



Milan  
Airports

# Guida ai servizi per passeggeri a mobilità ridotta.



Guide for passengers  
with reduced mobility

2022

Milano  
Malpensa

## PREMESSA

L'Unione Europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo ai passeggeri a mobilità ridotta o anziani, ha disposto il Regolamento (CE) 1107/2006 in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso Sala Amica) sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

## PRIMA DELLA PARTENZA CONSULTARE

- Il **sito internet del vettore**, per verificare i tempi di presentazione in aeroporto e le informazioni utili per ogni specifica esigenza.  
<https://www.milanomalpensa-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/assistenze-speciali>
- **Milan Airports, l'applicazione ufficiale degli aeroporti di Milano.**
  1. **Scarica l'App** dal tuo Store (Android o iOS)
  2. **Apri l'App** e dalla schermata principale vai nella sezione "IN AEROPORTO", dove troverai tutti i servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta: mappa con i punti di chiamata gialli del servizio di Sala Amica; sezione FAQ; le Storie Sociali relative al "Progetto Autismo".

## QUANDO ARRIVARE

Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, è necessario presentarsi in aeroporto entro l'orario comunicato. Se invece non è stato comunicato l'orario, è necessario presentarsi 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 Check-in dalle ore 09.00 alle ore 16.30 (nei pressi della porta esterna n.17, isola di check-in n.12);
- Almeno un'ora prima direttamente ai banchi check-in;

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

## INTRODUCTION

In 2006 the EEC introduced Regulation n. 1107/2006 which requires all airports to grant free assistance to frail and reduced mobility passengers. SEA refers to this service as Special Assistance Sala Amica.

## BEFORE DEPARTURE CHECK

- **Your airline's website** for all specific information and check-in times for your flight.
- <https://www.milanomalpensa-airport.com/en/passenger-guide/special-assistances>
- **Milan Airports, the official App.**
  1. **Available in iOS and Android.**
  2. **Designed to satisfy all passengers' needs.** Click on "Airport" to find many useful tips: a map indicating Special Assistance Call Point; FAQs; Social Story boards for the Autism Awareness Project.

## WHEN TO ARRIVE

Remember to formally request assistance with your airline or travel agent at least 48 hrs prior to departure. Then follow whatever indication you are given. If you do not have specific instructions be at either:

- A yellow activation point at least 2 hrs prior to the scheduled departure;
- At Sala Amica Check-in Lounge from 09.00 to 16.30 (near the external door n. 17, next to check-in area n.12);
- A check-in desk at least 1 hr prior to the scheduled departure;

**CAUTION:** ARE YOU ARRIVING TO THE AIRPORT BY TRAIN AND YOU BOOKED/NEED ASSISTANCE? **CONTACT US VIA OUR YELLOW INTERCOMS** LOCATED ON THE RAILWAY 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;

## ASSISTENZA SALA AMICA

**ATTENZIONE:** PER FAR FRONTE ALL'EMERGENZA COVID E ALLE PROCEDURE AD ESSA CORRELATE, LA FRUIZIONE DI ALCUNI SPAZI E LO SVOLGIMENTO DELLE FASI DELL'ASSISTENZA POTREBBERO SUBIRE DELLE VARIAZIONI, PUR NEL RISPETTO DELLA FINALITÀ DEL 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. 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.

DURANTE TUTTE LE FASI DELL'ASSISTENZA GLI ADDETTI SONO SEMPRE MUNITI DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE E LE ATTREZZATURE NECESSARIE ALLA TUA ASSISTENZA SONO TUTTE SANIFICATE.

## SALA AMICA

### (LOUNGES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

SEA has implemented the following standards to guarantee passenger comfort inside their lounges:

- Qualified staff;
- Dedicated toilets;
- Flight monitors;
- Refreshment vending machines;

## SALA AMICA ASSISTANCE

**CAUTION:** WHILST THE SERVICE IS ALWAYS GUARANTEED, CERTAIN SPACES AND PHASES OF THE SUPPOSED PROCESS MAY BE SUBJECT TO CHANGE DURING THE COVID EMERGENCY.

Assistance is reserved for passengers with reduced mobility, people with disabilities, elderly ones 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, in security check process, to reach your boarding gate within the established times, during boarding and disembarking, in the baggage collection and immigration checks. It will be our care, as far as possible, to ensure the presence of any accompanying person at all assistance stages. During transfer phases at the airport special vehicles with limited seats are used; therefore, in case it's not possible to ensure the accompanying person presence, it'll be our pleasure to organize the service to reduce inconveniences.

OUR STAFF WILL TAKE OF YOU WEARING PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT AT ALL TIMES.

## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

- Presso gli appositi punti di chiamata gialli designati come Special Assistance Call Point;
- Ai banchi informazione;
- Al check-in del proprio volo;
- Presso la Sala Amica Check-in dalle ore 09.00 alle ore 16.30 (nei pressi della porta esterna n.17, isola di check-in n.12)

## 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.

IL TRASPORTO DEL BAGAGLIO È OFFERTO A TITOLO GRATUITO PER UN **QUANTITATIVO RAGIONEVOLE DI BAGAGLIO**

## PARCHEGGI

In tutti i parcheggi ViaMilano Parking sono disponibili spazi gratuiti riservati per le persone con disabilità.

### PROCEDURA PER USUFRUIRE DELLA GRATUITÀ

Dopo aver parcheggiato, è necessario registrarsi presso la cassa presidiata con operatore, esibendo la seguente documentazione:

- Biglietto di accesso;
- Vetrofanfa 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 O IN FOTOCOPIA.

## ACTIVATION

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

- Any yellow Special Assistance Call Point;
- Any information point;
- At the check-in of your flight ;
- At Sala Amica Check-in Lounge from 09.00 to 16.30 (near the external door n. 17, next to check-in area n.12).

## LUGGAGE TIPS

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

CARRIAGE OF BAGGAGE IS OFFERED FREE OF CHARGE FOR A REASONABLE AMOUNT OF BAGGAGE

## CAR PARKS

ViaMilano Parking is free for disabled permit holders.

### ENDORSEMENT PROCEDURE

Before leaving the carpark take the following documents to the cash desk:

- Carpark receipt;
- Disabled parking permit;
- Permit holder's i.d.;
- Airline booking.

A COPY OF THE PARKING PERMIT MUST BE DISPLAYED INSIDE THE VEHICLE THROUGHOUT PARKING PERIOD.

## CASSA PRESIDIATA

**Malpensa Terminal 1** all'interno dell'aerostazione, piano arrivi in prossimità della porta 6.

## 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](http://www.area10minuti.it)

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

## SERVIZI PER IPO E NON VEDENTI 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).

**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 CENTRALE 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.

## MANNED TILLS

**Malpensa Terminal 1** Arrivals floor near door n. 6.

## DROP OFF LINE

### (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](http://www.area10minuti.it)

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

## VISUAL IMPAIRMENT THE TERMINAL HAS BEEN FITTED WITH:

- Tactile paths;
- Braille buttons to operate
- Public phones and lifts;
- vocal information inside lifts.

**CAUTION:** 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 MAIN SALA AMICA LOUNGE OR AT YOUR AIRLINE'S CHECK-IN DESK;

Guide dogs can travel onboard 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.milanairports.com/it/guida-passeggero](http://www.milanairports.com/it/guida-passeggero), sezione "Assistenze Speciali", è disponibile una pagina informativa dove è possibile visionare:

- Il modulo per prenotare la visita in aeroporto;
- 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.

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compila il questionario direttamente in Sala Amica o sul sito [www.milanairports.com/it/guida-passeggero](http://www.milanairports.com/it/guida-passeggero) nella sezione "Assistenze Speciali - Questionario di gradimento".

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

## AUTISM AWARENESS

A project introduced by ENAC (Italian Civil Aviation Authority) designed to aid passengers travelling with family members affected by any disorder. Check our website <https://www.milanairports.com/en/passenger-guide> under Special Assistance to find:

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

### CUSTOMER SURVEY

SEA is always interested in passenger feedback so kindly take a minute to fill in the questionnaire on our website <https://www.milanairports.com/en/passenger-guide> under "Special Assistance—Customer Survey".

**Your answers will help us to help you!**



## GENTILE PASSEGGERO,

SALA AMICA LE DÀ IL BENVENUTO  
ED È LIETA DI ASSISTERLA GRATUITAMENTE  
DURANTE IL SUO TRANSITO  
NEGLI AEROPORTI DI MILANO.

Le ricordiamo, in accordo al Regolamento Europeo 1107/2006, che è necessario richiedere l'assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista. Ci consentirà, così, di assicurarle il miglior servizio possibile presso i nostri aeroporti. **Grazie.**

**BENVENUTI NEGLI  
AEROPORTI DI MILANO.  
ORA PREMETE IL BOTTONE ROSSO  
E LASCIATE FARE A NOI!**

**WELCOME TO MILAN AIRPORTS.  
NOW JUST PRESS THE RED BUTTON  
AND LET US DO THE REST!**

## DEAR PASSENGER,

SPECIAL ASSISTANCE SALA AMICA  
IS A FREE SERVICE FOR PASSENGERS  
WHO NEED ASSISTANCE WHILST  
TRAVELLING AT OUR AIRPORTS.

We remind passengers that EEC regulation 1107/2006 states passengers requiring assistance must advise their airline or travel agent at least 48 hrs prior to their scheduled departure. This helps us guarantee the best possible service. **Thank You.**

## PROTEGGIAMOCI LE REGOLE DI PREVENZIONE

LET'S PROTECT  
OURSELVES.  
PREVENTION RULES

- INDOSSA LA MASCHERINA  
WEAR A FACE MASK
- MANTIENI LA DISTANZA DI SICUREZZA  
KEEP A SAFE DISTANCE
- LAVATI LE MANI  
WASH YOUR HANDS
- NON TOCCARTI LA FACCIA  
DON'T TOUCH YOUR FACE
- MANTIENI PULITI I TUOI OGGETTI PERSONALI  
KEEP OBJECTS CLEAN
- TOSSISCI O STARNUTISCI NEL FAZZOLETTO  
COUGH OR SNEEZE INTO A TISSUE

**SANIFICHIAMO TUTTE LE ATTREZZATURE  
NECESSARIE ALLA TUA ASSISTENZA  
WE CLEAN AND DISINFECT ALL  
EQUIPMENT FOR YOUR ASSISTANCE**

**LE PERSONE CHE SI PRENDONO CURA  
DI TE IN AEROPORTO INDOSSANO  
SEMPRE I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE.  
OUR TEAM TAKE CARE OF YOU  
AT THE AIRPORT AND WEAR  
ALL PROTECTION DEVICES**

Per maggiori informazioni consultare la sezione "Misure di Protezione" della Carta dei Servizi disponibile sul sito [www.milanomalpensa-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/carta-dei-servizi](http://www.milanomalpensa-airport.com/it/guida-per-il-passeggero/carta-dei-servizi)  
For further details, consult the "Protection Measures" section of the Service Charter available on the website <https://www.milanomalpensa-airport.com/en/passenger-guide/service-charter>.



SALA AMICA

# Milano Malpensa

## TERMINAL 2 CHIUSO

Dal 15 giugno 2020 tutti i voli da/per Milano Malpensa sono operati al Terminal 1

## TERMINAL 2 CLOSED

From June 15th 2020 all flights from/to Milan-Malpensa are operated from Terminal 1

Per ulteriori informazioni consultare il sito  
For further information refer to  
[www.milanomalpensa-airport.com](http://www.milanomalpensa-airport.com)

## NOTA:

A causa dell'emergenza COVID-19 alcuni percorsi potrebbero subire variazioni; si consiglia di visionare le mappe aggiornate sul sito SEA-Mappe Ingressi e uscite Linate. Per ulteriori informazioni consultare COVID-FAQ.

## NB:

Due to the COVID-19 emergency, some routes may have been modified; passengers should refer to the updated maps on the SEA website - Linate Entrance and Exit Maps. For further information consult COVID-FAQ.

Per effettuare un reclamo o per suggerimenti: è necessario compilare il modulo allegato alla Carta dei Servizi o visitare il sito <https://www.milanairports.com/it/customer-care> nella sezione "Contatti - Reclami".

If you wish to make a suggestion or complaint: please use the printed form in the Service Charter or send us a message via our website <https://www.milanairports.com/en/customer-care> under "Contacts - Complaints".



**Informazioni**  
Information



**Farmacia**  
Chemist



Al piano della  
biglietteria ferroviaria



**Toilettes**  
Toilets



**Punti di chiamata**  
Special Assistance Call Point





Milan  
Airports

**A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID-19  
GLI ORARI DEL CALL CENTER E DI MI AIRPORTS  
POTREBBERO SUBIRE DELLE VARIAZIONI.**

**CALL CENTRE E @MIAIRPORTS  
MAY CHANGE TIME OF SERVICE  
DURING THE COVID-19 EMERGENCY**

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



@MiAirports dalle 08.00 alle 22.00



facebook.com/milanairports



instagram.com/milanairports



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

**www.milanomalpensa-airport.com  
www.milanairports.com**



**SCARICA L'APP DISPONIBILE  
PER APPLE E ANDROID**