

# Carta dei servizi

Guida ai servizi per passeggeri  
a mobilità ridotta

*SERVICE CHARTER: Guide for passengers  
with reduced mobility*

Milano • Malpensa

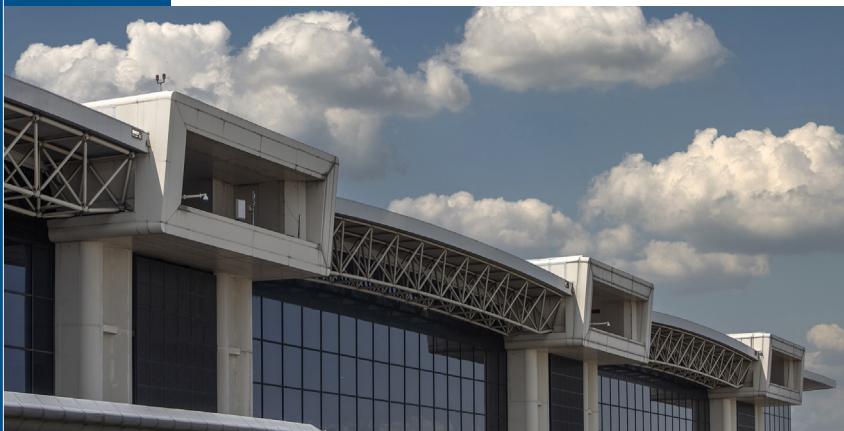


# Premessa

Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità (fisiche, intellettive o invisibili) o a mobilità ridotta, anche temporaneamente, per diversi fattori, 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) tramite la funzione PRM Assistance Malpensa.

# Introduction

To meet the needs of people with disabilities (physical, intellectual or invisible) or reduced mobility, even temporarily, due to various factors, 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 having to pay additional costs. In order to receive dedicated assistance, a request for the service must be made to the airline, the travel agency or the tour operator with which the reservation was made. The airport operator will do its utmost to assist passengers in the shortest possible time, even in the event of a missed or delayed booking. However, despite the operator's organisational efforts, the mobility staff may already be busy with assistance services that have been booked by other passengers, and waiting times may become longer, even to the point of missing the flight. All assistance services are provided free of charge and carried out by SEA (Società Esercizi Aeroportuali) through 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 la migliore 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 ed erogazione del servizio in aeroporto.

# Before departure

- The request for assistance must be made at least 48 hours before departure in accordance with Regulation (EC) no. 1107/2006 in order to ensure the organisation of the service;
- passengers should consult the carrier's website to make the assistance booking and to check the time they need to arrive at the airport, as well as any useful information;
- it is recommended that you consult the Milan Malpensa airport website, in particular the page dedicated to Special Assistance, to check the specific procedures for organising and providing 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:

- la Sala Amica, piano Partenze Terminal 1 (aperta 08:00-18:00, ingresso strada da porta no. 12);
- uno degli appositi citofoni "Sala Amica Call Points" situati presso le porte;
- il banco informazioni situato tra le isole check-in 9 e 10;
- almeno un'ora di anticipo, 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 airline. If no time has been given, the European Regulation requires passengers to be at the airport at least two hours in advance of the scheduled departure, at:

- the Sala Amica, Terminal 1 Departure floor (open 08:00-18:00, street entrance from door no. 12);
- one of the "Sala Amica Call Points" located at the doors;
- the information desk located between check-in islands 9 and 10;
- at least one hour in advance, directly at the check-in desks.

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 train 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 (all'interno di Sala Amica);
- 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

Se viaggi con un accompagnatore, sia in partenza che in arrivo, sarà nostra cura garantire la sua presenza in tutte le fasi dell'assistenza. Tuttavia, nella fase di trasferimento da e verso l'aereo possono essere impiegati mezzi speciali con posti limitati e pertanto potrebbe essere richiesto al tuo accompagnatore di imbarcarsi direttamente sul volo dalla porta di imbarco assegnata o tramite bus. In ogni caso faremo il possibile per organizzare il servizio al fine di ridurre i disagi e farvi ricongiungere il prima possibile.

# Sala Amica

## (LOUNGES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside 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. It meets individual passenger's specific needs as best as possible, offering services like assistance upon arrival in the Terminal to reach check-in, at security checks, to reach the boarding gate within the established times, during embarking and disembarking, and at the baggage claim and immigration checks.

## LUGGAGE

If requested, we can provide luggage assistance, provided there is no excess quantity.

## TRAVEL COMPANIONS

If you are travelling with a companion, both on departure and arrival, we will ensure that they are present at all stages of assistance. However, during the transfer to and from the plane, special vehicles with limited seats may be used and therefore your companion may be required to board the flight directly from the assigned boarding gate or by bus. In any case, we will do our best to organise the service in order to reduce inconvenience and reunite you as soon as possible.

## 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 Sala Amica Call Points, 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 al piano biglietteria - uffici autonoleggi; **Terminal 2**: Partenze, porta n. 3 - Arrivi, porta n. 7- Parcheggio P5 - stazione ferroviaria;
- presso i banchi di check-in del proprio volo;
- presso la Sala Amica, (aperta 8-18) piano Partenze, ingresso strada da porta n. 12;
- presso i banchi di informazione.

### CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE DEL BAGAGLIO

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

## Service activation

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

- at the designated external Sala Amica Call Points, which are located in **Terminal 1**: Departures floor, door nos. 13, 15 and 19 - Arrivals floor, door nos. 4 and 7 - P2 parking area, floor -1 - Train station - Car rental offices; Offices in **Terminal 2**: Departures area, door no. 3 - Arrival area, door no. 7 - P5 Parking area - train station.
- at the check-in counters for your flight;
- at the Sala Amica Lounge, located in Terminal 1, Departures floor, near door no. 12, from 8:00 a.m. to 6:00 p.m.;
- at the information desks.

### LUGGAGE TIPS

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





# Parcheggi

In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi riservati alle 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 il contrassegno, in originale; al tuo rientro, dopo lo sbarco dal volo, ritira il contrassegno dalla tua autovettura e registrati presso il dispositivo Help Desk, posizionato a lato delle Casse automatiche al piano Arrivi porta n. 6 (T1) e all'interno dell'aereoostazione area Arrivi (T2), esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- contrassegno 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 IL CONTRASSEGNO, IN ORIGINALE.**

# Parking

ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

## ENDORSEMENT PROCEDURE

Upon your arrival at the airport, park your car in a dedicated parking bay and display the original disabled badge on the dashboard; upon your return, after disembarking from the flight, collect the badge 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:

- car park receipt;
- disabled badge (original);
- permit holder's ID;
- airline booking.

**THE ORIGINAL MUST BE DISPLAYED INSIDE THE VEHICLE THROUGHOUT THE PARKING PERIOD.**



## Area 15 minuti

### (solo per Malpensa Terminal 1)

Nelle corsie "Area 15 minuti", è possibile sostare (max 4h) per le seguenti categorie:

- persone munite di contrassegno di disabilità;
- passeggeri a mobilità ridotta che necessitano dell'assistenza di PRM Assistance Malpensa.

Per maggiori dettagli visita il sito di Malpensa [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Da/Per" - "Zona a traffico controllato".

**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 e ascensori dotati di tasti in braille;
- telefoni pubblici e ascensori;
- 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 15 minuti":

- permit holders;
- passengers who require PRM Assistance Malpensa.

For more details, visit Malpensa's website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "From/To" - "Controlled Traffic Zone" section.

**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 on telephones 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 on board if the airline has been informed in advance.



# Progetto autismo

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](http://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 PRM Assistance Malpensa, tale assistenza deve essere prenotata attraverso le modalità descritte nella sezione **PRIMA DELLA PARTENZA**.



## Autism Awareness

This project introduced by ICAA (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](http://www.milanomalpensa-airport.com) under Special Assistance to find:

- a booking form for airport tour reservations before the departure date;
- social media stories with detailed photographs illustrating various aspects of the airport experience.

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





# Gentile passeggero

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

**Ora premi il bottone  
e lascia fare a noi!**

# Dear passenger

We are happy  
to welcome and assist you  
at the Milan Airports.

**Now just press this  
button and let us do the  
rest!**



## T1 Piano -1

### T1 Floor -1

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

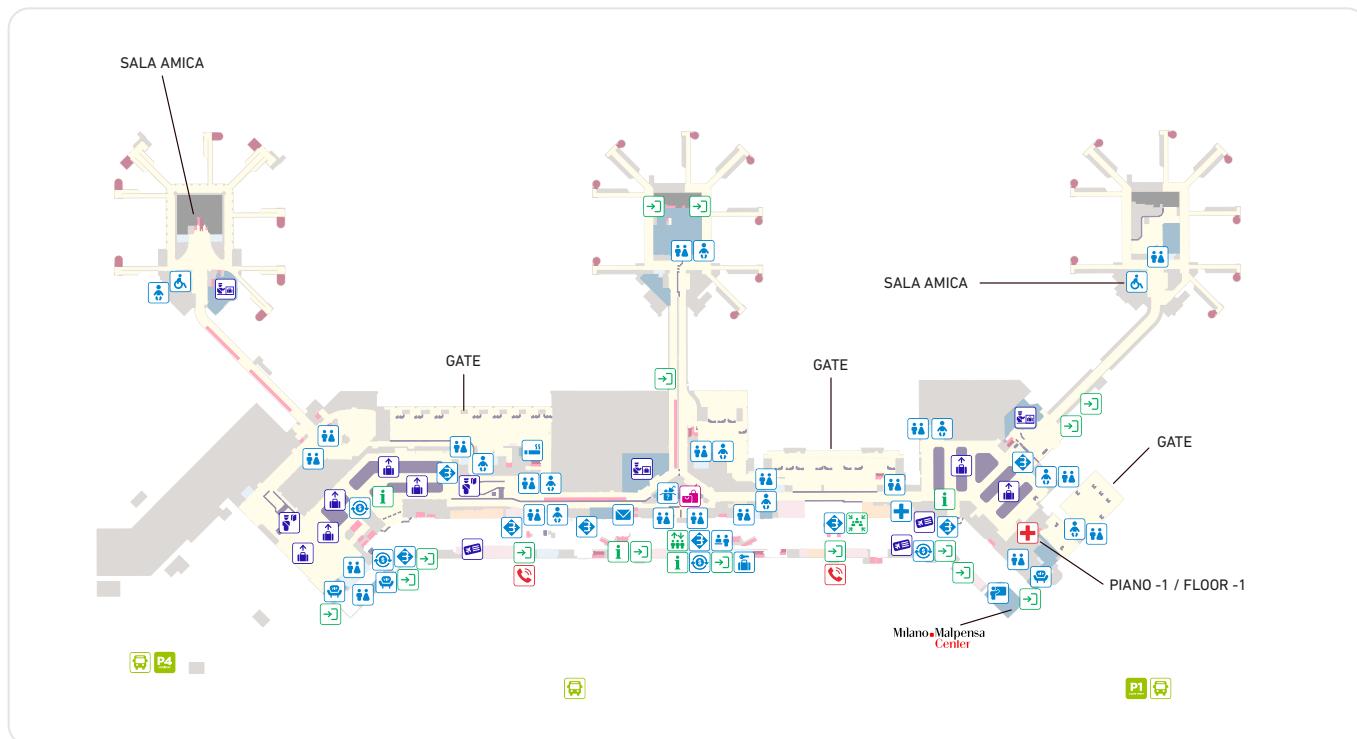


Per la consultazione dettagliata e aggiornata delle mappe del **Terminal 1** e del **Terminal 2** si rimanda al sito [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) nella sezione "Assistenza - Mappa aeroporto".

To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

# T1 Piano Terreno

## T1 Ground Floor



-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  SALA AMICA / SPECIAL ASSISTANCE
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE
-  FARMACIA / PHARMACY
-  MALPENSA CENTER
-  DEPOSITO BAGAGLI / LEFT BAGGAGE

-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  POSTE / POST OFFICE
-  BAGAGLI SMARRITI / LOST BAGGAGE
-  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
-  P1 LONG TERM
-  P2 SUD
-  P2 NORD
-  P3 EXPRESS
-  P4 HOLIDAY
-  BUS

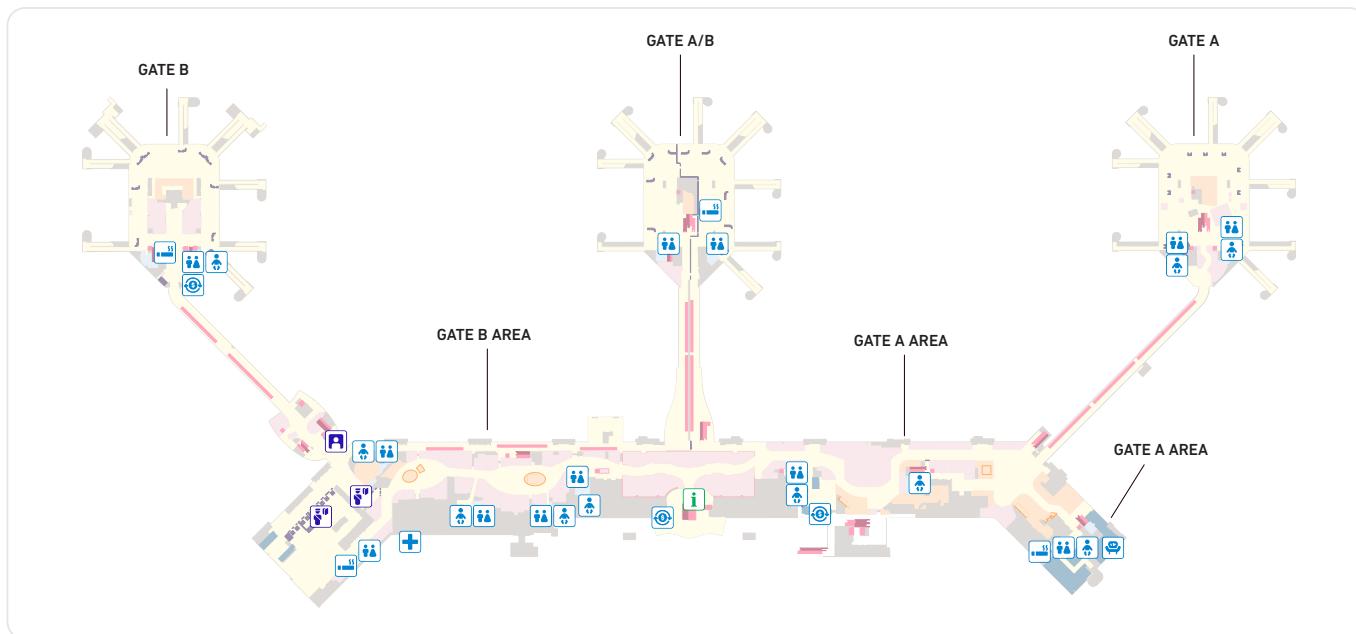
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION
-  CAR SHARING
-  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID

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

To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistenza" - "Airport Map" section.

# T1 Primo Piano

## T1 First Floor



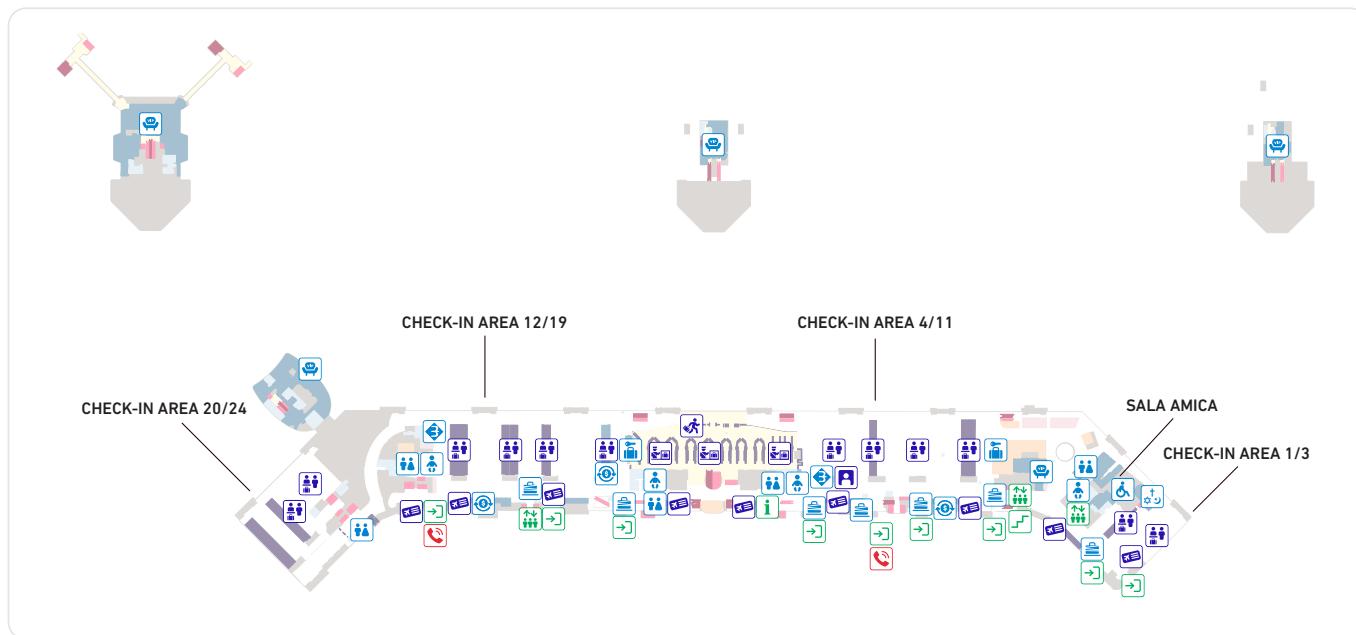
-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  VIP LOUNGE

-  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
-  FARMACIA / PHARMACY
-  INFO POINT
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
-  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK

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

To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.

## T1 Secondo Piano T1 Second Floor



 SERVIZI IGIENICI / TOILETS

 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

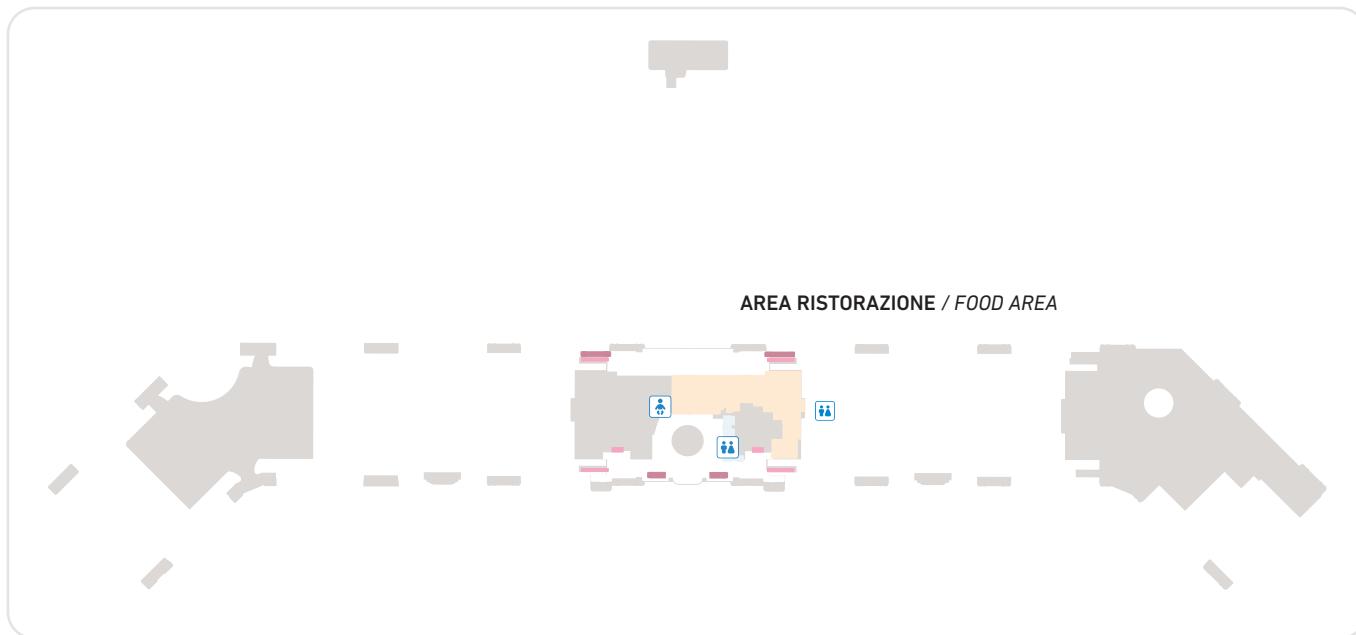
 INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT

 INFO POINT

 PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT

## T1 Terzo Piano

### T1 Third Floor

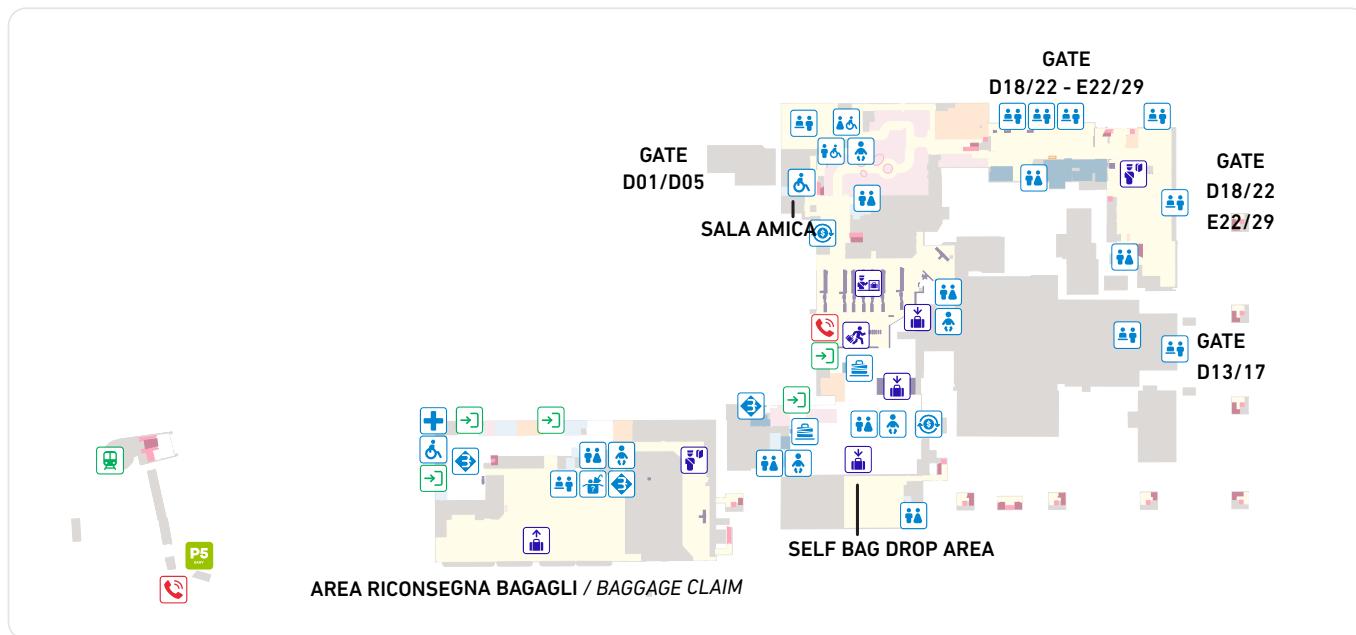


 SERVIZI IGIENICI / TOILETS

 NURSERY

## T2 Piano Terreno

### T2 Ground Floor



-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
-  NURSERY
-  BANCOMAT / ATM
-  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
-  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
-  FARMACIA / PHARMACY
-  UFFICIO OGGETTI SMARRITI / LOST & FOUND
-  CASSA AUTOMATICA BUS / BUS CASH PAY
-  GATE DI IMBARCO / BOARDING GATE
-  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL

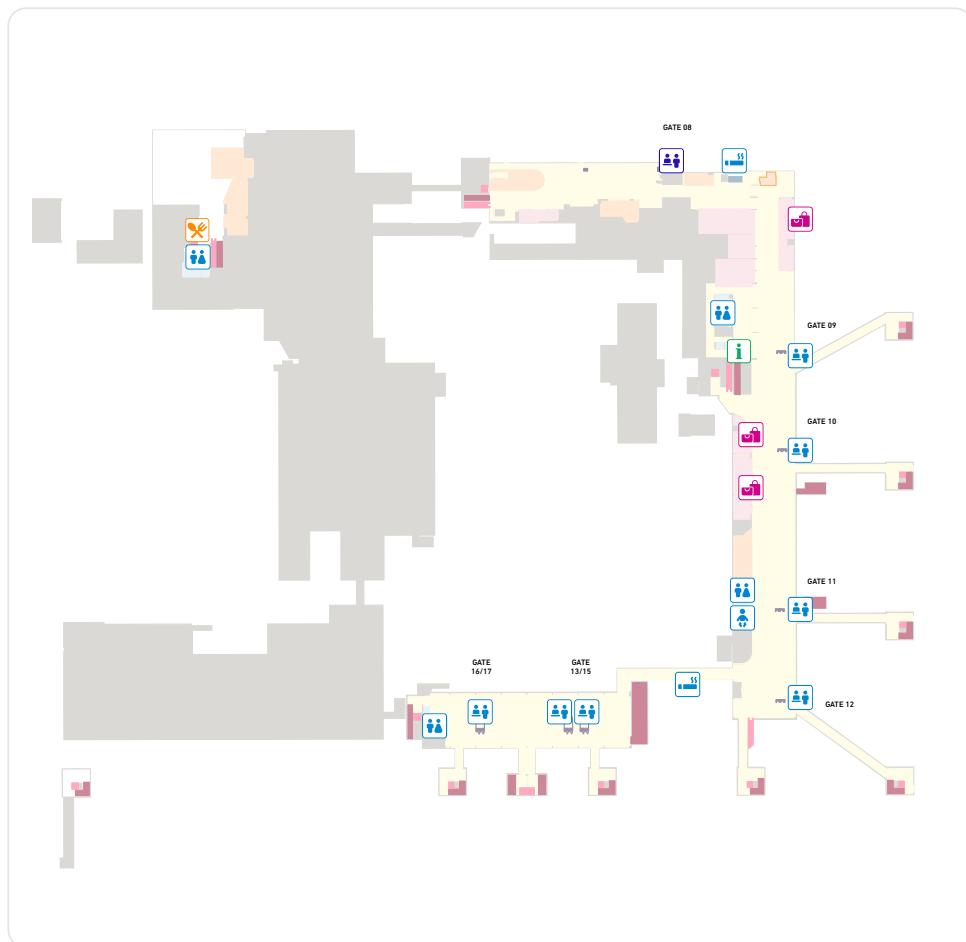
-  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
-  CHECK-IN
-  FAST TRACK
-  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
-  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
-  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
-  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
-  STAZIONE TRENI / TRAIN STATION

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

To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistenza" - "Airport Map" section.

## T2 Primo Piano T2 First Floor

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



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

To see the maps of **Terminal 1** and of **Terminal 2** in more detail, please visit the website [www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com) in the "Assistance" - "Airport Map" section.



MilanAirports

## ASSISTENZA CLIENTI / CUSTOMER SERVICE

Chatta, in real time, con l'operatore o con l'assistente virtuale tramite:  
*Chat, in real time, with the operator or with the virtual assistant via:*

WhatsApp al numero +39 02 23 23 23

FacebookMessenger.com/milanairports

Smartphone App

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

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

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

Acquisto e assistenza dei servizi eCommerce:  
*Purchase and support on E-Commerce services:*

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

Inviaci suggerimenti, reclami e ringraziamenti tramite:

*Send us information requests, suggestions, complaints and thanks via:*

[www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza/scrivici](http://www.milanomalpensa-airport.com/it/assistenza/scrivici)

@MiAirports dalle 08.00 alle 21.00 / *from 8:00 a.m. to 9:00 p.m.*

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

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