BOOKED/NEED ASSISTANCE? CONTACT US VIA OUR INTERCOMS LOCATED ON THE RAILWAY STATION'S TICKET OFFICE FLOOR.

Sala amica

(SALE DI ATTESA DEDICATE AI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA)

Per rendere confortevole la permanenza nei nostri scali, nella Sala Amica puoi trovare:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità
- monitor con orari voli;
- distributori automatici di bibite e snack.

IL SERVIZIO

L'assistenza è riservata ai passeggeri a mobilità ridotta, anziani e persone diversamente abili e corrisponde, nella misura del possibile, alle esigenze specifiche del singolo passeggero, offrendo servizi come assistenza all'arrivo nel terminal per raggiungere il check-in, nel processo dei controlli di sicurezza, per raggiungere il proprio gate di imbarco nei tempi stabiliti, nelle fasi di imbarco e sbarco, nelle fasi di ritiro bagaglio e nei controlli per l'immigrazione.

BAGAGLIO

Se richiesto, è possibile ricevere assistenza per il trasporto del proprio bagaglio, in una quantità ragionevole.

ACCOMPAGNATORI DI VIAGGIO

Sarà nostra cura, per quanto possibile, garantire in tutte le fasi dell'assistenza la presenza dell'eventuale accompagnatore. Nelle fasi di trasferimento in aeroporto, sono impiegati mezzi speciali con posti limitati; pertanto, nel caso non sia possibile assicurare la presenza dell'accompagnatore, sarà nostra premura organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi.

Sala amica

(LOUNGES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort in its lounges:

- qualified staff;
- dedicated toilets;
- flight monitors;
- refreshment vending machines.

SERVICE

Assistance is reserved for passengers with reduced mobility, people with disabilities, and the elderly, meeting the specific needs of individual passengers as much as possible with the offer of services such as assistance upon arrival in the terminal to reach check-in, at security checks, to reach your boarding gate within the established times, during boarding and disembarking, at the baggage collection and immigration checks.

LUGGAGE

Upon request, we can provide luggage assistance provided there is no excess quantity.

TRAVEL COMPANIONS

We will endeavour to provide a chaperone at all stages of your transit through the airport. During transfer, special vehicles with limited seats are used; therefore, if there is no room for the chaperone, we will be delighted to organize the service to reduce any inconvenience to a minimum.

Attivazione del Servizio

All'arrivo in aeroporto è necessario attivare il servizio in uno dei seguenti punti:

- presso gli appositi punti di chiamata esterni designati come Special Assistance Call Point, che si trovano presso il Terminal 1: Piano Partenze, porta n. 13, 15 e 19 – Piano Arrivi, porta n. 4 e 7 – Parcheggio P2 piano -1, Stazione Ferroviaria, Uffici Autonoleggi; Terminal 2;
- presso i banchi di check-in del proprio volo;
- presso la Sala Amica, zona Sud-vicino alla Cappella religiosa, dalle ore 08.00 alle ore 18.00;
- presso i banchi di informazione.

CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE DEL BAGAGLIO

Per agevolare il riconoscimento del bagaglio e/o della sedia a rotelle suggeriamo di applicare un segno distintivo (es. un'etichetta oppure una fascia altamente visibile). In questo modo si agevola lo staff di Sala Amica nelle operazioni di recupero presso l'area ritiro bagagli.

Parcheggi

In tutti i parcheggi MilanAirports Parking sono disponibili spazi riservati per le persone in possesso di contrassegno di parcheggio per disabilità.

PROCEDURA PER USUFRUIRE DELLA GRATUITÀ

Al tuo arrivo in aeroporto, parcheggia l'autovettura in uno stallone dedicato ed esponi sul cruscotto la vetrofania, in originale; al tuo rientro, dopo lo sbarco dal volo, ritira il contrassegno (vetrofania) presso la tua autovettura e registrati presso il dispositivo HelpDesk, posizionato a lato delle Casse Automatiche al Piano Arrivi, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- vetrofania per le persone con disabilità in corso di validità (in originale);
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.

NELL'AUTO IN SOSTA È NECESSARIO ESPORRE LA VETROFANIA, IN ORIGINALE.

Activation

Once you have reached the airport, please go to one of the following:

- at the designated external Special Assistance Call Points, which are located in Terminal 1: Departures floor, door nos. 13, 15 and 19 - Arrivals floor, door nos. 4 and 7 - Car park P2 floor -1, Railway station, Car rental offices; Terminal 2;
- at the check-in counters for your flight;
- at the Sala Amica Lounge, located on the South area - near the chapel, from 8:00am to 6:00pm;
- at the information desks.

LUGGAGE TIPS

Make your luggage and/or wheelchair easy to recognize by tying a brightly coloured ribbon around it. This will be very helpful for staff at the baggage carousel.

Parking

MilanAirports Parking is free for disabled permit holders.

ACCESS PROCEDURE

Upon your arrival at the airport, park your car in a dedicated parking bay and display the original window sticker on the dashboard; upon your return, after disembarking from the flight, collect the window sticker from your car and register at the help desk which is located next to the pay stations on the arrivals level (door no. 6-T1) and inside the airport arrivals area (T2), showing the following documentation:

- parking receipt;
- disabled parking permit;
- permit holder's ID;
- airline booking.

THE PARKING PERMIT MUST BE DISPLAYED INSIDE THE VEHICLE THROUGHOUT THE PARKING PERIOD.

Area 10 minuti

(solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 10 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza della Sala Amica.

Per le modalità di esenzione consultare il sito www.area10minuti.it

PER SOSTE SUPERIORI ALLE 4 ORE,
È CONSIGLIABILE UTILIZZARE
I PARCHEGGI "MILANAIRPORTS PARKING".

SERVIZI PER PERSONE NON UDENTI, NON VEDENTI O IPOVEDENTI

Nei Terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento e mappe in braille;
- telefoni ed ascensori dotati di tasti in braille;
- un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo (installato negli ascensori);
- presso le Sale Amica situate nelle aree di registrazione e di imbarco sono disponibili dispositivi a induzione magnetica dedicati ai passeggeri non udenti che utilizzano un dispositivo acustico con impostazione T oppure MT.

Se la disabilità lo esige, ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, il cane da assistenza potrà accompagnare la persona con disabilità in aereo.

Drop-off Area

(at Malpensa Terminal 1)

The following categories are permitted to park for up to 4 hours in the lane marked "Area 10 minuti":

- permit holders;
- passengers who require PRM assistance.

To avoid fines go to: www.area10minuti.it

FOR STAYS EXCEEDING 4 HOURS
WE RECOMMEND USING
"MILANAIRPORTS PARKING".

SERVICES FOR THE DEAF, BLIND OR VISUALLY IMPAIRED

The Terminal has been fitted with:

- tactile paths and maps in braille;
- braille buttons to operate public phones and lifts;
- public phones and lifts;
- acoustic information systems inside lifts;
- at the Sala Amica lounges located in the check-in and boarding areas, magnetic induction devices are available for deaf passengers using an acoustic device with a T or MT setting.

Guide dogs can travel onboard if the airline has been informed in advance.



Progetto Autismo Autism Awareness

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) per facilitare il viaggio aereo delle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità. Sul nostro sito www.milanomalpensa-airport.com, sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- il modulo per prenotare una visita **di familiarizzazione** in aeroporto, **precedente al proprio viaggio**;
- le Storie Sociali che, attraverso fotografie e descrizioni dettagliate, permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico di affrontare con più serenità l'esperienza in aeroporto.

ATTENZIONE: se il giorno del viaggio è richiesta l'assistenza da parte di Sala Amica PRM Assistance, tale assistenza deve essere prenotata attraverso le modalità descritte nella sezione **PRIMA DELLA PARTENZA**.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente sul sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenze Speciali - La tua opinione conta".

Sala Amica è per te... aiutaci a migliorarla!

This project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) is designed to aid passengers travelling with family members affected by any type of autism disorder. Check our website www.milanomalpensa-airport.com under Special Assistance to find:

- *A booking form for airport tour reservations;*
- *Social Stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.*

Please remember that if assistance from Sala Amica PRM Assistance is required on the day of travel, this must be booked using the methods described in the **BEFORE DEPARTURE** section.

CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback. So we kindly ask you to take a minute to fill in the questionnaire on our website www.milanomalpensa-airport.com under "Special Assistance - Your Opinion Counts".

Your answers will help us to help you!

Gentile passeggero

Benvenuto. Siamo felici di accoglierti e assisterti negli Aeroporti di Milano.

ORA PREMI IL **BOTTONE ROSSO**
E LASCIA FARE A NOI!

Dear passenger

We are happy to **welcome** and assist you at Milan Airports

*NOW JUST PRESS THIS **RED BUTTON**
AND LET US DO THE REST!*

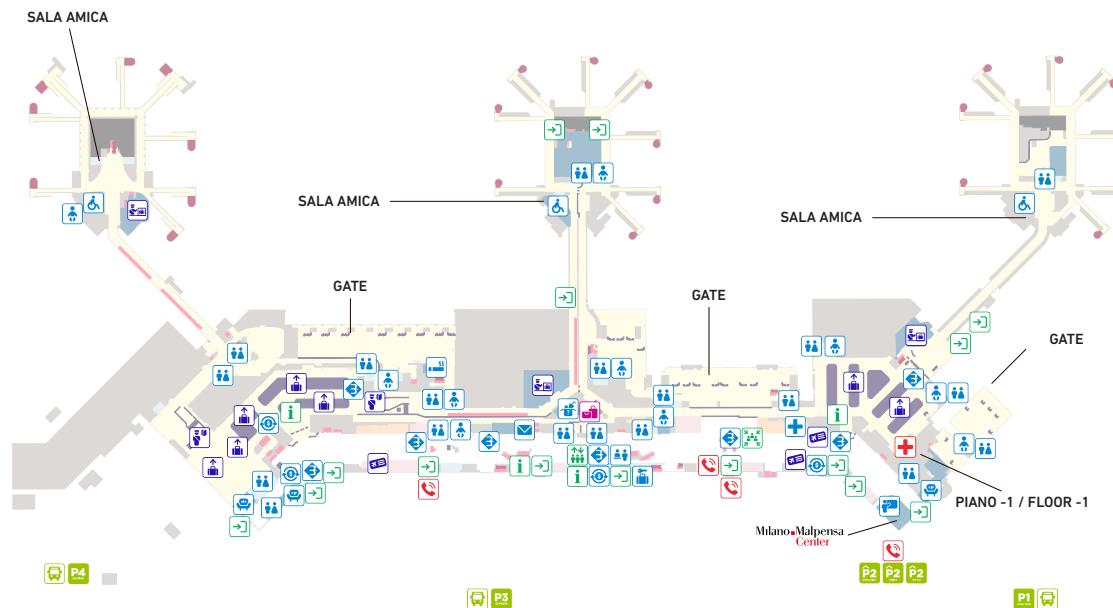


T1 Piano Terreno

T1 Ground Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE
-  FARMACIA / CHEMIST
-  MALPENSA CENTER
-  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  POSTE / POST OFFICE
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
-  INFO POINT
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT
-  CONTROL
-  TRANSITI / TRANSITS
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM

-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  SHOP&COLLECT
-  BUS
-  P1 LONG TERM
-  P2 EXECUTIVE
-  P2 GENIUS
-  P2 TOP GEAR
-  P3 EXPRESS
-  P4 HOLYDAY
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID



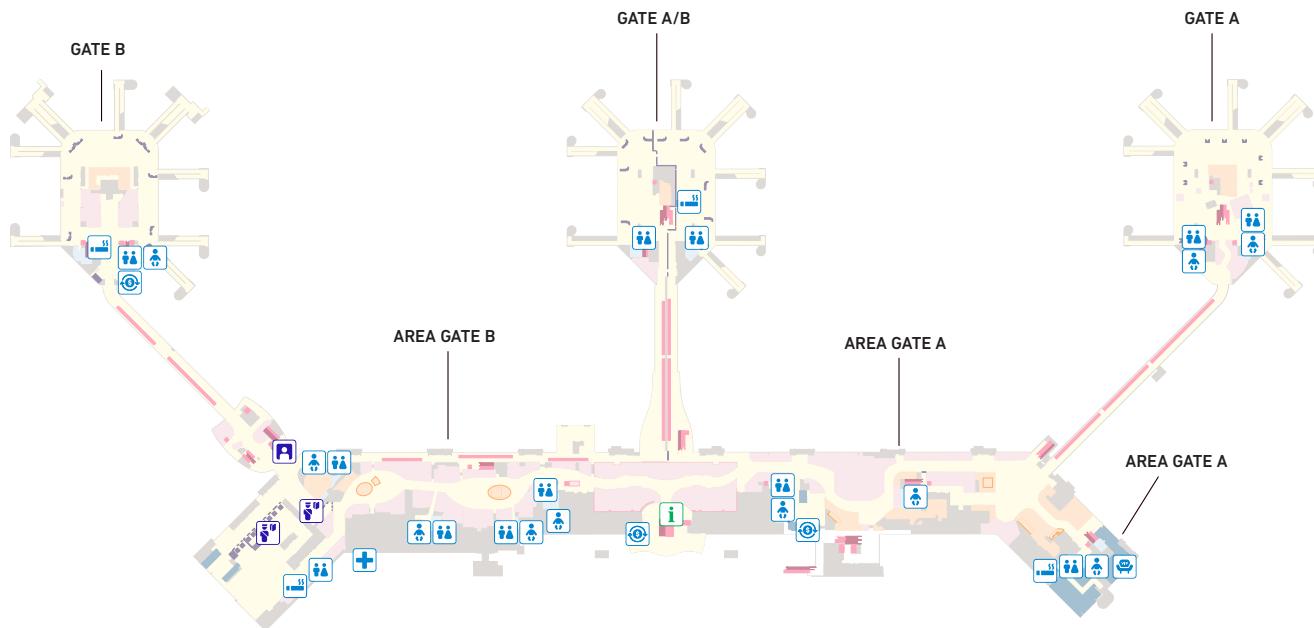
Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".

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

T1 Primo Piano

T1 First Floor

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



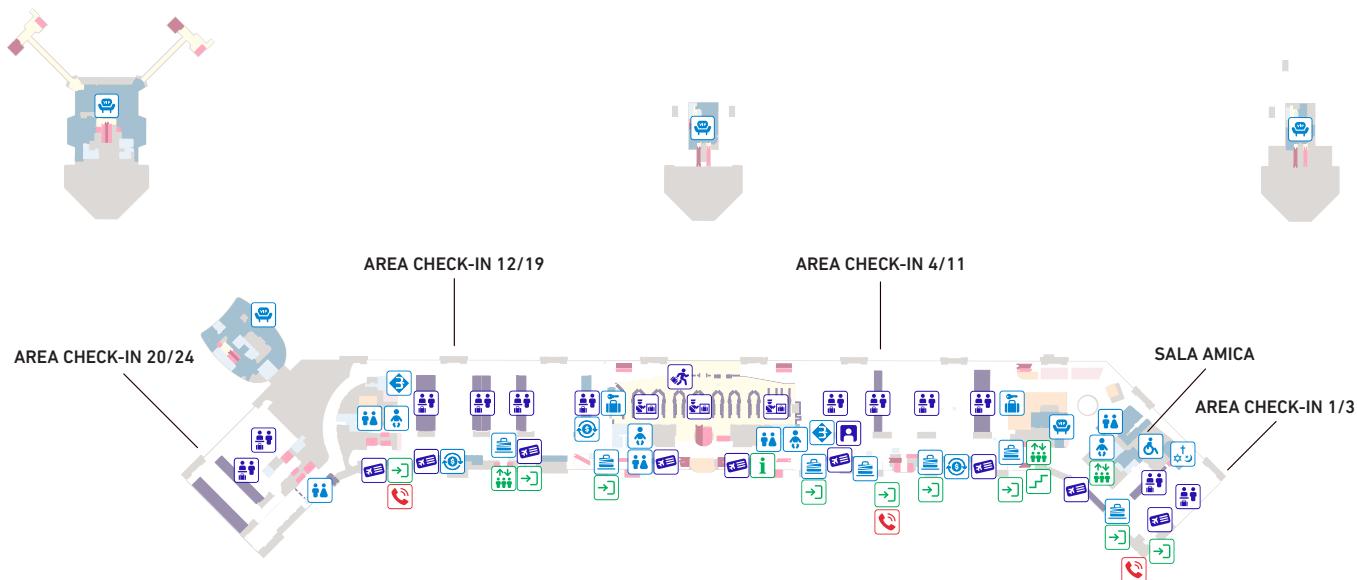
Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".

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

T1 Secondo Piano

T1 Second Floor

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

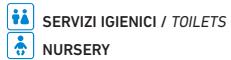


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".

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

T1 Terzo Piano

T1 Third Floor



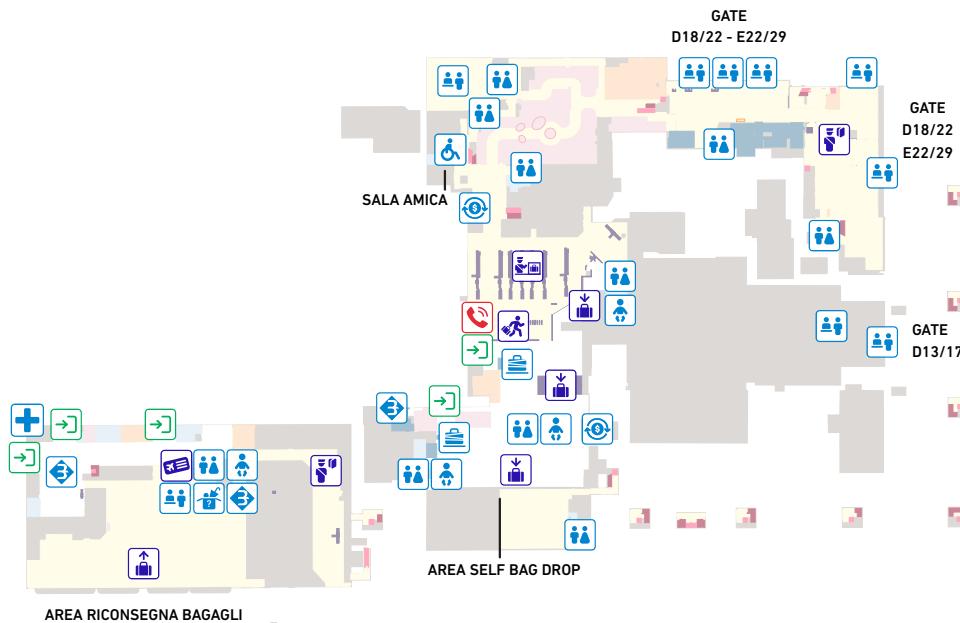
Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".

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

T2 Piano Terreno

T2 Ground Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  FARMACIA / CHEMIST
-  UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST AND FOUND
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CHECK IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION

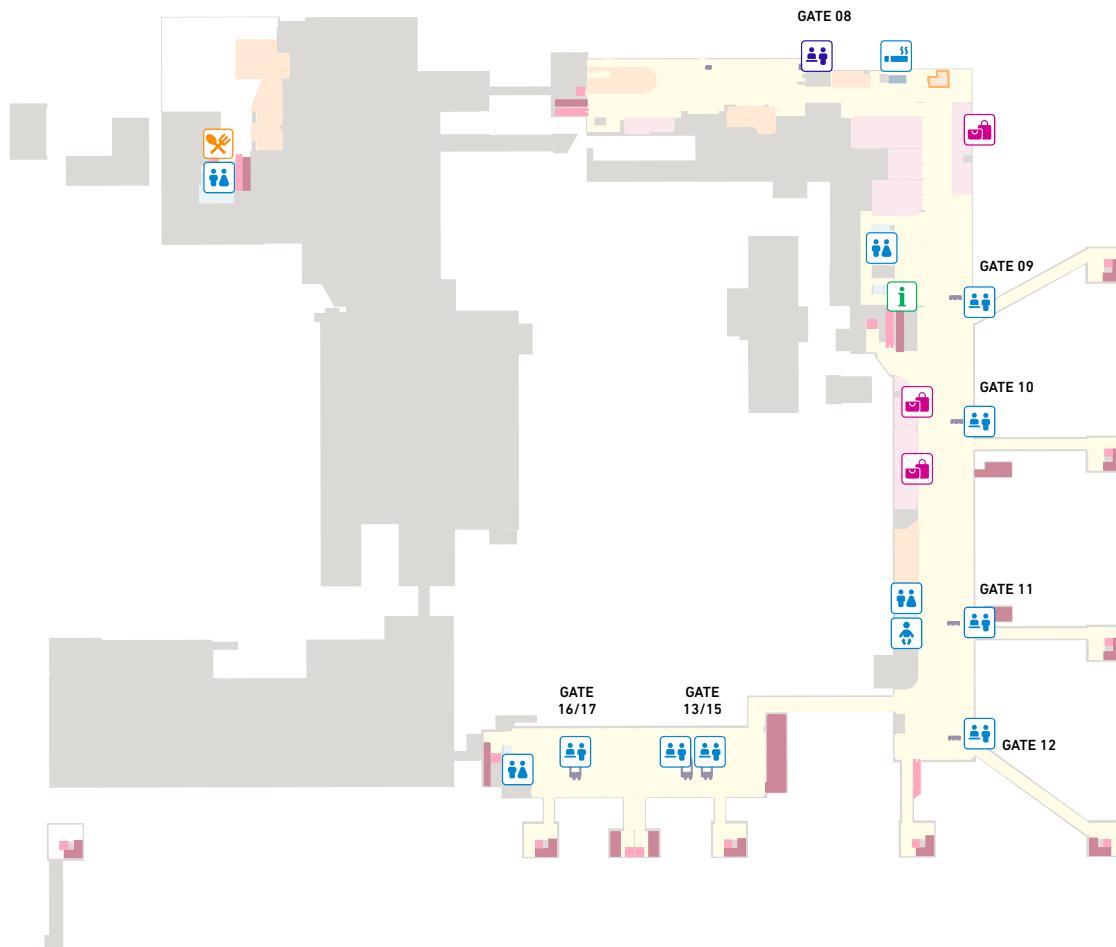


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".

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

T2 Primo Piano T2 First Floor

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



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e per la consultazione delle mappe del **Terminal 2** (riaperto il 31 maggio 2023) si rimanda al sito www.milanomalpensa-airport.com nella sezione "Info Utili - Mappe".

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



MilanAirports

Call Center (+39) 02 23.23.23

attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00

available every day from 8:00 am to 9:00 pm

prm@seamilano.eu



@MiAirports dalle 08.00 alle 21.00



facebook.com/milanairports



instagram.com/milanairports



linkedin.com/company/sea-milan-airports/

www.milanomalpensa-airport.com

www.milanairports.com

www.milanairports-shop.com

[U.E. - Diritti delle persone a mobilità ridotta nei trasporti aerei](#)

[E.N.A.C. - Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta](#)