



Milan
Airports

Guida ai Servizi per passeggeri a mobilità ridotta.

*Guide for passengers
with reduced mobility*

2023



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 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 having to pay additional costs. In order 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, 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 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 make the assistance booking, 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 regarding 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, zona Sud-vicino alla Cappella religiosa, dalle ore 09.00 alle ore 16.30;
- 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 GIALLO 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 given, the European regulation requires passengers to be at the airport with:

- *a yellow 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 9:00am to 4:30pm;*
- *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 YELLOW 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 (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

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 inside its lounges:

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

THE SERVICE

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

LUGGAGE

If requested, we can provide luggage assistance given there is a no excess quantity of it.

TRAVEL COMPANIONS

We will be happy to welcome any chaperones at all stages of the assistance. During transfer phases at the airport, special vehicles with limited seating are used; therefore, if we are unable to ensure space for any chaperones, it will be our pleasure to organize the service whilst keeping inconveniences 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 09.00 alle ore 16.30;
- 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 ViaMilano 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 vetrofanìa, in originale; al tuo rientro, dopo lo sbarco dal volo, ritira il contrassegno (Vetrofanìa) presso la tua autovettura e registrati presso il dispositivo HelpDesk, posizionato a lato delle Casse Automatiche al Piano Arrivi Porta 6, esibendo la seguente documentazione:

- biglietto di accesso;
- vetrofanìa 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.

Service 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 9:00am to 4:30pm;*
- *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

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 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), showing the following documentation:

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

THE PARKING PERMIT MUST BE DISPLAYED INSIDE THE VEHICLE THROUGHOUT 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 "VIAMILANO PARKING".**

SERVIZI PER PERSONE NON UDENTI, NON VEDENTI O IPOVEDENTI

Nei Terminal sono presenti:

- percorsi tattili a pavimento;
- 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.

Attenzione: a seguito della variazione delle modalità di fruizione del terminal, i percorsi tattili a pavimento non sono utilizzabili.

Per richiedere assistenza, si raccomanda a coloro che utilizzano tali percorsi di presentarsi ad uno dei Call Point indicati sulle mappe oppure direttamente in Sala Amica o al check-in del proprio volo, attendendo poi l'arrivo di un operatore.

Se la disabilità lo esige ed è stata presentata al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, 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
"VIAMILANO PARKING".**

SERVICES FOR THE DEAF, BLIND OR VISUALLY IMPAIRED

The Terminal has been fitted with:

- tactile paths;
- 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.

Please be aware that following changes within the terminal, the tactile paths are currently not available, so it is preferable for passengers to request help from any of the designated Call Points on the map, or ask for it directly in the Sala Amica lounge or at their airline's check-in desk.

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.milanomalpen-sa-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.milanomalpen-sa-airport.com nella sezione "Assistenze Speciali - La tua opinione conta".

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

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any type of autism disorder. Check our website www.milanomalpen-sa-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, such assistance must be booked through the methods described in the **BEFORE DEPARTURE** section.

CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so please take a minute to fill in the questionnaire on our website www.milanomalpen-sa-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 PREMETE IL **BOTTONE ROSSO**
E LASCIATE FARE A NOI!

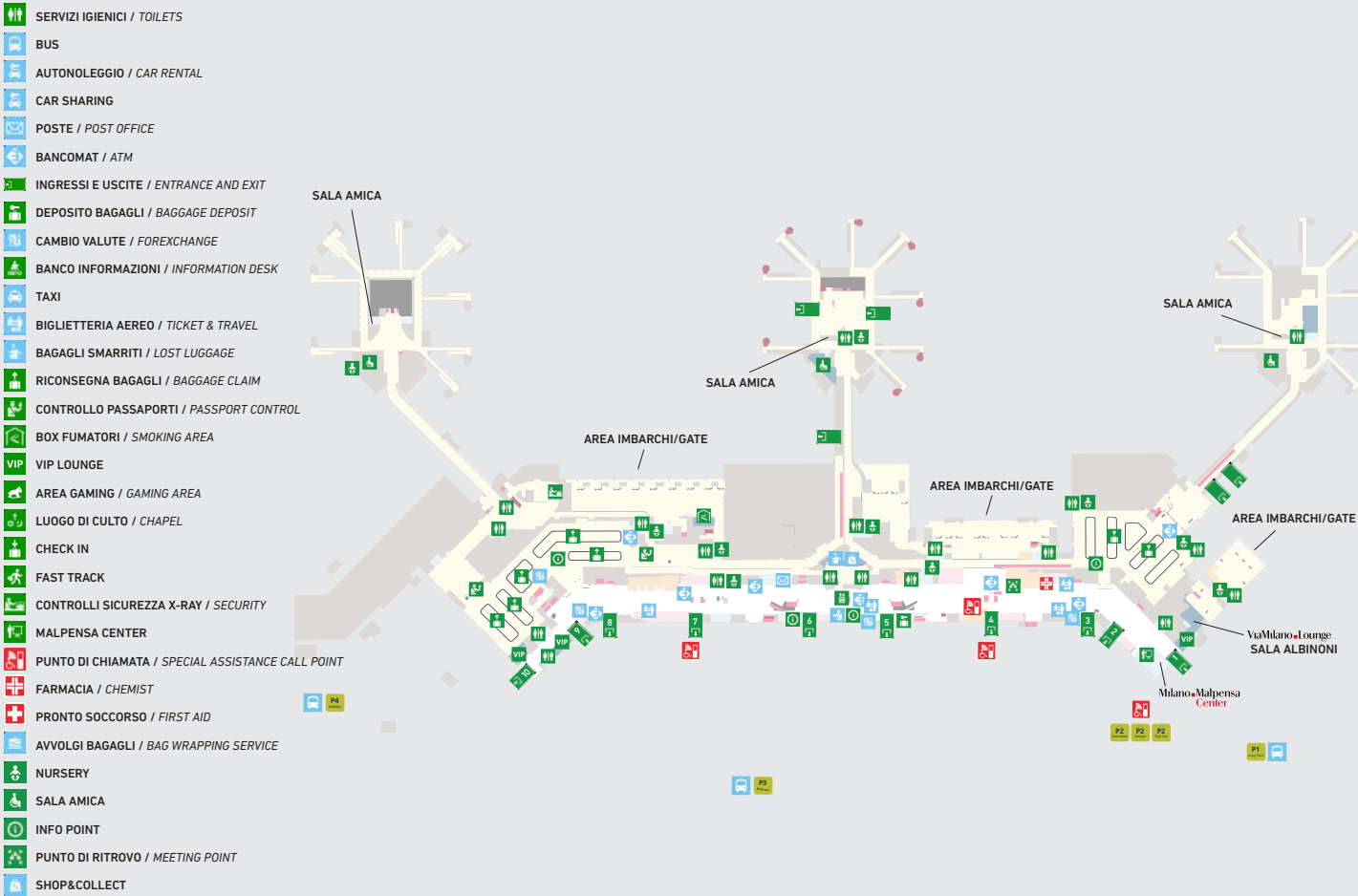
Dear passenger

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

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



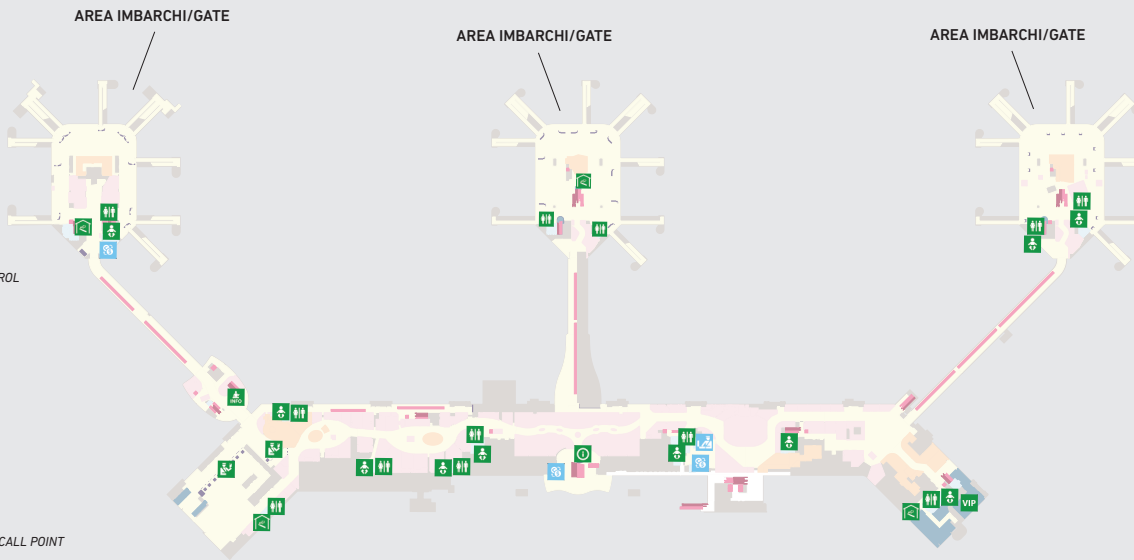
T1 Piano Terreno
T1 Ground Floor



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.

T1 Primo Piano
T1 First Floor

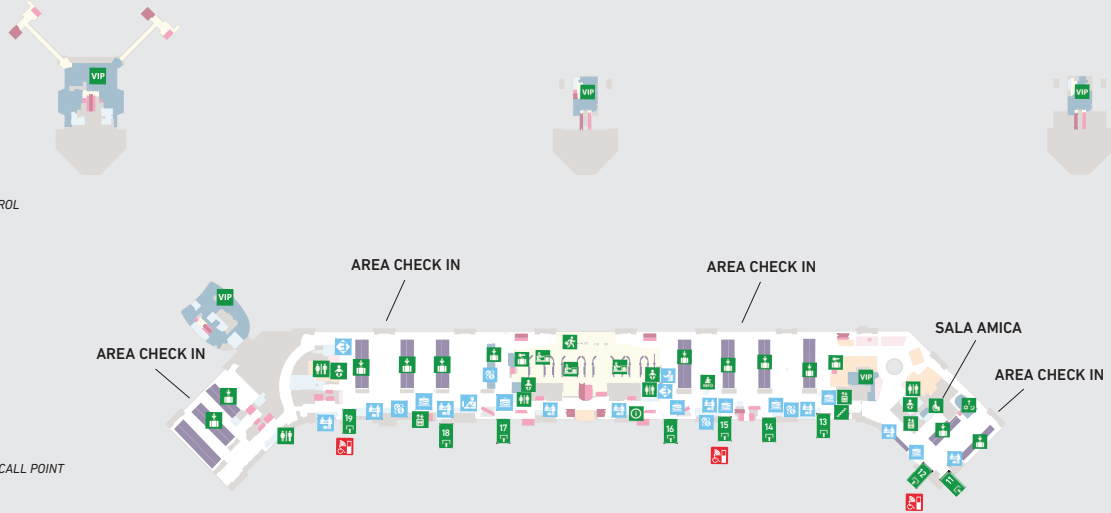
- SERVIZI IGIENICI / TOILETS
- BUS
- AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
- CAR SHARING
- POSTE / POST OFFICE
- BANCOMAT / ATM
- INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
- DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
- CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
- BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
- TAXI
- BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
- BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
- RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
- CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
- BOX FUMATORI / SMOKING AREA
- VIP VIP LOUNGE
- AREA GAMING / GAMING AREA
- LUOGO DI CULTO / CHAPEL
- CHECK IN
- FAST TRACK
- CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
- MALPENSA CENTER
- PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
- FARMACIA / CHEMIST
- PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
- AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
- NURSERY
- SALA AMICA
- INFO POINT
- PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
- SHOP&COLLECT



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
- BUS
- AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
- CAR SHARING
- POSTE / POST OFFICE
- BANCOMAT / ATM
- INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
- DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
- CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
- BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
- TAXI
- BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
- BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
- RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
- CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
- BOX FUMATORI / SMOKING AREA
- VIP VIP LOUNGE
- AREA GAMING / GAMING AREA
- LUOGO DI CULTO / CHAPEL
- CHECK IN
- FAST TRACK
- CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
- MALPENSA CENTER
- PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
- FARMACIA / CHEMIST
- PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
- AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
- NURSERY
- SALA AMICA
- INFO POINT
- PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
- SHOP&COLLECT



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.

-  SERVIZI IGIENICI / TOILETS
 -  BUS
 -  AUTONOLEGGIO / CAR RENTAL
 -  CAR SHARING
 -  POSTE / POST OFFICE
 -  BANCOMAT / ATM
 -  INGRESSI E USCITE / ENTRANCE AND EXIT
 -  DEPOSITO BAGAGLI / BAGGAGE DEPOSIT
 -  CAMBIO VALUTE / FOREXCHANGE
 -  BANCO INFORMAZIONI / INFORMATION DESK
 -  TAXI
 -  BIGLIETTERIA AEREO / TICKET & TRAVEL
 -  BAGAGLI SMARRITI / LOST LUGGAGE
 -  RICONSEGNA BAGAGLI / BAGGAGE CLAIM
 -  CONTROLLO PASSAPORTI / PASSPORT CONTROL
 -  BOX FUMATORI / SMOKING AREA
 -  VIP LOUNGE
 -  AREA GAMING / GAMING AREA
 -  LUOGO DI CULTO / CHAPEL
 -  CHECK IN
 -  FAST TRACK
 -  CONTROLLI SICUREZZA X-RAY / SECURITY
 -  MALPENSA CENTER
 -  PUNTO DI CHIAMATA / SPECIAL ASSISTANCE CALL POINT
 -  FARMACIA / CHEMIST
 -  PRONTO SOCCORSO / FIRST AID
 -  AVVOLGI BAGAGLI / BAG WRAPPING SERVICE
 -  NURSERY
 -  SALA AMICA
 -  INFO POINT
 -  PUNTO DI RITROVO / MEETING POINT
 -  SHOP&COLLECT

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.



Call Center (+39) 02 23.23.23
attivo tutti i giorni dalle 08.00 alle 21.00
open every day from 8am til 9pm

-  @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



Edizione Aprile 2023
April 2023 Edition

Milano 
Malpensa