

Servizi per passeggeri a mobilità ridotta

Special needs





Ogni anno milioni di persone partono e arrivano, da Linate e Malpensa.

Alcuni passeggeri hanno bisogno di servizi e assistenze individuali.

Questa pubblicazione è realizzata per aiutare le persone con necessità particolari a muoversi in aeroporto, con pratiche informazioni sui servizi e l'assistenza che offriamo.

Millions of people use Linate and Malpensa airports every year.

This publication is dedicated to all passengers needing particular assistance at the airport.

SEA-Aeroporti di Milano
Call center +39 02 7485 2200
www.sea-aeroportimilano.it
Mediavideo pag. 520

(Informazioni in tempo reale su: voli nazionali ed internazionali, arrivi e partenze dell'ultima ora, delle successive due ore, oltre le due ore e notizie utili per chi vola).

(On-line information for passengers travelling on domestic and international routes).

Aeroporto di Malpensa, Terminal 1 *Malpensa airport, Terminal 1*



Verso l'aeroporto / *Reaching the airport*



L'area partenze / *Departures*



La porta più vicina alla SALA AMICA / *The closest door to SALA AMICA*



Aeroporto di Linate

Linate Airport



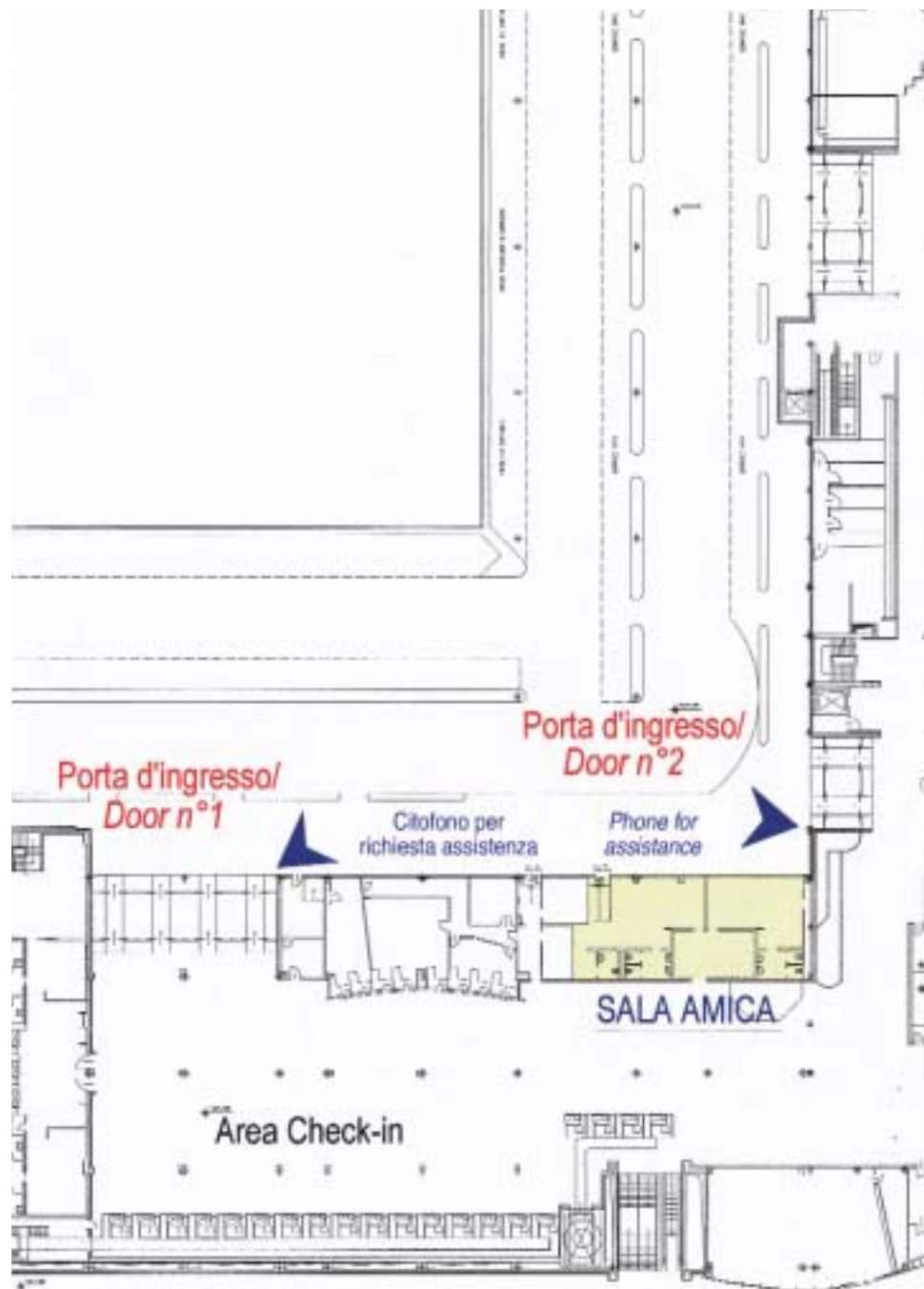
Verso l'aeroporto / *Reaching the airport*



L'area partenze / *Departures*



La porta più vicina alla SALA AMICA / *The closest door to SALA AMICA*



PIANO PARTENZE / DEPARTURES

1° piano / 1st floor

Che cosa facciamo per voi

What we do for you

Il servizio SALA AMICA assicura un'assistenza completa ai passeggeri con problemi di mobilità ridotta temporanei o permanenti, in partenza, in arrivo o in transito negli aeroporti di Linate e Malpensa.

- **In partenza**, il passeggero segnalato dalla compagnia aerea o dall'agenzia di viaggio viene accolto dal personale addetto e accompagnato al check-in. In alternativa può presentarsi direttamente al check-in e richiedere l'attivazione del servizio. Personale specializzato provvederà ad accompagnarlo ai controlli di sicurezza e passaporto fino all'imbarco. Se per l'imbarco è previsto l'utilizzo del pullman, viene messo a disposizione un mezzo speciale per il trasporto fino all'aereo e per il suo trasferimento a bordo.

Il servizio SALA AMICA deve essere richiesto al momento della prenotazione del biglietto alla compagnia aerea o all'agenzia di viaggio

The SALA AMICA service must be required to the airline company or to the travel agency when booking the flight.

- **In arrivo**, un addetto della SALA AMICA attende il passeggero all'aereo e lo accompagna attraverso il controllo passaporti, nell'area arrivi, al ritiro bagagli e quindi all'esterno, fino al mezzo di trasporto scelto per raggiungere la sua destinazione finale.
- **In transito**, il passeggero viene accompagnato dagli arrivi agli imbarchi attraverso tutti i consueti controlli.

S*SALA AMICA ensures a complete assistance to passengers with temporary or permanent reduced mobility arriving at and departing from Linate and Malpensa airports.*

- **Departure.** *SALA AMICA staff welcomes and accompanies the passenger indicated by the airlines or by the travel agency to the check-in counter. Sala Amica service can also be required directly at the check-in counter. The passenger is assisted by dedicated personnel during all the boarding operations. If the bus is used for boarding, a special vehicle will carry the passenger to the plane.*

- **Arrival.** *SALA AMICA staff waits for the passenger and accompanies them outside the airport after passport control and baggage claim.*
- **Transit.** *The passenger in transit is accompanied from the arrival area to the following gate.*

Al vostro servizio At your service

Vi ricordiamo di segnalare sempre all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea le vostre difficoltà motorie al momento della prenotazione e dell'acquisto del biglietto.

Non dimenticate di richiedere la preassegnazione del posto in aereo.

Per assicurarvi il miglior servizio per le vostre necessità, riportiamo alcune indicazioni e domande che potrebbero rivolgervi al momento della prenotazione:

- che tipo di difficoltà motorie presentate?
- Siete in grado di salire e scendere dalla scaletta dell'aereo?
- Potete camminare all'interno dell'aeroporto fino all'aereo o necessitate di una sedia a rotelle?
- Potete trasferirvi dalla vostra carrozzina a quella di dimensioni ridotte fornita dal personale dell'aeroporto per trasportarvi all'interno dell'aereo?
- Potete trasferirvi dalla sedia a rotelle al sedile dell'aereo ?
- La vostra sedia è pieghevole o funziona a batteria?
- Potete camminare all'interno dell'aereo o necessitate di una sedia a rotelle particolare che può essere utilizzata all'interno della cabina?

Se vi occorrono particolari attrezzature mediche, o avete bisogno di ossigeno terapia, è obbligatorio prendere contatto con la compagnia aerea, che vi richiederà un certificato medico di idoneità al volo.

When you book your flight be sure to inform the airline or travel agency exactly which assistance you require.

Do not forget to request the seat-assignment.

In order to give you the best service, a few questions - that you might be asked while booking - booking, are listed below:

- *What is the nature of your problem?*
- *Can you get up and down the airplane stairway?*
- *Do you need a wheelchair?*
- *Are you able to move from your wheelchair to the reduced-size wheelchair supplied by the airport?*
- *Are you able to move from your wheelchair to the airplane seat?*
- *Do you have a folding wheelchair or does it have a battery?*
- *Can you walk in the plane or do you need a special wheelchair to move inside the plane?*

If you need medical equipment or oxygen therapy, it is necessary to contact the airline who will ask you to provide a health certification.

Al momento del vostro arrivo in aeroporto spiegate liberamente le vostre esigenze: il personale è a vostra completa disposizione.

Vi ricordiamo che la compagnia aerea non può aiutarvi nella consumazione dei pasti, per gli spostamenti all'interno della cabina, per eventuali medicazioni e per l'utilizzo delle toilettes sull'aereo. Se vi serve assistenza per alcune di queste esigenze è necessario che abbiate un accompagnatore.

Le sedie a rotelle personali vengono caricate per ultime nella stiva, per poi essere rese immediatamente disponibili all'arrivo.

When you are at the airport do not hesitate to explain your needs. Our personnel is at your disposal.

Airline personnel cannot help you to eat, walk in the plane, give you medical assistance or accompany to the toilet. If necessary you must be aided by a travelling companion.

Personal wheelchairs are loaded last, so that they are immediately available on arrival.

At Linate and Malpensa airports intercom telephones are connected directly with SALA AMICA.



Dove, come e che cosa in aeroporto

Where, how and what in the airport

Per essere sicuri di poter disporre dei posti dedicati sugli aerei, i passeggeri che richiedono assistenza devono fare il check-in

- per i voli nazionali:
1 ora prima dell'ora di partenza
- per i voli internazionali:
1 ora e 30 minuti prima
- per i voli intercontinentali:
2 ore prima.

Se l'operazione viene fatta troppo tardi, infatti, i posti potrebbero essere assegnati ad altri passeggeri, compromettendo, nei casi più critici, la partenza stessa.

Le caratteristiche dei terminal di Linate e di Malpensa sono differenti. Nel complesso, comunque, le aree arrivi e partenze/imbarchi degli aeroporti milanesi non presentano barriere architettoniche e sono interamente percorribili con la sedia a rotelle.

Percorsi LOGES completi di mappe tattili facilitano gli spostamenti all'interno degli aeroporti.

Il servizio offerto dalla SALA AMICA non comprende il trasporto del bagaglio, per il quale occorre rivolgersi alla Cooperativa portabagagli.

MALPENSA Terminal 1

La SALA AMICA principale è situata al secondo piano (check-in), presso la porta d'ingresso n° 11. I non vedenti possono disporre di un percorso tattile che permette loro di rag-

To guarantee dedicated seats on the plane, passengers needing special assistance must check-in:

- 1 hour before departure time for domestic flights
- 1 and a half hours before departure time for international flights
- 2 hours before departure time for intercontinental flights

If you arrive late at the airport, the seats may have been given away to other passengers, and you may possibly lose the flight.

The arrival and departure areas of Linate and Malpensa airports do not have any architectural barriers: wheelchairs can be used throughout.

Tactile/acoustic LOGES pathways help passengers to walk in the airport.

SALA AMICA service does not include lifting baggage transportation. Please contact the porter service if necessary.

MALPENSA Terminal 1

The main SALA AMICA room is located on the second floor (+2 check-in), near entrance door n. 11. Short-sighted passengers can use the

giungere facilmente la SALA AMICA dalla porta d'ingresso. Altri percorsi completi di mappe tattili facilitano gli spostamenti all'interno dell'aerostazione.

Il passaggio da un piano all'altro avviene tramite ascensori, che sono dotati di comandi con segnalazioni visive e acustiche. I pulsanti interni ed esterni sono in alfabeto braille.

Terminal 2

Il servizio di navetta gratuito tra i due terminal è attrezzato per il trasporto dei disabili.

LINATE

La SALA AMICA è situata nell'area check-in al primo piano. Gli addetti vi accompagneranno, attraverso un percorso specifico, ai controlli di sicurezza e passaporto fino all'imbarco.

SERVIZI

Telefoni pubblici

Utilizzabili da persone in sedia a rotelle sono presenti in gran numero in tutti gli ambienti delle aerostazioni.

Toilettes

Le toilettes di Linate e Malpensa sono attrezzate per le persone con mobilità ridotta.

Trasporto bagagli

Un servizio di facchinaggio potrà sopperire ad eventuali necessità di trasporto dei bagagli.

special LOGES tactile path to reach SALA AMICA. Elevators are equipped with Braille code and acoustic signals.

Terminal 2

The free shuttle bus between the terminal buildings are equipped to transport disabled passengers.

LINATE

The SALA AMICA room is located on the first floor (check-in area). SALA AMICA staff assist you during boarding operations.

SERVICES

Public telephones

Several public telephones are available in the terminal buildings. They can be easily reached from a wheelchair.

Toilets

Special equipped toilets for the disabled are available in Linate and Malpensa airports.

Baggage transportation

For the porter service please contact the following telephone numbers:

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI BAGAGLI / INFORMATION AND BOOKINGS

Malpensa terminal 1 e terminal 2
tel. +39 02 58580298 - +39 335 7191439

Linate
tel. +39 02 716659

Auto e parcheggi

Parking

Negli aeroporti di Linate e Malpensa i parcheggi dispongono di posti riservati ai disabili, in genere situati nelle vicinanze delle casse, opportunamente segnalati e dotati di citofoni collegati direttamente con la SALA AMICA.

Si avrà diritto al parcheggio gratuito esibendo il contrassegno di parcheggio per disabili unitamente ad un documento d'identità e al ticket d'ingresso al parcheggio presso la cassa presidiata da personale (DPR 503 del 24 luglio 1996).

LINATE

I posti riservati sono presso il Parcheggio multipiano.
Per prenotazioni: tel. 02 7485 3029.

MALPENSA Terminal 1

- I posti riservati sono:
- parcheggio multipiano, , piano interrato, -1, settori B Nord ed E Sud.
Per prenotazioni: Apcoa tel. 02 5858 1069.
 - Parcheggio multipiano, , piano 0, area scoperta, Nord e Sud.
Non prenotabili.
 - Parcheggio lunga sosta,  Nord.
Per prenotazioni: tel 02 7486 2591.

Terminal 2

I posti riservati sono presso l'area arrivi, l'area partenze, area scoperta e nel parcheggio lunga sosta. Per prenotazioni: tel 02 7486 3591.


Special car-parking spaces are available in Linate and Malpensa airports. They are located near the cash desks and are equipped with intercom telephones directly connected with SALA AMICA.

For free parking, it will be necessary to show the staff at the entrance your parking badge and your identity document .
(Law 503, 24/07/1996).

LINATE

*The parking spaces are located in the Multilevel Parking.
Booking: phone +39 02 7485 3029.*

MALPENSA Terminal 1

- The parking spaces are located in:*
- Multilevel Parking ,
 - 1st floor North Area B and South Area E.
Information and bookings: APCOA phone +39 02 5858 1069.
 - Multilevel Parking , ground floor outdoor Area North and South. *No bookings permitted.*
 - Long Term Parking  North.
Information and bookings: phone +39 02 7486 2591.

Terminal 2

*The parking spaces are located in the arrival and departure areas, in the outdoor area and in the Long-Term Parking.
Bookings: phone +39 02 7486 3591.*

Pro memoria e numeri utili

Checklist and useful numbers

Richiedete alla compagnia aerea la pre-assegnazione del vostro posto e avvertite del vostro arrivo la SALA AMICA.

Prevedete come trasportare o far trasportare i vostri bagagli ed eventualmente prenotate il servizio di facchinaggio.

Verificate quali servizi sono gratuiti e quali a pagamento.

Controllate se l'aeroporto della vostra destinazione è accessibile per i passeggeri con mobilità ridotta.

Ask *the airline for seat-assignment and contact SALA AMICA about any special assistance you require.*

Book *the porter service if you require it.*

Check *which services are free of charge and which are not.*

Check *which services will be available at your final destination airport.*

NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

	LINATE	MALPENSA T1	MALPENSA T2
Informazioni sui voli 24 ore su 24 <i>Information on flights, 24 hours</i>	02 74852200	02 74852200	02 74852200
Coop. portabagagli Deposito bagagli <i>Porter service Left luggage</i>	02 716659 dalle 7.00 alle 21.30 e su chiamata and phone call	02 58580298 dalle 6.00 alle 22.00	02 58580298 dalle 6.00 alle 22.00
Farmacia <i>Chemist</i>	02 7560486 dalle 8.00 alle 20.30 Tutto l'anno / All year	02 58580287 dalle 8.00 alle 20.00 Tutto l'anno / All year	02 58583013 dalle 8.00 alle 22.00 Tutto l'anno / All year
Polizia di Frontiera <i>Immigration Police</i>	02 7021111	02 58584511	02 58584511
Pronto soccorso <i>First Aid</i>	02 74852222	02 74862408	02 74854444
Sportello disabili della Regione Lombardia <i>Regione Lombardia information desk for disabled passengers</i>	02 67654740 dalle 9.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, mercoledì dalle 9.00 alle 14.00, sabato dalle 9.00 alle 13.30. 02 67654740 from 9.00 a.m. to 6.30 p.m. Monday to Friday, Wednesday from 9.00 a.m. to 2.00 p.m., Saturday from 9.00 a.m. to 1.30 p.m.		



Settembre • September 2004