



Milan  
Airports

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

Service Charter:  
Guide for passengers  
with reduced mobility

2024



Milano  
Linate

# 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 addizionali. 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 Linate.

# 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 Linate, 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 Linate.*

# 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 Linate 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 giallo del servizio di Sala Amica (Special Assistance Call Point). Oppure presso la Sala Amica in area Check-in n°1 (a seguito dei previsti lavori di restyling, si consiglia di verificare sul sito gli aggiornamenti relativi alla fruizione della sala);
- almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in.

# 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 requires passengers to be at the airport at:*

- *a yellow activation point at least 2 hrs prior to scheduled departure. Or at the Sala Amica Lounge, located on the first floor, next to check-in Area n°1 (following the planned restyling work in this area, please check the website for any updates regarding access to the Sala Amica Lounge);*
- *a check-in desk at least 1 hr prior to scheduled departure.*



# 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 designati come Special Assistance Call Point, presso le porte d'ingresso n. 1, 2, 3 e 4 del piano partenze, la porta n. 8 del piano arrivi, l'ingresso Metro M4 del Terminal e il parcheggio multipiano (P1) al piano +2;
- presso i banchi di check-in del proprio volo;
- presso la Sala Amica in area Check-in n°1.

### 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 stallo 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:

- the yellow call points designated as Special;
- assistance Call Points at entrance door nos. 1, 2, 3 and 4 of the departures floor, door no. 8 on the arrivals floor, the M4 metro entrance and in the terminal and the multi-storey car park (P1) on level +2;
- the check-in counters for your flight;
- the Sala Amica in check-in area no. 1.

### 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, 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.**

## Aree a breve sosta

Adiacenti al terminal sono presenti degli stalli per le persone con disabilità. La sosta dei veicoli autorizzati deve comunque essere limitata al tempo strettamente necessario per assicurare l'assistenza in arrivo e in partenza.

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

### SERVIZI PER PERSONE NON UDENTI, NON VEDENTI O IPOVEDENTI

**Nel 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.

## Quick stops

*These reserved spaces are intended for disabled permit holders who need to disembark near the Terminal building for periods under two hours.*

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

### SERVICES FOR THE DEAF, BLIND OR VISUALLY IMPAIRED

**The Terminal has been fitted with:**

- *The Terminal has been fitted with:*
- *tactile paths and maps in braille;*
- *braille buttons to operate public phones and lifts;*
- *audio information 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.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-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 in Sala Amica o sul sito [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) nella sezione "Assistenze Speciali - La tua opinione conta".

### Sala Amica è per te... Aiutaci a migliorarla!

- *This project introduced by ENAC (the Italian Civil Aviation Authority) is designed to assist passengers travelling with family members affected by any type of disorder. Check our website [www.milanolinate-airport.com/en](http://www.milanolinate-airport.com/en) 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 directly in Sala Amica or on our website [www.milanolinate-airport.com/en](http://www.milanolinate-airport.com/en) 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

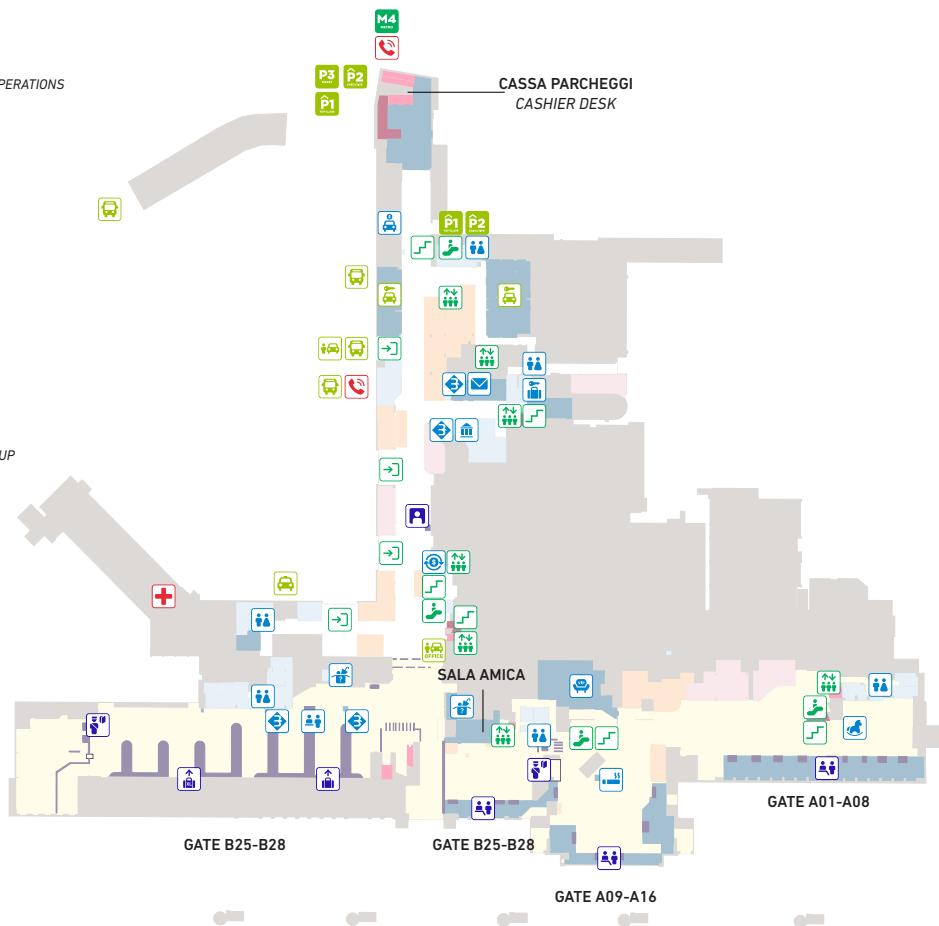
We are happy to **welcome** and assist you at Milan Airports

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



## Piano Terreno Ground Level

-  CASSA PARCHEGGI / PARKING CASH
-  DEPOSITO BAGAGLI / LUGGAGE STORAGE
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BANCOMAT / ATM
-  POSTE / POST OFFICE
-  NURSERY
-  SALA AMICA
-  SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO / DIRECT SERVICES FULL OPERATIONS
-  LOUNGE
-  AREA GAMING / GAMING AREA
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGES
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  ASCENSORE / ELEVATOR
-  SCALA / STAIRCASE
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  VIRTUAL DESK
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA / OVERSIZED BAGGAGE PICK-UP
-  RITIRO BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  P1 TOP CLASS
-  P2 EXECUTIVE
-  P3 SMART
-  NCC / CAR RENTAL WITH DRIVER
-  UFFICIO NCC / NCC OFFICE
-  CAR SHARING
-  BUS
-  TAXI
-  METRO M4
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

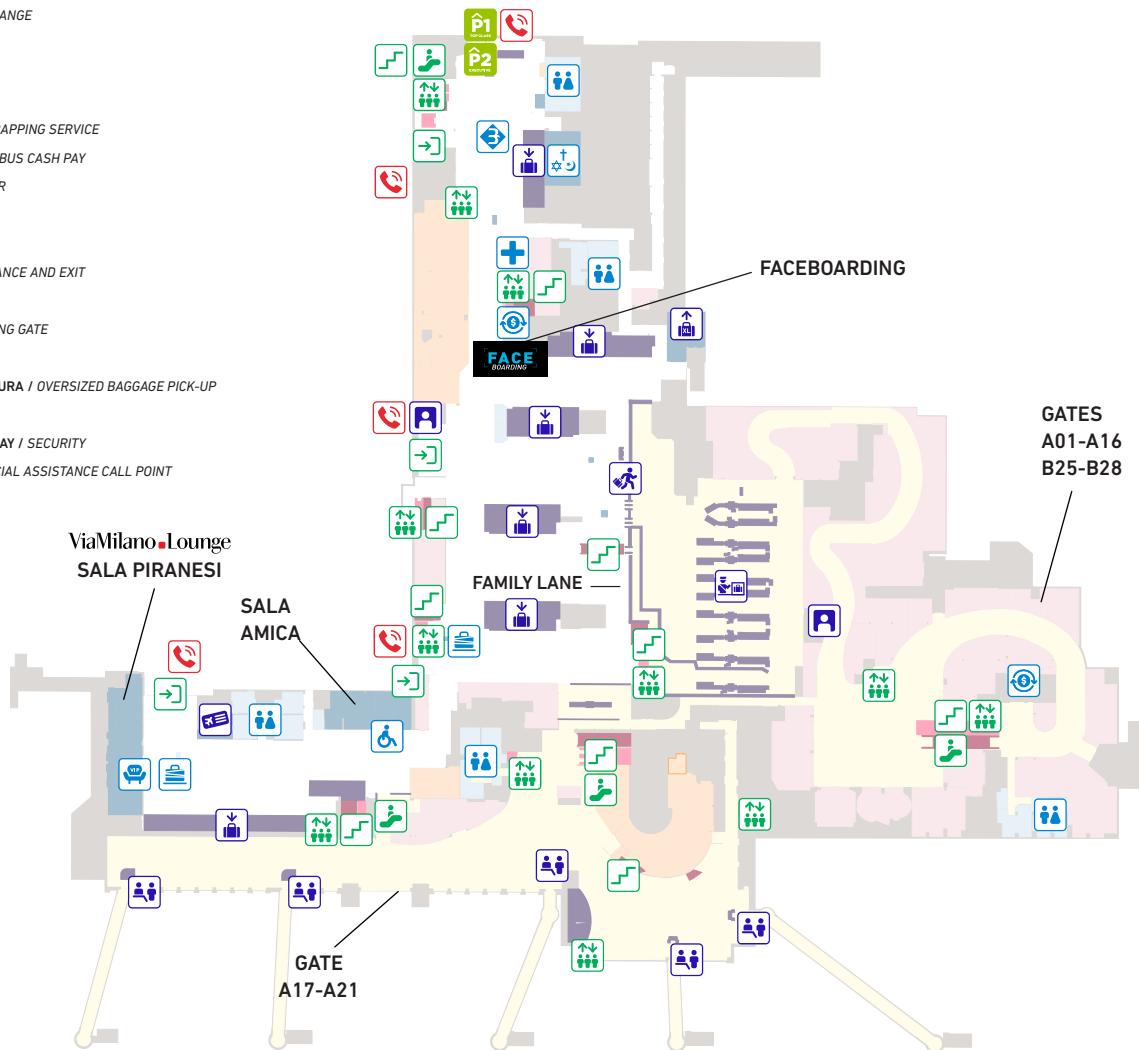


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanoline-airport.com](http://www.milanoline-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".

To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanoline-airport.com](http://www.milanoline-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Airport Map" section.

## Primo Piano First Floor

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  SALA AMICA
-  LOUNGE
-  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  SCALA MOBILE / ESCALATOR
-  ASCENSORE / ELEVATOR
-  SCALA / STAIRCASE
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  VIRTUAL DESK
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CHECK IN
-  RITIRO BAGAGLI FUORI MISURA / OVERSIZED BAGGAGE PICK-UP
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

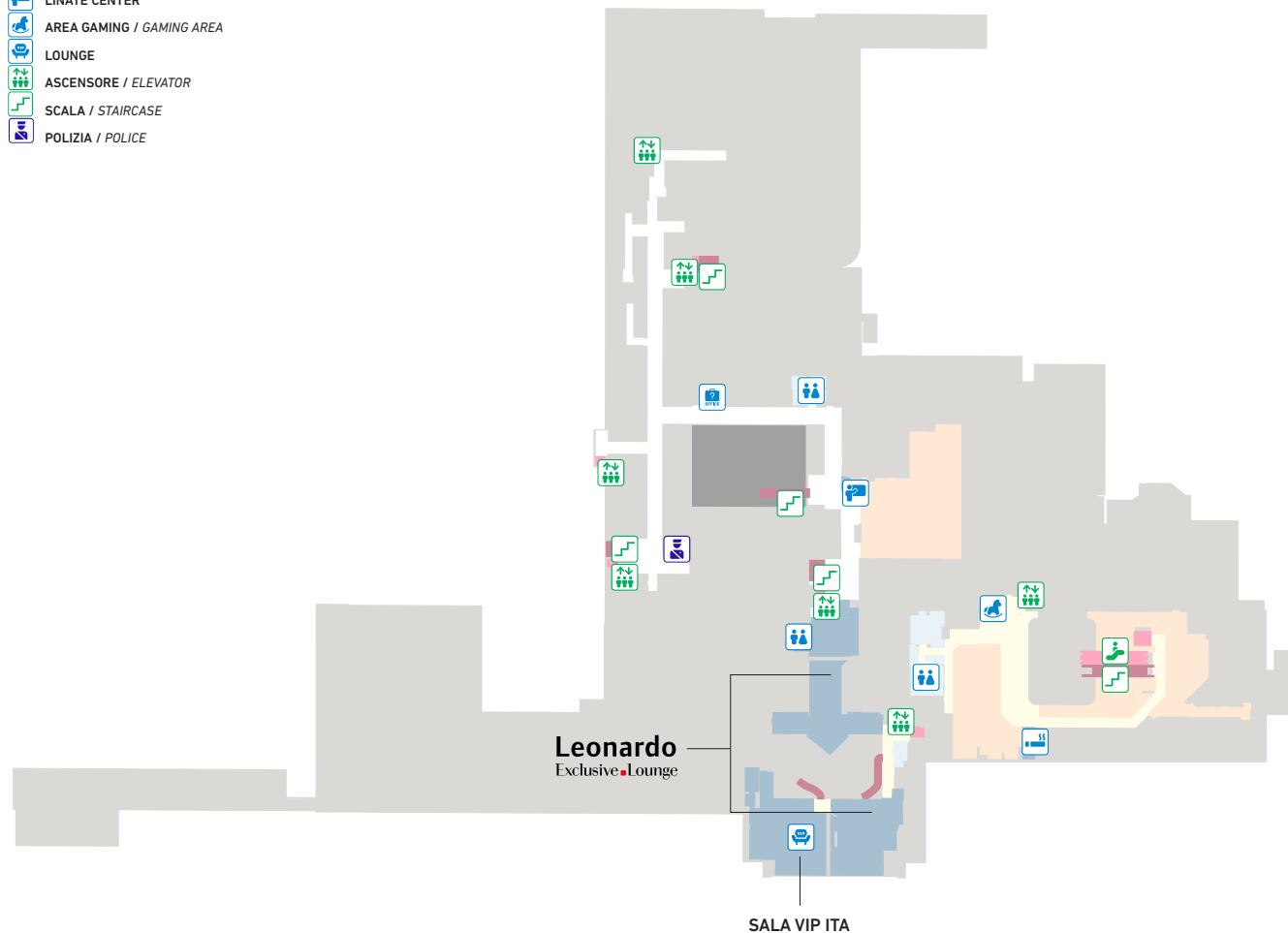


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".

To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "Airport Map" section.

## Secondo Piano Second Floor

-  **UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST AND FOUND**
-  **BOX FUMATORI / SMOKING AREA**
-  **BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE**
-  **SERVIZI IGIENICI / TOILETS**
-  **LINATE CENTER**
-  **AREA GAMING / GAMING AREA**
-  **LOUNGE**
-  **ASCENSORE / ELEVATOR**
-  **SCALA / STAIRCASE**
-  **POLIZIA / POLICE**



Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe si rimanda al sito [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) nella sezione "Info utili - Mappa".

To see the maps in more detail, please refer to the website [www.milanolinate-airport.com](http://www.milanolinate-airport.com) in the "Passenger Guide" - "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](mailto:prm@seamilano.eu)

 [@MiAirports](https://twitter.com/MiAirports) dalle 08.00 alle 21.00

 [facebook.com/milanairports](https://facebook.com/milanairports)

 [instagram.com/milanairports](https://instagram.com/milanairports)

 [linkedin.com/company/sea-milan-airports/](https://linkedin.com/company/sea-milan-airports/)

[www.milanolate-airport.com](http://www.milanolate-airport.com)

[www.milanairports.com](http://www.milanairports.com)

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