

HERGOAMBIENTE, LA VIA “SMART” AI SERVIZI AMBIENTALI

HERA HA MESSO A PUNTO UN SISTEMA UNICO NEL PANORAMA INTERNAZIONALE, CHE STA RIVOLUZIONANDO I SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE. SI TRATTA DEL PROGETTO HERGOAMBIENTE, PENSATO PER GESTIRE IN MODO INTEGRATO ED EFFICACE TUTTE LE ATTIVITÀ SUI RIFIUTI, E BASATO SULLA COMPLETA INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI.

Il Gruppo Hera è nato nel 2002 dall'aggregazione di 11 municipalizzate dell'Emilia-Romagna: sono le nostre radici, da cui abbiamo ereditato esperienza, *know-how* e capacità di interpretare le esigenze del territorio. Dopo 13 anni di innovazioni e vicinanza al cittadino, possiamo dirci orgogliosi di essere una delle maggiori *multiutility* del paese, forti della crescita ininterrotta intrapresa fin qui e che ci ha portato a essere presenti anche nel nord-est e nelle Marche.

In tema di rifiuti, in particolare, Hera vanta da sempre un primato nazionale: siamo il primo operatore in Italia nell'area ambiente e nel 2014 abbiamo raccolto 2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani, al servizio di una popolazione di oltre 3,3 milioni di abitanti. Dopo anni di ricerca e importanti investimenti in innovazione in tutti i servizi gestiti dal Gruppo (oltre ad ambiente, acqua, energia e illuminazione pubblica), Hera ha messo a punto un sistema “intelligente” unico nel panorama nazionale e internazionale, che sta rivoluzionando i servizi di igiene ambientale. Il progetto si chiama HergoAmbiente ed è pensato per gestire in modo integrato ed efficace tutte le attività di raccolta rifiuti e spazzamento strade, basandosi sulla completa informatizzazione dei processi.

Grazie a HergoAmbiente 300.000 cassonetti “parlanti”

Cosa potrebbe dirci un cassonetto, se potesse parlare? Potrebbe dirci, ad esempio, dove si trova o se è stato danneggiato. Soprattutto, potrebbe dirci quando è stato svuotato l'ultima



FOTO: ARCH. GRUPPO HERA

volta. Grazie a HergoAmbiente i 300 mila contenitori gestiti da Hera oggi lo fanno davvero: “parlano”. Il sistema, infatti, ha “taggato” ogni contenitore permettendo di controllarne in tempo reale la posizione, il corretto funzionamento, la data e l'ora dell'ultimo svuotamento. Attraverso tecnologie e sistemi informativi all'avanguardia, HergoAmbiente ha assegnato un'identità univoca anche agli altri strumenti in forza ai servizi ambientali Hera (mezzi, stazioni ecologiche, impianti), organizzando nel tempo le attività che li riguardano, controllando l'effettiva esecuzione e la qualità delle prestazioni erogate. Qualche numero ci aiuterà a capire meglio la portata del cambiamento introdotto: HergoAmbiente mette in collegamento 300 mila contenitori, 3 mila operatori, 1.300 mezzi di raccolta e 140 centri di raccolta, dando origine ogni giorno a 1.900 ordini di lavoro tra raccolta e spazzamento. Attualmente serve un bacino di 2,6 milioni di cittadini in Emilia-Romagna,

per arrivare a 3,3 milioni a breve, quando verrà esteso anche nelle altre regioni in cui è presente Hera. Tutto questo viene fatto prendendo in carico anche le segnalazioni che ci arrivano tramite l'*app del Rifiutologo*, che oltre ad aiutare gli utenti a fare la raccolta differenziata permette di inviare a Hera delle foto per segnalare angoli della città in cui serve un intervento tempestivo di pulizia. HergoAmbiente consente di mettere insieme in tempo reale tutte queste informazioni rilevate sul campo, tra cui ci sono anche le ore di attività svolte, i percorsi compiuti dai mezzi, i km spazzati dalle motospazzatrici.

Una soluzione efficiente e attenta all'ambiente

Straordinaria opportunità al servizio delle comunità locali, HergoAmbiente pensa e lavora come un *network*, cioè come una rete di persone e dispositivi

- 1 Contenitori taggati e mezzi Hera per la raccolta differenziata in forza al sistema HergoAmbiente.
- 2 Operatore Hera al lavoro con il sistema HergoAmbiente.

fra loro interconnessi. *Smartphone e computer* di bordo sono stati dati in dotazione alle squadre operative Hera, comprese quelle dei fornitori di servizio: attraverso questi dispositivi mobili gli operatori ricevono gli ordini da eseguire, registrano le operazioni fatte facendo rapporto al sistema centrale, che elabora tempestivamente i dati in funzione di una continua riprogettazione del servizio. L'obiettivo finale? Migliorare efficienza, efficacia e qualità dei servizi, certamente. Ma anche diminuire l'impatto ambientale: grazie a HergoAmbiente sarà possibile impiegare i mezzi in maniera più razionale, consumando 150 mila litri di carburante in meno ogni anno, che corrispondono alla mancata emissione di 400 tonnellate di CO₂. Si tratta del cosiddetto *fleet management*, cioè la *gestione della flotta aziendale*: grazie al censimento dei mezzi, al controllo del loro stato operativo, della loro disponibilità e delle loro prestazioni nel tempo, HergoAmbiente ne favorisce un impiego sempre più razionale. Aumentando, tra l'altro, gli sforzi messi in campo da Hera sul fronte della mobilità sostenibile: un impegno che nel corso degli anni ha portato all'acquisto di veicoli tecnologicamente avanzati, alimentati con biocarburanti, e di mezzi elettrici come le spazzatrici a impatto zero, che operano senza produrre inquinamento acustico anche in spazi stretti.

Un passo verso la tariffa puntuale e il controllo della filiera del riciclo

Unico in Italia, HergoAmbiente si colloca al livello delle più avanzate esperienze europee in materia di gestione dei servizi ambientali e garantisce standard elevati di trasparenza e rendicontazione: requisiti fondamentali per rendere possibile, in futuro, l'auspicata introduzione della tariffazione puntuale. La completa informatizzazione del servizio e la misurazione precisa delle prestazioni effettuate, infatti, ci consentirà di premiare i cittadini per i loro comportamenti virtuosi legati alla raccolta differenziata e alla riduzione dei rifiuti prodotti. HergoAmbiente ha anche un'altra importante funzione: permette la completa tracciabilità dei rifiuti e, dunque, dell'intera filiera del riciclo. Un tema, questo, su cui Hera è impegnata a 360 gradi anche attraverso resoconti puntuali delle proprie attività. È il caso del report *Sulle tracce dei rifiuti*, giunto quest'anno alla sesta edizione, con cui il Gruppo

FIG. 1
GESTIONE DEI SERVIZI
AMBIENTALI

Lo schema di funzionamento del sistema HergoAmbiente elaborato da Gruppo Hera.

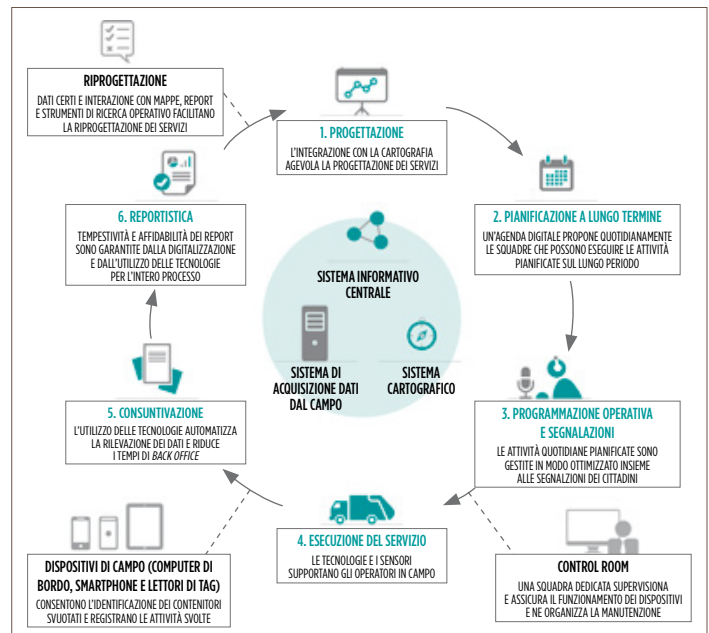


FOTO: ARCH. GRUPPO HERA

2

Hera illustra ogni anno i dati sull'effettivo avvio a recupero dei rifiuti raccolti in modo differenziato. Un ulteriore sforzo di trasparenza per mettere in luce il forte impegno dell'azienda sul fronte della sostenibilità, che si snoda durante tutto il processo di gestione dei rifiuti, dalla raccolta fino al recupero finale: una filiera chiave della cosiddetta economia circolare e della *green economy*. I risultati parlano chiaro: differenziare serve e il recupero dei rifiuti differenziati raccolti da Hera è salito al 94,3% nel 2014, in crescita rispetto al 93,8% dell'anno precedente e ben al di sopra della media nazionale, con 250 kg per abitante recuperati ogni anno. Eccellenti risultati che proiettano i territori serviti da Hera, in particolare per il riciclo dei rifiuti da imballaggio, al di sopra degli obiettivi del 2020 previsti dalla Ue, e ormai a un passo da quelli del 2025.

In definitiva, con HergoAmbiente Hera ha letteralmente dato la parola a tutti i suoi *asset*, dai cassonetti ai mezzi impiegati su strada, incrementando quantità, qualità e puntualità delle informazioni che riusciamo a elaborare e dei servizi. La tecnologia, dunque, ci aiuterà a sapere in ogni momento quello che ancora c'è da fare, coordinando al meglio le nostre risorse in funzione degli obiettivi. Già attivo sui territori emiliano-romagnoli in cui Hera è presente, presto HergoAmbiente e le sue funzionalità potranno essere patrimonio anche delle città del nord-est dove i servizi ambientali sono gestiti da AcegasApsAmga.

Tiziano Mazzoni

Direttore Servizi ambientali Gruppo Hera