

Un nuovo traguardo per il telecontrollo del Gruppo Hera a Forlì, che ora gestisce a distanza 10 mila impianti

Una sala di quasi 400 mq, uno schermo gigante di 60 metri quadrati, oltre 50 postazioni per tecnici e operatori, 15.000 schermi sinottici di controllo, una supervisione degli impianti e un call center tecnico attivi 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, 13 numeri verdi gestiti e 260 linee di comunicazione telefoniche in ingresso divise per servizio e con indirizzamenti prioritari.

Sono solo alcune delle caratteristiche del Polo Telecontrollo Reti e Impianti e Call Center Tecnico del Gruppo Hera a Forlì, in via Balzella, interamente progettato dalla multiutility e impianto di primo piano a livello nazionale ed europeo per dimensioni dell'infrastruttura gestita, diversità di tipologie di attività, livello di integrazioni e tecnologie applicate.

Inaugurato nel 2008, si è via via ampliato sia in termini di territori gestiti e numero di servizi, sia in termini dimensionali, tanto che oggi sono 10 mila gli impianti e quasi 800 mila i punti (sensori su sezioni di condotte e di impianti) telecontrollati a distanza su una rete di oltre 74.000 km.

Questa infrastruttura all'avanguardia è stata visitata oggi da una delegazione del Comune di Forlì, presieduta dal sindaco **Gianluca Zattini**, con due guide d'eccezione: il presidente esecutivo del Gruppo Hera **Cristian Fabbri** e l'amministratore delegato **Orazio Iacono**.

Una 'cabina di regia' ad elevata tecnologia ed automazione per gestire anche situazioni di emergenza

Grazie al lavoro di una ottantina di persone tra operatori ed esperti, il Polo garantisce un servizio sempre operativo, efficiente ed efficace su tutti i territori serviti dal Gruppo Hera (Emilia-Romagna, Triveneto e Marche) per la gestione del telecontrollo, la teleconduzione, l'automazione e il pronto intervento su impianti e reti (acquedotti, fognature, depurazione, gas, teleriscaldamento), ma anche per servizi ambientali, illuminazione pubblica, e-mobility per la ricarica elettrica: in sintesi, tutti gli asset del Gruppo, indispensabili per una gestione efficace dei

servizi essenziali.

Qui arrivano segnalazioni di malfunzionamenti e allarmi di ogni tipo, nonché tutte le segnalazioni dei vari stakeholders: dal cittadino che sente odore di gas o segnala una fuga di acqua ai tecnici comunali che avvertono di un problema dell'illuminazione pubblica o degli impianti semaforici. A quanti chiamano, gli operatori forniscono tempestivamente una risposta e subito dopo inviano la richiesta ai colleghi tecnici consentendo loro di intervenire tempestivamente per risolvere l'eventuale criticità e gestire al meglio le situazioni di emergenza.

Oltre a supportare continuamente la gestione di tutti i processi, il sistema consente agli operatori sul campo di avere consapevolezza, in tempo reale, dello stato degli impianti mettendo a disposizione, attraverso un'apposita App, le informazioni anche in mobilità. Inoltre, grazie all'utilizzo strutturato dei dati e all'integrazione con sistemi di intelligenza artificiale, è in grado di supportare le decisioni con applicazioni informatiche avanzate che sfruttano l'enorme base di dati disponibile e indirizzano così al meglio le varie scelte gestionali.

Insomma, si tratta di una vera e propria 'cabina di regia' che grazie a un insieme di tecnologie innovative, un elevato grado di automazione e competenze specializzate è in grado di gestire anche situazioni critiche e complesse.

Ne è un esempio fra tutti **l'alluvione della primavera 2023**, durante la quale il Polo ha funzionato come catalizzatore in real time delle informazioni sulla situazione in campo che, ordinate e distribuite alle strutture operative per la loro risoluzione, hanno reso possibili interventi rapidi e mirati: un vero e proprio punto di riferimento in una situazione di particolare criticità. Altro esempio non meno importante, il **monitoraggio continuo delle perdite sulla rete idrica** che, grazie all'elaborazione di un numero elevatissimo di dati, consente di individuare e prevenire le dispersioni mediante un controllo attivo delle fughe, tutelando una risorsa preziosa e fondamentale come l'acqua.

Fonte: Gruppo Hera - Photo credit: Agenzia Dire