

[Servizi](#)

Hera protagonista in un webdoc sull'ambiente con il polo tecnologico di telecontrollo

Il polo tecnologico di Hera a Forlì è inserito nella prima puntata italiana del webdoc *Adaptation*, che racconta le migliori pratiche di adattamento al cambiamento climatico espresse in regione. Mettendo al centro l'acqua, il viaggio virtuale (www.adaptation.it/italia/emilia-romagna) conduce così alla scoperta del servizio idrico di Hera che contribuisce con investimenti per oltre 100 milioni di

euro all'anno alla preservazione della risorsa e alla sicurezza del territorio. Fari puntati sul polo tecnologico di telecontrollo che rappresenta un esempio unico in Italia, per dimensioni dell'infrastruttura gestita, attività, livello di integrazione e strumenti applicati. Il polo è attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24: grazie al lavoro di circa 70 addetti, garantisce un servizio che copre Emilia-Romagna, Triveneto e Marche.

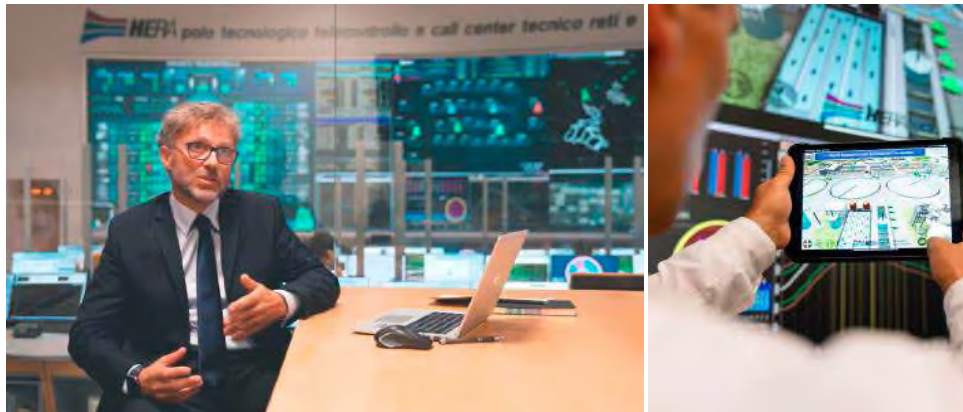
Unisce due realtà: il call center tecnico per la gestione di tutte le chiamate di pronto intervento (oltre 450 mila all'anno, 260 linee in ingresso) e il telecontrollo per il monitoraggio impiantistico continuo di 7.080 impianti e 640 mila punti sul territorio, in grado di acquisire 28 milioni di informazioni al giorno e controllare in tempo reale reti idriche, gas e teleriscaldamento per uno sviluppo di circa 68 mila km.



Il moderno polo di telecontrollo di Hera a Forlì, struttura all'avanguardia e unica a livello nazionale

Forlì

CLIMA E RISORSE IDRICHE



Sandro Boarini, responsabile del Polo di telecontrollo e Call center tecnico del Gruppo Hera. A destra il controllo di un impianto da remoto

Innovazione e telecontrollo Il polo tecnologico di Hera

La struttura di Forlì è un'eccellenza europea per la sicurezza di reti e impianti, in grado di monitorare la situazione del territorio in tempo reale

FORLÌ

Fra le risorse naturali che maggiormente risentono degli effetti del cambiamento climatico c'è sicuramente l'acqua, un bene di fondamentale importanza che, oggi più di ieri, dev'essere consumato responsabilmente e gestito secondo le migliori soluzioni possibili, prendendo ad esempio i casi in cui esse vengono già adottate. Una proposta, in questo senso, arriva dalla prima puntata italiana, da oggi navigabile online, del webdoc Adap-

tation, progetto di "constructive journalism" dedicato alle migliori esperienze di adattamento al cambiamento climatico. In particolare il webdoc Adaptation racconta le migliori pratiche di adattamento al cambiamento climatico espresse in regione. Questo viaggio virtuale conduce alla scoperta del servizio idrico di Hera che, grazie a pianificazione, infrastrutture e tecnologie all'avanguardia, contribuisce con investimenti per oltre 100 milioni di euro all'anno alla preservazione della

risorsa e alla sicurezza del territorio.

Fra le esperienze emiliano-romagnole raccontate da Adaptation, il polo centralizzato di telecontrollo e call center tecnico di Forlì, fiore all'occhiello del Gruppo Hera, definito nel webdoc "la Nasa italiana che garantisce la resilienza delle reti, cuore e intelligenza di un impianto". È un esempio unico in Italia e all'avanguardia a livello europeo, per dimensioni dell'infrastruttura gestita, attività, livello di integrazione e strumenti ap-

plicati. «La sala di telecontrollo di Forlì è il cuore e l'intelligenza di un ampio e diffuso sistema impiantistico e di reti che insiste in un territorio che è quello dell'Emilia Romagna, del Triveneto e delle Marche – spiega Sandro Boarini, responsabile del polo di telecontrollo e call center tecnico di Forlì – È un network estremamente esteso di reti del servizio idrico (acquedotto, fognatura, reti del gas e reti del teleriscaldamento). Con questo complesso sistema di presidi noi abbiamo la situazio-

ne in tempo reale di tutto quello che succede nei vari impianti».

Il polo è attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24: grazie al lavoro di circa 70 addetti, garantisce un servizio sempre operativo, efficiente ed efficace nell'ambito territoriale del Gruppo Hera. La sua peculiarità è il fatto di unire due realtà, due aree funzionali che cooperano sinergicamente: un Call Center Tecnico per la gestione di tutte le chiamate di pronto intervento sul territorio (oltre 450 mila all'anno con altissime performance assicurate da 260 linee in ingresso) e il Telecontrollo per il monitoraggio impiantistico continuo di oltre 7.080 impianti e 640 mila punti sul territorio, in grado di acquisire 28 milioni di informazioni al giorno e controllare in tempo reale reti idriche, gas e teleriscaldamento per uno sviluppo di circa 68 mila km.

L'intero sistema in business continuity è estremamente resiliente e affidabile, grazie a una configurazione che consente di affrontare ogni emergenza derivante dai territori e in grado di garantire alle strutture operative monitoraggio continuo e copertura totale, anche in caso di blackout o attacchi informatici. Negli episodi più complicati e nelle situazioni critiche è ancora più determinante l'interscambio di informazioni garantito dal polo, che è in grado di analizzare le criticità in tempo reale, in autonomia e anche in assenza di segnalazioni precise da parte dei cittadini. L'impianto di telecontrollo è, un sistema avanzatissimo altamente performante che usa la stessa piattaforma informatica usata dal Cern di Ginevra per l'acceleratore di particelle, gestito autonomamente da una struttura interna dedicata di ingegneria, altamente specializzata.