# 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***