



**EPAL**

Grupo Águas de Portugal

## **Relatório e Contas 2025**

# O Negócio

---

## A ATIVIDADE

### *Introdução*

A EPAL rege-se pelo Decreto-Lei n.º 230/91, de 21 de junho, e pelos seus Estatutos.

A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à Águas do Vale do Tejo, e à EPAL a manutenção da sua gestão delegada, conforme decorre do disposto nos Decretos-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio e n.º 34/2017, de 24 de março.

No âmbito da gestão delegada desse sistema, a EPAL assumiu, não só a gestão das infraestruturas como todas as demais obrigações inerentes à gestão do sistema: construção das infraestruturas; aquisição, manutenção e renovação das instalações e equipamentos; controlo dos parâmetros de qualidade da água para abastecimento público e dos parâmetros sanitários das águas residuais recolhidas; faturação dos serviços de fornecimento e de recolha; elaboração da contabilidade da sociedade; gestão de recursos humanos, incluindo a contratação de pessoal; gestão financeira e controlo de gestão; apoio jurídico; logística; comunicação; gestão de sistemas de informação; suporte e apoio à atividade.

A atividade direta da EPAL compreende duas atividades distintas: o abastecimento de água em alta a entidades gestoras, e o abastecimento de água em baixa aos utilizadores finais no município de Lisboa, existindo um tarifário distinto para cada uma destas atividades.

### *Água em Alta*

A EPAL é responsável pela produção (captação e tratamento) de água para consumo humano e entrega da mesma a 35 municípios em Alta (incluindo Lisboa) – 17 clientes municipais abastecidos diretamente e os restantes abastecidos por via de duas entidades gestoras multimunicipais – a Águas do Vale do Tejo e a Águas do Ribatejo.

A EPAL desenvolve a sua atividade numa área geográfica que se estende desde a albufeira de Castelo de Bode até aos concelhos limítrofes de Lisboa.

---

### ***Água em Baixa***

A EPAL é responsável pela distribuição domiciliária de água na cidade de Lisboa a mais de 369 mil clientes, prestando igualmente serviços inerentes ao fornecimento de água, tais como o atendimento e assistência domiciliária.

### ***Gestão delegada do Sistema Multimunicipal da Águas do Vale do Tejo***

A EPAL é responsável por assegurar a gestão delegada do sistema da Águas do Vale do Tejo, nos termos do contrato de concessão e da legislação aplicável, sem prejuízo das responsabilidades da sociedade perante o Concedente e Entidade Reguladora, e que envolve a atividade de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, ambas em Alta, para além de um conjunto de atividades acessórias e complementares.

### ***Outras Atividades***

Paralelamente com a sua atividade principal, a EPAL tem vindo nos últimos anos a desenvolver e potenciar outros serviços e produtos relacionados com o ciclo da água, onde se destacam:

- Sistema de informação e gestão comercial – Aquamatrix;
- Sistema de redução de perdas de água – WONE;
- Sistema de informação e incentivo à eficiência de utilização de água – *Waterbeep*;
- Prestação de serviços de monitorização e diagnóstico de redes;
- Prestação de serviços de análise e controlo laboratorial;
- Prestação de serviços de aferição e reparação de contadores;
- Cursos de formação através da Academia das Águas Livres.

---

## *Atividade Operacional*

### PRODUÇÃO DE ÁGUA

O ano de 2025 foi caracterizado por uma relativa estabilidade ao nível da disponibilidade hídrica, à imagem do que se verificou no ano de 2024. Com efeito, os valores de precipitação registados no território de Portugal continental, particularmente no centro e norte do país, situaram-se na mesma ordem de grandeza de 2024, garantindo, deste modo, a necessária afluência de caudais às linhas de água, o que permitiu assegurar a disponibilidade de volumes nas principais origens de água da EPAL (albufeira de Castelo do Bode e rio Tejo).

Em 28 de abril de 2025 ocorreu um apagão que afetou as principais estações elevatórias da EPAL, tanto no sistema em alta como na rede de distribuição de Lisboa, bem como as Estações de Tratamento de Água da Asseiceira e de Vale da Pedra. Este evento condicionou significativamente a operação do sistema de abastecimento, em particular devido às falhas de comunicação, que limitaram a disponibilidade de informação no sistema de supervisão e controlo (SCADA) e exigiram um reforço da atuação presencial das equipas no terreno. Verificaram-se ainda constrangimentos relevantes ao nível das comunicações móveis, do abastecimento de combustível para viaturas e geradores, da utilização de viaturas elétricas e da reposição prioritária de energia em instalações críticas, situação já objeto de análise conjunta com o operador da rede elétrica.

Atendendo à elevada potência instalada na generalidade das infraestruturas afetadas, estas não dispõem de geradores capazes de assegurar, em regime normal, o funcionamento completo dos grupos elevatórios em caso de corte de energia, o que levou à interrupção do transporte de água em grande parte dos troços elevatórios. Nestas circunstâncias, o abastecimento foi garantido com base nas reservas armazenadas nos reservatórios dos sistemas em alta e em baixa, o que permitiu assegurar o fornecimento à maioria dos clientes e pontos de entrega, registando-se apenas restrições pontuais em alguns municípios da área de influência e em zonas de cota mais elevada. Tendo em conta a duração do apagão, os impactos no abastecimento revelaram-se globalmente pouco significativos, evidenciando a robustez do enquadramento legal relativo às reservas obrigatórias de água e o trabalho desenvolvido pelas entidades gestoras no reforço da resiliência operacional.

No seguimento deste evento, a EPAL prosseguiu a implementação de uma estratégia de autossustentabilidade energética, pioneira no setor, baseada em projetos de produção própria de energia (mini-hídricas, instalações fotovoltaicas e eólicas), com vista a aumentar a neutralidade e autonomia energética e a reduzir a exposição a falhas prolongadas de fornecimento elétrico.

Paralelamente, encontram-se em análise e desenvolvimento medidas para reforço dos meios socorridos (nomeadamente geradores e UPS), assegurando a continuidade das comunicações essenciais, da monitorização do sistema e da atuação remota sobre órgãos críticos em cenários de crise. Mantém-se, igualmente, o reforço da articulação com municípios clientes e demais *stakeholders* relevantes, com o objetivo de otimizar a gestão dos fornecimentos em situação de emergência e de agilizar procedimentos que contribuam para o contínuo aumento da resiliência do sistema de abastecimento.

### Origens

Ao longo do ano de 2025 foram utilizadas como origens principais as captações superficiais de água na Albufeira de Castelo do Bode (rio Zêzere) e no rio Tejo em Valada. Como origens complementares ou com importância, fundamentalmente, local ou regional, foram também utilizadas diferentes captações subterrâneas, designadamente: Lezírias, Ota e Alenquer, e ainda, no caso do sistema Oeste, as captações subterrâneas de Azambuja, Vassala, Reguengo Grande, Pó, Casal da Galharda, Bairro Senhora da Luz (Óbidos), Casais de Britos 2, Casais da Areia, e Arrifana.

### Ciclo da Água

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Água captada	m <sup>3</sup>	233 422 570	237 300 179	242 833 703	2,3%
Castelo de Bode	m <sup>3</sup>	176 317 339	159 138 336	174 917 468	9,9%
Valada Tejo	m <sup>3</sup>	39 303 620	54 853 350	48 177 600	-12,2%
Capt. Subterrâneas	m <sup>3</sup>	15 710 594	21 069 028	17 442 148	-17,2%
Capt. Sistema Oeste	m <sup>3</sup>	2 091 017	2 239 465	2 296 487	2,5%
Água tratada/produzida	m <sup>3</sup>	232 984 416	236 744 886	242 226 899	2,3%
Castelo de Bode	m <sup>3</sup>	176 312 240	159 133 201	174 913 281	9,9%
Valada Tejo	m <sup>3</sup>	38 872 940	54 304 380	47 575 320	-12,4%
Capt. Subterrâneas	m <sup>3</sup>	15 710 594	21 069 028	17 442 148	-17,2%
Capt. Sistema Oeste	m <sup>3</sup>	2 088 642	2 238 278	2 296 150	2,6%
Água Vendida	m <sup>3</sup>	204 967 791	207 143 335	212 244 115	2,5%
Clientes Municipais/Multimunicipais	m <sup>3</sup>	153 901 043	155 486 960	159 729 776	2,7%
Clientes Diretos	m <sup>3</sup>	51 066 749	51 656 375	52 514 339	1,7%
Água não faturada (ANF)	m <sup>3</sup>	28 454 779	30 156 844	30 589 588	1,4%
ANF na Rede de Distribuição	m <sup>3</sup>	11 387 162	12 774 461	12 466 631	-2,4%
ANF na Produção e Transporte	m <sup>3</sup>	17 067 617	17 382 383	18 122 957	4,2%
Água não faturada	%	12,2%	12,7%	12,6%	-0,8%
ANF na Rede de Distribuição	%	12,8%	13,4%	12,9%	-3,7%
ANF na Produção e Transporte	%	7,3%	7,3%	7,5%	+2,7%

O volume de água captada no ano de 2025 foi de 242,8 milhões de m<sup>3</sup>, superior em 5,5 milhões de m<sup>3</sup> (2,3%) ao verificado no período homólogo.

A principal origem de água continuou a ser a captação na albufeira de Castelo de Bode, que representou cerca de 72% do total da água captada na Empresa.

A captação de Valada Tejo continuou a assumir um papel relevante no total de volume produzido, representando no corrente ano cerca de 20% do volume total, verificando-se, contudo, uma diminuição de cerca de 12,2% face ao verificado em 2024.

O restante volume (8%) foi assegurado pelo recurso às captações subterrâneas.

A percentagem global de água não faturada manteve-se num nível de excelência, apresentando um valor de 12,6%, que representa uma diminuição de 0,1 pontos percentuais face ao verificado no ano anterior. Destaca-se a redução de 0,5 p.p. no índice de ANF na rede de distribuição.

#### Adução

A EPAL dispõe de um sistema de Produção e Transporte constituído por 3 subsistemas, Castelo de Bode, Tejo e Alviela, os quais se desenvolvem ao longo de cerca de 703 Km de adutores, com uma capacidade nominal de produção que pode atingir mais de um milhão de m<sup>3</sup>/dia e uma capacidade de reserva de cerca de 370.000 m<sup>3</sup>, e que possibilitam efetuar transferências de caudal entre si, o que permite uma grande versatilidade e uma fiabilidade reforçada.

Estes subsistemas são constituídos por 2 Estações de Tratamento de Água, 31 Estações Elevatórias, 27 Reservatórios e 23 Postos de Cloragem.

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Comprimento Conduitas	km	696	695	703	+8
Est. Tratamento Água	n.º	2	2	2	-
Est. Elevatórias	n.º	31	31	31	-
Reservatórios	n.º	27	27	27	-
Postos de Cloragem	n.º	23	23	23	-
Pontos de Entrega	n.º	193	190	188	-2

*Nota: As infraestruturas acima não incluem as operadas na região Oeste*

A água produzida é aduzida ao sistema por meio dos adutores de Castelo do Bode e Tejo. No percurso até Lisboa e para entrega aos municípios clientes são ainda utilizadas outras importantes

---

infraestruturas de transporte, como o aqueduto Alviela, e os adutores Vila Franca de Xira-Telheiras, Circunvalação e Costa do Sol.

#### Subsistema do Alviela

O Aqueduto Alviela tem uma extensão de 120 km desde a Nascente dos Olhos de Água (atualmente fora de serviço) e o Reservatório dos Barbadinhos em Lisboa. Esta estrutura está em exploração para efeitos de abastecimento de água para consumo humano, a partir do ponto de transferência de água do Adutor do Castelo do Bode em Alcanhões, onde é introduzida água proveniente dos furos de Alenquer, Lezírias e Ota. Quando necessário é efetuado o reforço com água proveniente do Aqueduto Tejo, através de transferências existentes a jusante de Vila Franca de Xira (nas estações elevatórias de Alhandra e Verdelha). A montante de Vila Franca de Xira (Azambuja) existe uma Estação Elevatória (EE da Pimenta) a qual permite transferir água para o Aqueduto Alviela (a montante do Sifão 33) proveniente do Adutor Bode (sendo esta a ligação que habitualmente está em funcionamento) ou do Aqueduto Tejo.

#### Subsistema do Tejo

O Aqueduto Tejo tem uma extensão de 49 km, desde a Várzea das Chaminés, no Concelho da Azambuja, até ao Reservatório dos Olivais, em Lisboa. Na Várzea das Chaminés recebe água da Estação de Tratamento de Vale da Pedra, proveniente da captação superficial do Rio Tejo, em Valada do Ribatejo, a qual é aduzida através de duas condutas com diâmetros de 1.000 e 1.250 mm. Na Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira, o Aqueduto Tejo pode receber água proveniente do Subsistema de Castelo do Bode. Pode ainda receber água dos furos de Alenquer e das Lezírias e em emergências dos furos de Valada I, Valada II e Valada III.

#### Subsistema de Castelo do Bode

O Subsistema de Castelo do Bode é constituído pela Torre de Captação localizada na albufeira de Castelo do Bode, pela Estação Elevatória I e II a jusante da barragem com o mesmo nome, pela Estação de Tratamento de Água da Asseiceira e pelo Adutor que liga a Estação de Tratamento de Água à Estação Elevatória de Vila Franca de Xira.

A água captada na Albufeira do Castelo do Bode é transportada para a ETA da Asseiceira, através de um adutor com cerca de 9 km de comprimento. O desenvolvimento do adutor entre a saída da estação e a Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira é de cerca de 80 km. Neste percurso

pode receber água a partir da interseção com a conduta de Valada IV, proveniente das captações subterrâneas de Valada I, II e III (apenas em emergências).

#### Adutor Vila Franca de Xira-Telheiras

Este adutor tem cerca de 26 km de comprimento e 1,5 m de diâmetro, tendo início numa Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira e terminando no reservatório de Telheiras. Esta conduta pode ser alimentada por água proveniente dos subsistemas do Castelo do Bode e/ou do Tejo.

#### Adutor da Circunvalação

Este adutor tem cerca de 47 km de desenvolvimento, variando os seus diâmetros entre 1,8 e 1,2 m. Tem a sua origem numa Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira e término no Reservatório de Vila Fria, situado em Oeiras/Porto Salvo. À semelhança do adutor Vila Franca de Xira-Telheiras, com o qual se pode interligar, é alimentado por água proveniente dos subsistemas do Castelo do Bode e/ou Tejo.

#### Adutor da Costa do Sol

O adutor da Costa do Sol insere-se no subsistema Lisboa-Municípios, compreendendo os troços "Alfragide-Caxias", "Caxias-Estoril" e "Estoril-Cobre", num total de 25 km. É constituído por tubagem em betão armado pré-esforçado com diâmetros nominais compreendidos entre DN 750 mm e DN 1000 mm. O adutor tem início no Reservatório de Alfragide, tendo várias ligações ao longo do seu percurso, nomeadamente à Rede de Distribuição de Lisboa e aos Municípios de Oeiras e Cascais.

No ano de 2025 verificaram-se 42 avarias em condutas na rede de adução, registando-se um aumento nas avarias em condutas da EPAL e uma diminuição nas condutas do sistema Oeste.

		2023	2024	2025	Varição 2025/2024
Avarias em Condutas na Rede de Adução	n.º	71	40	42	+2
Sistema EPAL	n.º	45	24	30	+6
Sistema Oeste	n.º	26	16	12	-4

---

No que respeita às operações de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ocorrências e iniciativas no sistema de produção e transporte:

Subsistema Castelo do Bode:

Ao longo do ano de 2025, os níveis da Albufeira de Castelo do Bode variaram entre 113,0m e 120,5m. A recuperação do volume armazenado na albufeira teve lugar no primeiro trimestre do ano devido às fortes chuvas ocorridas nesse período, com destaque para a elevada precipitação registada em fevereiro, permitindo que o nível médio anual registado tenha sido 117,7m, situação que se configurou mais favorável face ao verificado em 2024, cujo nível médio anual correspondeu a 115,9m. Após o período de chuvas intensas e descargas mais acentuadas da barragem de Castelo de Bode, a partir de meados de fevereiro foram observadas alterações mais significativas na qualidade da água bruta, caracterizadas pelo aumento da turvação na água à entrada da ETA e maior presença de partículas coloidais finas, situação que dificultou a criação de floco no processo de tratamento na ETA da Asseiceira e, subseqüentemente, a sua remoção por filtração direta convencional. A situação descrita implicou o reforço nas taxas de tratamento de coagulante - sulfato de alumínio - e o recurso à etapa de emergência da flotação, entre fevereiro e setembro.

Ainda em fevereiro, procedeu-se à alteração da cota de captação do nível mais profundo (88,5m) para o nível intermédio (95,4m), por este apresentar melhores indicadores de qualidade de água. Este nível foi mantido até final de junho, data em que se retomou a captação na cota mais profunda (88,5m), a qual, apesar de evidenciar valores de qualidade água semelhantes, permitiu o uso de taxa de coagulante inferior comparativamente à taxa aplicada no período de captação de água à cota intermédia.

Entre as intervenções de conservação e/ou melhoria realizadas no sistema de abastecimento de água de Castelo de Bode, no decorrer do ano de 2025, destacam-se:

- i. No âmbito da Empreitada de Beneficiação da ETA da Asseiceira, "ASSEICEIRA 0%", foram concluídos diversos trabalhos, nomeadamente: a instalação na Linha 1 de dois novos grupos eletrobomba para a elevação das águas para lavagem dos Filtros e das águas resultantes da lavagem dos filtros; instalação de electroagitadores na cisterna de águas de lavagem; instalação de comportas e misturador estático na câmara de repartição dos espessadores; substituição dos compressores de ar geral da Linha 1, reinstalação de medidores de caudal nas descargas da ETA e a substituição das caixilharias do Edifício da Exploração;

- ii. No decurso da empreitada de Conceção/Construção da duplicação do canal de água bruta da Unidade de Produção para Autoconsumo da ETA de Asseiceira — que integra um gerador de energia de fonte hídrica (100 kW AC) e um gerador de energia de fonte fotovoltaica (600 kW AC), bem como as respetivas interligações em média tensão — verificou-se a instalação do parafuso de Arquimedes, permitindo concluir a última abertura necessária à ligação à bateria de filtração da linha 1, contribuindo para o avanço da execução física da empreitada;
- iii. Em setembro, teve início a empreitada de *"Reabilitação do Reservatório Elevado de Água de Lavagem dos Filtros da Linha 1 da ETA de Asseiceira"*;
- iv. Em novembro, iniciaram-se os trabalhos de construção civil na EE2 de Castelo do Bode, bem como os trabalhos elétricos preparatórios para a instalação do grupo 3 na estação elevatória;
- v. Em dezembro, procedeu-se à substituição da junta de montante da VAG1 (válvula de aspiração geral) na EE1 de Castelo do Bode, bem como da junta de vedação a jusante da válvula de isolamento da aspiração do GVV3. Estas intervenções implicaram uma paragem total do Sistema de Castelo do Bode, com a duração de 18 horas;
- vi. No Subsistema de Abastecimento do Médio Tejo iniciou-se, em maio, a Empreitada de *"Remodelação dos Sistemas de Proteção contra os Regimes Transitórios nas Estações Elevatórias de Soudos e de Vale das Porcas"*, estando já concluída a substituição integral do Reservatório Hidropneumático da EE Soudos.

Durante o ano, foram realizados dois simulacros de continuidade de negócio envolvendo a ETA da Asseiceira, com incidência na deslocalização do comando do sistema, tendo como objetivo testar a eficácia dos procedimentos definidos, assegurar a capacidade de resposta da organização em cenário de indisponibilidade das instalações principais e verificar a operacionalidade das soluções alternativas de comando e controlo.

#### Subsistema Tejo:

Em termos gerais, o ano foi marcado por uma qualidade da água do rio Tejo considerada satisfatória. Em abril, junho, julho, agosto e setembro procedeu-se ao encaminhamento para destino final de um quantitativo global de 1.790 toneladas de lamas secas de clarificação do processo de produção

de água para consumo humano, que se encontravam depositadas no Parque de Lamas da ETA de Vale da Pedra, para incorporação na indústria de produção de cimento.

Em outubro, foi entregue à exploração o grupo 3 de Valada Tejo que se encontrava em manutenção desde 2024, e foram ainda instalados os 3 novos variadores de velocidade nos grupos 2, 3 e 4 da EE2 de Valada Tejo.

Encontra-se em curso a empreitada "*Melhorias operacionais e funcionais da ETA de Vale da Pedra*", que visa introduzir melhorias diversas em diferentes componentes da estação de tratamento, incluindo designadamente as coberturas, os arruamentos, o laboratório e a construção de um novo ecocentro.

Na ETA Vale da Pedra relevam-se as seguintes ocorrências:

- No primeiro trimestre do ano foram substituídos os clorómetros da etapa de tratamento de Pré Cloragem na ETA de Vale da Pedra;
- Foi instalada uma nova bomba de arraste magnético para a soda cáustica, reagente utilizado no sistema de neutralização de cloro;
- Foi concretizada a instalação de novas bombas doseadoras de hipoclorito de sódio e respetivos circuitos de injeção e doseamento, para permitir assegurar a realização de todas as etapas de pré-oxidação e desinfecção com Hipoclorito;
- Em dezembro de 2025, foi colocado novamente em funcionamento o ozonizador 2, que se encontrava fora de serviço desde junho, após concluídos os trabalhos de instalação de novo autómato e placa de comando.

#### Distribuição

A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa é bastante complexa e, devido especialmente às características topográficas da cidade, existem quatro zonas altimétricas distintas:

- Zona Baixa (que garante o abastecimento desde o nível do rio Tejo até à cota 30 m);
- Zona Média (entre as cotas 30 e 60 m);
- Zona Alta (entre as cotas 60 e 90 m); e
- Zona Superior (composta por duas redes independentes, Z.S. de Monsanto e Z.S. da Charneca, que abastecem acima da cota de 90 m).

Cada Zona é composta por reservatórios, para reserva de água e regulação das solicitações de caudal e é abastecida por uma ou mais estações elevatórias. As Zonas estão interligadas por estações elevatórias e válvulas denominadas de válvulas de Ligação de Zona, que são manobradas como recurso e alternativa ao normal regime de exploração. A rede de distribuição de Lisboa possui 161

Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC), abrangendo a quase totalidade da rede, de forma a monitorizar e controlar em contínuo os caudais, consumos e pressões.

A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa é composta por 1.454 km de condutas de Sistemas de distribuição e adução, com 106,1 mil ramais de abastecimento, 13 reservatórios e 11 estações elevatórias.

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Comprimento da Rede	km	1.452	1.453	1.454	+1
Est. Elevatórias	n.º	11	11	11	-
Reservatórios	n.º	13	13	13	-
Ramais	n.º	105.183	105.534	106.094	+560
Zonas Altimétricas	n.º	4	4	4	-

Registou-se no ano de 2025, um aumento de cerca de 12,9% nas avarias em condutas de rede de distribuição (+49 avarias), e o número de roturas em ramais também aumentou em 13,3% (+65 roturas).

O indicador de avarias em condutas por 100 km de rede atingiu o valor de 29 avarias/100 km rede/ano, superior em 12,9% ao verificado no ano anterior.

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Avarias em Condutas na Rede de Distribuição	n.º	389	379	428	+49
Avarias em Condutas/ 100 km/ ano na Rede de Distribuição	n.º	27	26	29	+3
Roturas em Ramais	n.º	547	488	553	+65

## QUALIDADE DA ÁGUA

A Direção de Laboratórios é o órgão da Empresa responsável pelo controlo analítico/monitorização da qualidade da água ao longo dos sistemas de abastecimento da EPAL (incorporando as componentes de captação, tratamento, adução e distribuição), manteve durante o ano de 2025, uma das atividades consideradas prioritárias para a continuidade do negócio da Empresa - a verificação da qualidade/segurança da água produzida e distribuída.

### Controlo de Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL

O controlo da qualidade da água no sistema de abastecimento da EPAL é assegurado, entre outros, através do Plano de Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL (PCQA).

Este Plano integra as seguintes componentes:

- Controlo legal da qualidade da água nas Torneiras dos consumidores na cidade de Lisboa, nos pontos de entrega de água a Entidades Gestoras de sistemas de abastecimento de água e nos pontos de entrega a Clientes diretos abastecidos através do sistema de adução, conforme definido pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto;
- Controlo operacional/vigilância da qualidade da água realizado nas origens superficiais e subterrâneas, nos subsistemas de adução/transporte e em pontos fixos de amostragem instalados na rede de distribuição da cidade de Lisboa (reservatórios, estações elevatórias, etc.);
- Controlo dos processos de tratamento (água, efluentes e lamas) realizado nas Estações de Tratamento de Água;
- Controlo dos produtos utilizados no tratamento de água.

No que respeita aos Pontos de Amostragem:

#### *Controlo Legal*

No âmbito do controlo legal foram efetuadas, no ano 2025, colheitas em 1 623 pontos de amostragem:

- 1 452 pontos de amostragem nas torneiras de Clientes;
- 163 pontos de amostragem instalados nos locais de entrega de água às Entidades Gestoras;
- 8 pontos de amostragem instalados nas entregas aos Clientes localizados em áreas de intervenção de outras Entidades Gestoras.

---

### *Controlo Operacional/Vigilância*

No âmbito do controlo operacional foram efetuadas colheitas em 352 pontos de amostragem:

- 178 pontos fixos de amostragem na rede de distribuição da cidade de Lisboa;
- 112 pontos de amostragem representativos do sistema de adução e transporte;
- 62 pontos de amostragem instalados nas origens de água.

### *Controlo dos Processos de Tratamento*

No âmbito do controlo de processo, foram efetuadas colheitas em 42 pontos de amostragem representativos das diferentes etapas do processo de tratamento de água instalado na ETA da Asseiceira e na ETA de Vale da Pedra, bem como dos respetivos efluentes e lamas.

### *Controlo dos Produtos Utilizados no Tratamento de Água*

No âmbito do controlo de produtos utilizados no tratamento de água, foram efetuadas colheitas em 62 pontos de amostragem representativos do controlo dos produtos de tratamento utilizados nas duas estações de tratamento e no Sistema de adução e distribuição da EPAL.

Já no que se refere às determinações realizadas, durante o ano 2025, foram colhidas 11.523 amostras de diferentes matrizes no âmbito do PCQA, sendo que 6.659 amostras de água para consumo humano, águas superficiais e águas subterrâneas foram colhidas para cumprimento do implementado no âmbito do controlo legal e do controlo operacional/vigilância e 4.864 amostras foram colhidas para cumprimento do definido no controlo de processo (água, efluentes e lamas) e controlo dos produtos utilizados no tratamento de água para consumo humano.

Foram realizadas 187.402 determinações de parâmetros, das quais cerca de 1.025 determinações foram contratadas a laboratórios externos, o que corresponde a cerca de 0,5% do total de determinações realizadas no âmbito do PCQA.

Apresenta-se no quadro seguinte a distribuição de determinações pelas diferentes componentes do controlo da qualidade, bem como a respetiva evolução do triénio:

	N.º de Determinações de Parâmetros		
	2022	2023	2025
Controlo Legal			
Clientes Diretos através da Adução	748	704	720
Entregas a Entidades Gestoras	17 151	16 300	16 393
Torneiras de Consumidores na Cidade de Lisboa	13 644	13 172	13 172
Subtotal	31 543	30 176	30 285
Controlo Operacional/Vigilância			
Origens (superficiais e subterrâneas)	13 737	14 246	13 000
Sistema de Adução (desde saída das ETA)	68 139	63 651	64 363
Rede de Distribuição (Pontos fixos)	29 495	27 743	27 560
Subtotal	111 371	105 550	104 923
Controlo Processo (Água, Efluentes e Lamas)			
ETA da Asseiceira	12 196	12 343	12 827
ETA de Vale da Pedra	51 339	51 744	38 034
Subtotal	63 535	64 087	50 861
Controlo de Produtos de Tratamento			
ETA da Asseiceira	112	41	72
ETA de Vale da Pedra	993	978	827
Sistema de Adução/Distribuição	410	636	434
Subtotal	1 515	1 655	1 333
Total	207 964	201 468	187 402

**Nota:** Dados obtidos à data da elaboração deste relatório

Decorrentes de solicitações pontuais das áreas operacionais da EPAL, nomeadamente no âmbito do tratamento de Reclamações da Qualidade da Água, de Processos de Incumprimentos de Valores de Alerta e de Valores Paramétricos/Recomendados, de operações de Lavagem e Desinfecção de Conduitas e de Reservatórios, bem como do arranque de novas origens, foram colhidas cerca de 2.256 amostras que originaram 24.734 determinações de parâmetros.

### Avaliação da Qualidade da Água

#### a) Qualidade da água nas origens

##### Captações superficiais

- Rio Zêzere - Albufeira do Castelo do Bode

A qualidade da água na Albufeira de Castelo do Bode integra-se na Classe A2 para os parâmetros Coliformes totais, Hidrocarbonetos dissolvidos ou emulsionados e Oxigénio dissolvido e na Classe A1 para os restantes parâmetros, sendo de referir que a ETA da Asseiceira tem instalado um esquema de tratamento adequado à qualidade da água desta captação.

- Rio Tejo - Valada Tejo

A qualidade da água do rio Tejo, em Valada Tejo, integra-se na Classe A3 para os parâmetros Coliformes totais e Substâncias extraíveis com clorofórmio, na Classe A2 para os parâmetros Coliformes fecais, Cor, Estreptococos fecais e Salmonelas e para os restantes parâmetros controlados, na Classe A1. A ETA de Vale da Pedra tem igualmente instalado um esquema de tratamento adequado à qualidade da água registada nesta captação.

#### Captações subterrâneas

Águas mineralizadas e medianamente duras ou duras, cujos parâmetros cumprem na generalidade os valores da Classe A1, sem evolução assinalável na qualidade da água.

Os parâmetros da qualidade que excederam o Valor Máximo Admissível (VMA) definido para a Classe A1, no Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, nas captações subterrâneas utilizadas na EPAL para produção de água para consumo humano (não considerando as captações de reserva da Empresa), foram:

- Bário: Alcoentre, Arrifana, Azambuja, Casais da Areia, Casais de Britos II, Lezírias e Quinta da Vassala;
- Hidrocarbonetos dissolvidos ou emulsionados: Casais da Areia e Óbidos;
- Nitratos: Casal da Galharda e Óbidos;
- Temperatura: Lezírias.

Os parâmetros da qualidade que excederam o Valor Máximo Recomendado (VMR) definido para a Classe A1, no Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, nas captações subterrâneas utilizadas na EPAL para produção de água para consumo humano, foram:

- Azoto amoniacal: Lezírias;
- Azoto Kjeldahl: Azambuja, Óbidos, Pó e Reguengo Grande;
- Cloretos: Lezírias;
- Coliformes fecais: Ota;

- Coliformes totais: Alenquer, Casal da Galharda, Ota e Pó;
- Condutividade: Casal da Galharda e Lezírias;
- Estreptococos fecais: Ota;
- Manganês: Lezírias;
- Nitratos: Casal da Galharda, Óbidos, Pó e Reguengo Grande;
- pH: Óbidos e Pó;
- Salmonelas: Casais da Areia, Casal da Galharda, Lezírias, Ota, Pó e Quinta da Vassala;
- Substâncias extraíveis com clorofórmio: Lezírias e Ota;
- Sulfatos: Casal da Galharda e Lezírias;
- Temperatura: Alenquer, Arrifana, Azambuja, Casais de Britos II, Lezírias, Óbidos e Ota.

No que diz respeito Valor mínimo Recomendado (VmR) definido para a Classe A1 no mesmo diploma legal, as captações subterrâneas que apresentaram valores inferiores ao valor de referência definido para o parâmetro Oxigénio dissolvido, foram as captações de Alenquer, Arrifana, Azambuja, Casais de Britos II, Casal da Galharda, Lezírias, Óbidos, Ota, Pó e Reguengo Grande.

No entanto, a mistura de água proveniente dos diferentes furos, com a água proveniente das ETA permite garantir a qualidade da água fornecida de acordo com a legislação em vigor.

#### b) Qualidade da água fornecida/distribuída

##### Água distribuída na cidade de Lisboa

A qualidade da água na torneira do consumidor cumpriu as normas definidas na legislação portuguesa, com exceção de alguns casos pontuais não repetitivos, registando-se valores não conformes em 0,55% (73 incumprimentos) das determinações de parâmetros realizadas nas torneiras dos consumidores.

Em pontos de amostragem fixos instalados na rede de distribuição, o número de determinações efetuadas permitiu concluir que, com exceção de alguns casos pontuais não repetitivos, a água cumpriu as normas de qualidade definidas na legislação portuguesa, registando-se 0,13% de incumprimentos do total de determinações de parâmetros (35 incumprimentos).

A investigação de causas de ocorrências de incumprimentos nas torneiras do consumidor permite concluir que a maioria das situações não conformes se devem a problemas das redes prediais.

### Água entregue em Alta

Nas determinações efetuadas em amostras colhidas nos pontos de entrega de água a Entidades Gestoras de Sistemas de Abastecimento de Água, registaram-se 0,09% de valores não conformes (14 incumprimentos).

### EPAL - Indicador AA04 da ERSAR - Água Segura

Utilizando a metodologia de quantificação de incumprimentos e número de determinações de parâmetros com Valor Paramétrico (VP) adotada pela ERSAR para estimativa do indicador AA04 - Água Segura, a EPAL obteve os seguintes resultados:

Sistema de distribuição	Água Segura (%) - EPAL		
	2023	2024	2025
Em baixa	99,60	99,51	99,27
Em alta	99,86	99,87	99,90

A distribuição de uma água com qualidade e segura é uma preocupação da gestão da EPAL, na medida em que constitui um fator da maior relevância para a sustentabilidade e para a qualidade do serviço da Empresa.

### Divulgação de dados

No sítio [www.epal.pt](http://www.epal.pt) são divulgados mapas estatísticos das análises de demonstração de conformidade efetuadas em água colhida nas torneiras dos consumidores e nos pontos de entrega a Entidades Gestoras, com periodicidades mensal e trimestral, respetivamente.

Adicionalmente, dando cumprimento ao estabelecido em diplomas legais, procede-se ao envio trimestral a Entidades Gestoras de Sistemas de Hemodiálise dos mapas estatísticos obtidos nas análises efetuadas em amostras de água colhidas em pontos de amostragem representativos do seu fornecimento.

### Plano de segurança da água

Durante o ano de 2025, foram desenvolvidas as seguintes atividades no âmbito do Plano de Segurança da Água (PSA) da EPAL:

- 
- Revisão da matriz de risco nos domínios de quantidade de água e qualidade de serviço;
  - Revisão da escala de severidades - Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto;
  - Revisão da escala de severidades - Outros;
  - Compilação e tratamento de dados analíticos relativos à qualidade da água do ano 2024, contemplando as componentes da monitorização operacional e legal do PCQA, no formato definido pelo Regulador. Submissão no portal ERSAR destes dados.

---

### ATIVIDADE COMERCIAL

A atividade comercial da EPAL registou uma evolução positiva ao longo do exercício, refletindo o crescimento sustentado da base de clientes e a consolidação das relações com os utilizadores existentes. Este desempenho foi suportado por uma maior estabilidade dos volumes de consumo, pela melhoria dos níveis de eficiência operacional e pela implementação de políticas comerciais orientadas para a qualidade de serviço.

Foram desenvolvidas diversas iniciativas de modernização e digitalização dos processos comerciais, com impacto favorável na experiência do cliente e na rapidez de resposta aos pedidos e reclamações. A aposta em canais de atendimento remoto, na fatura eletrónica e em ferramentas de monitorização do consumo contribuiu para uma maior proximidade com os utilizadores e para a promoção de comportamentos de consumo de água mais eficientes e sustentáveis. Esta dinâmica reforça a posição da empresa no setor e cria bases sólidas para a continuidade do crescimento da sua atividade comercial nos próximos exercícios.

Em 2025 destacam-se as principais ações e iniciativas levadas a cabo pela EPAL:

- Implementação da Nova Fatura da EPAL

Tendo em conta que a fatura é um canal fundamental de comunicação entre a empresa e os Clientes que contratam o serviço de abastecimento de água, procedeu-se a uma revisão da fatura da EPAL e à sua atualização, por forma a melhorar a estrutura e o *layout*, tornando-a mais funcional e mais apelativa.

Tratando-se de um documento essencial da relação com o Cliente e indo mais além do estrito cumprimento dos requisitos legais obrigatórios, que está assegurado, esta revisão contemplou, ainda, a necessidade de responder à melhoria dos critérios do Estudo – BECX Experiência do Cliente, associados ao “Valor ou relação qualidade/preço do produto/serviço”, à “Clareza e transparência dos preços e faturação” e à “Clareza da faturação”, merecendo a maior atenção no sentido de ir efetivamente ao encontro das expectativas do Cliente, tornando a informação mais completa, fluída e com melhor apresentação visual.

- Envio de Cartas de Aviso de Débito às entidades do segmento Estado

A partir de junho de 2025 implementou-se o envio de cartas de débitos em atraso para o segmento Estado, enquadradas no processo automático de controlo de cobranças, permitindo deste modo alertar para as situações de incumprimento.

- **Contratação de Empresa de Cobranças**

Em 1 de outubro de 2025 foi celebrado entre a EPAL e uma empresa especializada que se dedica exclusivamente à atividade de gestão de créditos, o contrato de “Aquisição de serviços visando a recuperação de dívida de clientes da EPAL”, com o objetivo de melhorar os níveis de cobrança e, conseqüentemente, a redução da dívida dos clientes diretos. É expetável que esta ação venha a apresentar resultados já em 2026.

- **Regulamento da Qualidade de Serviço**

Na sequência da entrada em vigor, em 2024, do Regulamento da Qualidade do Serviço aprovado pela ERSAR, a atividade da empresa orientada para o cliente final foi objeto de ajustamentos significativos, com vista ao integral cumprimento das exigências regulamentares.

No âmbito das novas obrigações regulamentares, as áreas de atendimento ao cliente e de assistência domiciliária continuaram a assumir particular relevância, por concentrarem um número mais elevado de requisitos específicos. Assim, ao longo de 2025, deu-se continuidade ao processo de definição, revisão e consolidação de procedimentos internos, promovendo a melhoria contínua dos processos e garantindo o cumprimento integral das obrigações regulatórias aplicáveis.

Acresce que, com a entrada em vigor, em 19 de abril de 2025, do direito à compensação previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço, traduzido no pagamento de valores previamente definidos sempre que se verifique o incumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, tornou-se necessário reforçar os mecanismos de monitorização, tratamento e decisão associados às reclamações dos clientes. Desde essa data foram deferidas 52 reclamações enquadráveis neste regime.

- **Prestação de serviços na Área de Assistência Local**

A estabilização da atividade de assistência domiciliária, assegurada através da adjudicação dos contratos de prestação de serviços, permitiu a retoma plena da atividade da Área de Assistência Local, garantindo a normal execução de atividades essenciais à relação comercial com os clientes, nomeadamente o agendamento e realização de serviços domiciliários. Esta retoma teve um impacto direto e positivo na qualidade da execução dos serviços e na melhoria do serviço prestado ao cliente final.

A normalização da atividade refletiu-se igualmente na estabilização dos níveis de serviço de atendimento, nas suas diferentes componentes, atendimento presencial, *contact center* e *back office*, contribuindo para uma melhoria sustentada da performance e para uma resposta mais eficaz às solicitações dos clientes.

- Leitura de consumo bimestral

Importa destacar a consolidação da alteração da periodicidade das leituras de consumo, implementada em 2024, com a passagem de quadrimestral para bimestral. Ao longo de 2025, esta alteração revelou-se plenamente integrada na atividade da Empresa, traduzindo-se em melhorias na relação com o cliente, na área da faturação e, de forma indireta, na qualidade do atendimento, através da redução de ocorrências associadas a consumos estimados.

- Digitalização do arquivo físico

Em julho de 2025 foi concluído o Projeto Piloto de Digitalização do Arquivo Físico correspondente a 10% dos projetos de redes prediais (arquivo residente). Este Projeto não se traduz apenas em converter suporte em papel para digital, mas sim na criação de uma efetiva classificação/indexação por processo, para que a informação seja integrada no AQUAmatrix e, através do sistema de gestão de Clientes, se possa consultar o projeto de rede predial de um prédio e/ou uma fração.

Face às características dos projetos de redes prediais em arquivo, nomeadamente antiguidade e diversidade de formatos, e a grande dificuldade em quantificar as quantidades totais a digitalizar, encontra-se em análise a informação e as conclusões recolhidas do projeto piloto, para se vir a lançar um procedimento para a digitalização total do arquivo.

Este projeto foi objeto de uma comunicação e partilha no ENEG – Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento.

- Colaboração em projetos transversais e cooperações

- A EPAL procedeu ao acompanhamento do projeto da Câmara Municipal de Lisboa para promover a instalação de 70 cabines sanitárias na cidade de Lisboa, em articulação com a empresa que tem a concessão das cabines sanitárias;
- Participação no trabalho normativo produzido no âmbito do Comité Europeu de Normalização (CEN), através das duas subcomissões SC1 - Sistemas Públicos de

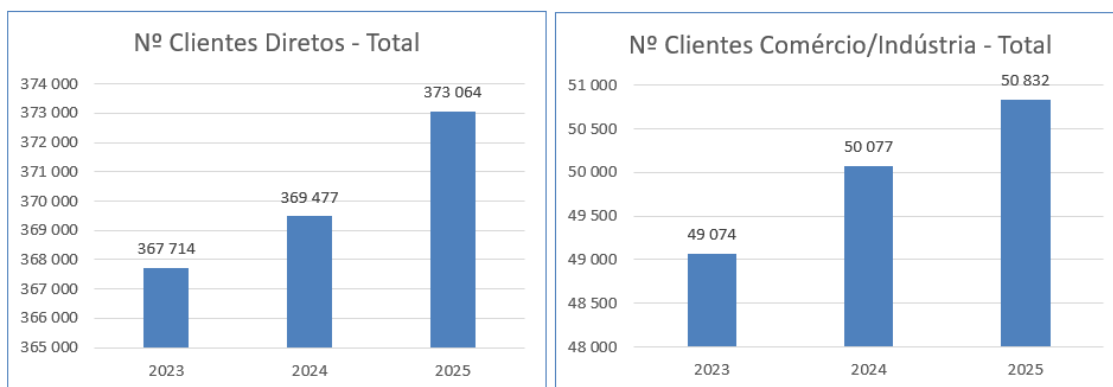
Abastecimento de Água (ligação ao CEN/TC 164 - Water supply) e a SC 2 Sistemas Públicos de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais (ligação ao CEN/TC 165 - *Wastewater Engineering*);

- Mantendo total disponibilidade para colaborar com outras entidades, promovendo a partilha de boas práticas e o reforço conjunto dos processos de gestão comercial:
  - Em maio 2025, a Direção Comercial acolheu uma Visita Técnica da EMAS Beja, com o principal objetivo de partilhar a nossa experiência no âmbito do Atendimento ao Cliente (Loja Sede e Contact Center);
  - Em colaboração com a AdP Internacional, acolheram-se em junho 2025 elementos da EPAL, EP (Angola, Luanda), no âmbito de Visitas Técnicas a Portugal, com especial enfoque na Área Comercial (atendimento ao Cliente, faturação e respostas de reclamações dos Clientes);
  - Também em colaboração com a AdP Internacional, foi possível participar, em outubro 2025, numa iniciativa denominada: *Water Operators' Partnerships for Resilience (WOP4R) Program*, inserida no programa do Banco Asiático de Desenvolvimento e da *Haskoning DHV*. Esta iniciativa, da qual AdPI, em representação do Grupo AdP, foi coordenadora da mentoria ao *National Water Supply & Drainage Board (NWSDB)* of Sri Lanka, centrou-se na Relação com Clientes, com vista a apoiar a NWSDB a incrementar a melhoria dos seus processos internos.

#### Evolução do número de Clientes da EPAL

A 31 de dezembro de 2025, a EPAL tinha 373.064 clientes diretos, o que representa um acréscimo de 3.587 clientes face ao ano anterior (+1%), para o qual contribuíram essencialmente os segmentos Doméstico (+2.813) e Comércio/Indústria (+755).

Regista-se que a EPAL tem mantido uma evolução crescente do n.º de clientes do segmento comércio/indústria desde a pandemia, indiciando dessa forma não só a total recuperação da atividade económica na cidade de Lisboa, mas um incremento da mesma.



De referir que no final de 2025 existem 5.335 clientes com tarifa social (+1,8% face a 2024) e 2.913 clientes com tarifa familiar da água (+3,8% face a 2024). Estes valores tem tido um crescimento constante ao longo dos últimos anos.

#### Volume faturado de Água

O volume global faturado apresenta um acréscimo de global de 2,5% face ao ano anterior, apresentando um maior aumento nos clientes municipais.

Unid: m<sup>3</sup>

	2023	2024	2025	Δ% 25/24
<b>Volume Total Faturado</b>	204 967 791	207 143 335	212 244 115	2,5%
<b>Clientes Municipais</b>	153 901 043	155 486 960	159 729 776	2,7%
<b>Clientes Diretos</b>	51 066 749	51 656 375	52 514 339	1,7%

Da análise à evolução dos Clientes em Alta constata-se que os maiores aumentos de consumo se verificam nos Concelhos Limítrofes de Lisboa e na Águas do Vale do Tejo. O volume faturado pela EPAL às entidades gestoras em Alta tem apresentado um crescimento sustentado nos últimos anos, a uma taxa média de 2% ao ano.

Já o aumento verificado nos clientes diretos, respeitou essencialmente aos segmentos Comércio/Indústria (+2,9%) e Instituições (+8,3%), tendo o segmento Domésticos uma evolução marginal (+0,2%).

#### Faturação e Cobrança

Relativamente à faturação, verificou-se um acréscimo de 5,4% resultante do efeito conjugado do aumento tarifário verificado e do aumento do volume vendido. De assinalar que o aumento tarifário teve efeitos a 1 de janeiro de 2025 para os Clientes Municipais, e a 1 de outubro de 2025 para os Clientes Diretos.

	2023	2024	2025	Δ% 25/24
Valor faturado água + QS (€)	178 714 675	184 399 989	194 294 308	5,4%
Clientes Municipais	85 033 305	88 498 020	92 941 488	5,0%
Clientes Diretos	93 681 371	95 901 969	101 352 820	5,7%

No que respeita à cobrança, a dívida total dos clientes municipais da EPAL a 31 de dezembro de 2025 teve um acréscimo de cerca de 1,6 milhões de euros face ao ano anterior, exclusivamente pelo diferimento do pagamento por parte de um cliente para o início de 2026, no valor de 2 milhões de euros, sendo que esse pagamento respeitava a dívida ainda não vencida no final de dezembro.

A dívida vencida dos principais segmentos de clientes diretos - Domésticos e Comércio/Indústria - registou um acréscimo de 3,6% face ao ano anterior. Conforme já referido, a EPAL tem definido um plano de recuperação de dívida de clientes diretos com diversas medidas implementadas, nomeadamente contratação de serviços com a especialidade de cobranças e gestão de dívidas.

Importa dar nota que os processos de injunções interpostos pela EPAL têm apresentado resultados positivos, com as seguintes recuperações de dívida:

- Fase I | Carta pré-injunção – 31%
- Fase II | Balcão Nacional de Injunções – 66%
- Fase III | Processos Executivos – 83%

O prazo médio de recebimentos em 2025 apresentou uma redução face a 2024 de 5 dias, atingindo o valor de 50 dias.

Por fim, refira-se que em 2025 continuou a registar-se um aumento de faturas enviadas por e-mail. De facto, das cerca de 3,3 milhões de faturas emitidas, 57% foram enviadas através de Envio Eletrónico de fatura, verificando-se um acréscimo face a 2024, cuja percentagem tinha sido de 54%.

Relativamente à faturação eletrónica, foram enviadas 45.277 faturas (+1,4%).

---

## Atendimento a Clientes

Em linha com a estabilização da atividade operacional do Departamento de Gestão de Clientes, registada ao longo de 2025, o atendimento ao cliente evidenciou uma evolução consistente nos seus níveis de serviço, refletindo os efeitos das medidas de reorganização e recuperação implementadas no ano anterior.

Em 2025 foram atendidos um total de 520.433 clientes pelos diferentes canais disponibilizados pela EPAL, nomeadamente presencial, telefónico e escrito, representado uma diminuição de cerca de 7% face ao ano anterior. Esta variação enquadra-se no contexto de estabilização da atividade e de maior eficiência dos processos, sem prejuízo da qualidade do serviço prestado.

Mantendo a tendência do ano anterior, em 2025, o atendimento telefónico, registou a maior procura tendo sido atendidos 310.143 clientes. Destaca-se, igualmente, por ter sido o único canal a registar um aumento face a 2024, evidenciando a sua relevância no contexto da crescente procura por soluções de contacto remoto.

O contacto por meio escrito, que agrupa as comunicações por e-mail, site, carta, entre outros, manteve-se como o segundo meio de comunicação preferencial, tendo em 2025 sido atendidos 131.454 clientes.

No atendimento presencial, entre a Loja da Sede e a Loja do Cidadão, foram atendidos um total de 78.836 clientes.

No âmbito da atividade do *Contact Center*, importa referir que, desde 2021, este assegura o atendimento telefónico dos clientes das Águas do Alto Minho (AdAM), tendo sido alargado, em julho de 2022, aos clientes das Águas de Santo André (AdSA) e, desde 2023, ao atendimento da Linha de Roturas e Avarias da AdAM.

Em 2025, foram registados 68.730 atendimentos relativos às linhas dessas empresas, reforçando o papel do *Contact Center* da EPAL como estrutura de suporte a outras entidades do Grupo.

No âmbito da melhoria contínua do serviço ao cliente e do cumprimento das exigências regulamentares, destacam-se, em 2025, as seguintes iniciativas:

- O Atendimento participou de forma ativa nas campanhas de atualização de dados dos clientes, bem como em outras campanhas direcionadas aos clientes, desenvolvidas em estreita articulação com a área de Comunicação da Empresa e amplamente divulgadas através dos diversos canais de comunicação da empresa. As equipas de atendimento ao cliente assumiram um papel determinante na operacionalização da campanha,

evidenciando um forte empenho na recolha, validação e atualização dos dados dos clientes, quer nos contactos presenciais, quer no canal telefónico. A atualização da informação revelou-se um fator preponderante para o reforço da qualidade, eficácia e segmentação da comunicação estabelecida com os clientes, permitindo uma resposta mais adequada às suas necessidades e contribuindo para o fortalecimento da relação comercial;

- Paralelamente, o atendimento participou igualmente em campanhas especificamente direcionadas aos clientes em Baixa, assegurando o esclarecimento, acompanhamento e encaminhamento das situações, em conformidade com as orientações regulamentares e comerciais em vigor;
- Encontra-se em fase de adjudicação a implementação de soluções de inteligência artificial no atendimento telefónico e por email do *Contact Center* da EPAL, visando o reforço da eficiência operacional e da capacidade de resposta;
- Em complemento da solução de inteligência artificial, encontra-se em implementação um novo canal digital de atendimento, através do site da EPAL, com recurso a *chatbot*, orientado para o esclarecimento automático de temas recorrentes e para a redução da pressão sobre os canais tradicionais;
- No âmbito da estratégia de dinamização e valorização do *Contact Center* da EPAL, enquanto serviço passível de disponibilização a entidades gestoras do setor, foi desenvolvida, ao longo de 2025, uma forte aposta na comercialização dos serviços de atendimento telefónico. Neste contexto, foi preparado e desenvolvido o atendimento telefónico das linhas comerciais das Águas do Norte, cuja implementação ocorreu no início de 2026, passando este serviço a ser assegurado pelo *Contact Center* da EPAL. Este projeto envolveu a definição de modelos de atendimento, adaptação de procedimentos, formação das equipas e integração dos sistemas necessários à prestação do serviço, garantindo níveis de qualidade e desempenho alinhados com os padrões da EPAL; Esta iniciativa reforça o posicionamento do *Contact Center* da EPAL como um *player* relevante no setor, capaz de prestar serviços especializados de atendimento ao cliente a outras entidades gestoras, promovendo sinergias, economias de escala e a valorização do know-how interno desenvolvido ao longo dos últimos anos.

### Atividade de novas ligações

Em 2025 verificou-se que o número de novos processos de ligação registou uma diminuição de 17% face ao ano anterior. Já os processos de alteração apresentaram, também face a 2024, uma redução de 8% e o total de projetos (novos e alterações) uma redução de 12%.

Já o número de vistorias realizadas apresentou uma diminuição de 9% face ao ano anterior.

### Atividade de assistência local

Face ao ano anterior, em 2025 verificou-se uma melhoria significativa na quantidade de serviços executados no âmbito da atividade de Assistência Domiciliária, resultante da contratualização externa de parte da atividade. Destaca-se, em particular, o incremento dos serviços de "corte por débito", bem como o aumento expressivo dos serviços de "controlo de perdas económicas".

Não obstante a manutenção de algumas limitações ao nível da atividade, registou-se uma melhoria transversal nos serviços executados pela área, conforme evidenciado na evolução das principais tipologias de serviço:

Tipologias dos Serviços	2023	2024	2025
Serviços realizados (inclui aberturas, verificações, etc.)	62 744	175 502	193 240
Serviços de "Corte" por débito	2 117	33 695	41 645
Substituição de contadores e redimensionamento nos DN100 e DN150 com a alteração nas medidas dos troços	2 475	17 160	2 593
Serviço de controlo de perdas económicas	3 211	15 952	38 377

Manteve-se, inevitavelmente, o plano de limpeza e substituição de filtros de contadores afetos aos Clientes Municipais, assegurando a continuidade desta atividade essencial.

No âmbito das reclamações decorrentes dos serviços prestados, foram abertas 1.273 (1.456 em 2024) reclamações o que corresponde a 0,66% (0,83% em 2024) dos serviços realizados, evidenciando uma melhoria no indicador de qualidade do serviço prestado.

Em 2025 foram realizadas 1.574.096 leituras de contadores, o que correspondeu a um aumento de 202.485 leituras face ao período homologado, em resultado da realização das leituras numa periodicidade bimestral.

Em termos de nível de serviço foi possível alcançar 80,3% de realização na leitura primária, tendo ocorrido um ligeiro acréscimo face a 2024 (79,1%), associada a uma maior experiência e conhecimento do terreno por parte da equipa de leitores.

Refira-se ainda que ao longo de 2025 foram recebidas 49.900 fotografias com leituras, tendo cerca de 70% sido registadas de forma automática através do sistema de reconhecimento ótico de caracteres.

No final do ano existiam 4.662 sistemas de telemetria instalados na cidade de Lisboa e em clientes em Alta, dos quais 1.958 clientes eram subscritores do serviço *Waterbeep*, correspondendo a 42% do total.

#### Clientes e Mercado

A EPAL abastece uma área superior a 7.000 km<sup>2</sup>, com cerca de 3,0 milhões de consumidores, em 35 municípios (incluindo Lisboa).

Os clientes abastecidos diretamente são cerca de 373 mil, verificando-se a manutenção da tendência de crescimento dos anos anteriores, com um aumento em 2025 de 3.587 clientes.

		2023	2024	2025	Varição 2025/2024
Clientes Municipais (municípios diretamente abastecidos)	n.º	17	17	17	-
Clientes Multimunicipais	n.º	2	2	2	-
Clientes Diretos (dentro e fora de Lisboa)	n.º	367.714	369.477	373.064	+3.587
Domésticos	n.º	311.828	312.670	315.483	+2.813
Comércio e Indústria	n.º	49.074	50.077	50.832	+755
Estado, CM Lisboa e Embaixadas	n.º	2.526	2.478	2.485	+7
Instituições	n.º	4.284	4.250	4.262	+12
Unidades Militares	n.º	2	2	2	-
Municípios abastecidos (em Alta, exclui Lisboa)	n.º	34	34	34	-
Número de consumidores	n.º	2.915.640	2.984.513	3.006.428	+21.915
Lisboa	n.º	548.703	567.131	571.435	+4.304
Municípios	n.º	2.366.937	2.417.382	2.434.993	+17.611

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Área total abastecida	km <sup>2</sup>	7.095	7.095	7.095	-
Lisboa	km <sup>2</sup>	100	100	100	-
Municípios	km <sup>2</sup>	6.995	6.995	6.995	-

^(1) INE - População residente na área abastecida - período ref.º 2024

^(2) Área em Km<sup>2</sup> (ano de referência 2024)

## Vendas

### Volume vendido

Em 2025, o volume vendido ascendeu a 212,2 milhões de m<sup>3</sup>, que representa um aumento de 5,1 milhões de m<sup>3</sup> (+2,5%) face ao volume vendido em 2024. Destaca-se o crescimento nos clientes municipais e multimunicipais (2,8% e 2,3% respetivamente).

		2023	2024	2025	Variação 2025/2024
Volume total vendido	m <sup>3</sup>	204.967.791	207.143.335	212.244.145	2,5%
Clientes Diretos	m <sup>3</sup>	51.066.749	51.656.375	52.514.339	1,7%
Clientes Municipais	m <sup>3</sup>	118.748.675	119.187.904	122.579.832	2,8%
Clientes Multimunicipais	m <sup>3</sup>	35.152.368	36.299.056	37.150.394	2,3%

## Níveis de Serviço

Não obstante o ligeiro acréscimo na quantidade de suspensões de serviço com impacto em Clientes registou-se uma diminuição da duração das mesmas, 10,7% em 2025 face ao período homólogo.

Suspensões de serviço com impacto em Clientes	2023	2024	2025	Variação 2025/2024	
Por tempo (h)	3.412	2.677	2.391	-286	-10,7%
Total Produção e Transporte	1.428	777	418	-359	-46,2%
Programadas	1.428	777	400	-377	-48,5%
Não programadas	-	-	18	+18	-
Total Distribuição	1.948	1.900	1.973	+73	3,8%
	317			-280	-49,4%

Suspensões de serviço com impacto em Clientes	2023	2024	2025	Variação 2025/2024	
Programadas		567	287		
Não programadas	1.667	1.333	1.686	+353	26,5%
Por quantidade	651	606	635	+29	4,8%
Total Produção e Transporte	82	63	52	-11	-17,5%
Programadas	82	63	51	-12	-19,0%
Não programadas	-	-	1	+1	-
Total Distribuição	569	543	583	+40	7,4%
Programadas	100	129	82	-47	-36,4%
Não programadas	469	414	501	87	21,0%

Eficácia do serviço	2023	2024	2025	Variação 2025/2024	
Interrupções serviço > 4h - Municipais	57	40	30	-10	-25,0%
Interrupções serviço > 4h - Diretos	169	126	159	+33	26,2%
Interrupções serviço > 12h - Municipais	11	8	7	-1	-12,5%
Interrupções serviço > 12h - Diretos	12	4	4	-	-
Nº de pontos de entrega afetados (>4h)	95	62	38	-24	-38,7%

## Outros Serviços Prestados

Sistema de informação e gestão comercial – AQUAmatrix:

O AQUAmatrix é um projeto criado no seio da EPAL em 1995, e tem vindo a desenvolver-se e a comercializá-lo a outras entidades. Tem por objetivo melhorar o modelo de gestão através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas de informação que garantem o aumento da eficiência e eficácia. Ao longo dos anos tem vindo a ser sistematicamente enriquecido com funções de mobilidade e incrementado ao nível da informação estratégica, operacional e tática.

Durante o ano de 2025, o AQUAmatrix foi implementado no Município da Ponta do Sol, Águas e Energia da Boavista (AEB) e Águas de Santo Antão, tendo ainda como principais projetos estruturantes, a migração tecnológica do AQUAmatrix, estando concluída cerca de 65%, a manutenção de certificação ISO27001 para o AQUAmatrix, a disponibilização do Novo Portal Waterbeep, melhorias no Processo do reconhecimento de Leituras por Foto, adequação do AQUAmatrix ao novo Regulamento Qualidade de Serviço da ERSAR, implementação de novos modelos de Contrato em AdRA, AdAM e Águas de Cascais, a Implementação de Novo modelo de Fatura na EPAL, AdRA e Grupo AQUAPOR, e criação de ChatBot para o Helpdesk AQUAmatrix, entre outros.

Neste momento, o AQUAmatrix está presente em 48 clientes de Água, Saneamento e Resíduos, com a responsabilidade na gestão comercial de 103 municípios em Portugal e 15 municípios nos Países de Língua Portuguesa. Assim, no final de 2025, apresenta uma quota de mercado nacional de 45% com 2,5 milhões de clientes finais em Portugal, considerando um universo 5,5 milhões de clientes. A nível internacional o AQUAmatrix está implementado em 5 entidades gestoras de Águas de Santiago, Água e Energia da Boavista, Águas de Santo Antão, AguaBrava e Águas de São Nicolau e Ilha do Maio em Cabo Verde, o que perfaz cerca 258 mil clientes finais.

Sistema de redução de perdas de água – WONE (Water Optimization for Network Efficiency):

O WONE® é um sistema que, com base na Implementação de zonas de monitorização e controlo e na análise dos respetivos dados de caudal e pressão, permite combinar processos e integrar a informação relevante para a gestão de redes e o controlo de perdas de água. Encontra-se vocacionado para uma estratégia focada na eficiência, na redução de perdas e na otimização do sistema de abastecimento, cujos resultados são relevantes em termos económicos, sociais e ambientais. É suportado por uma aplicação informática que permite automatizar a integração dos dados de monitorização das Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC). A aplicação WONE® inclui indicadores de desempenho das ZMC, hierarquizando-as com base nos consumos totais diários e no consumo mínimo noturno, e possibilita análises de tendência e a geração de alertas de intervenção.

Durante este último ano foram efetuadas prestações de serviços para 9 entidades, das quais 6 são entidades gestoras de distribuição de água e as restantes são entidades públicas e privadas com redes de abastecimento internas. Os trabalhos realizados envolveram a realização de campanhas de deteção de fugas de água, a disponibilização de licenças do software de gestão de perdas WONE e alguns trabalhos de consultoria.

Atualmente existem 12 entidades gestoras com licenças WONE para monitorizar as suas redes de abastecimento de água, equivalente ao verificado no ano transacto.

Refira-se que cerca de 90% do serviço prestado é realizado em Entidades Gestoras (diretas e serviços municipalizados), o que representa o papel determinante do serviço WONE no combate às perdas no setor.

Sistema de monitorização e alerta de consumos anómalos em redes privadas – Waterbeep:

O waterbeep® é um serviço através do qual o Cliente pode controlar os seus consumos de água, com informação personalizada, contribuindo, por um lado, para a consciencialização dos seus gastos, e por outro lado, aumentar o seu nível de eficiência de utilização de água, contribuindo para um consumo sustentável deste recurso precioso.

É dirigido a todos os Clientes Domésticos e Empresariais, permitindo-lhes aceder a informação sobre o seu consumo de água e receber alertas (e-mail e/ou sms) sempre que se verifique alteração do padrão, detetando situações anómalas como consumos excessivos, roturas e dispositivos com perda de água.

Apresenta-se em quatro modalidades, *home*, *plus*, *pro* e *premium*, disponibilizando ao Cliente dados de consumo com um nível de detalhe diferenciado em função da versão, respondendo, assim, às necessidades dos diversos segmentos de mercado.

As modalidades *waterbeep plus*, *pro* e *premium* permitem a emissão de alertas quando se verificarem desvios do padrão habitual de consumo ou consumos contínuos durante um período alargado, que poderão indicar roturas ou dispositivos abertos/avariados.

Em 2025, o *waterbeep* foi promovido em diversas iniciativas, nomeadamente no ENEG, com o objetivo de divulgar este serviço tanto aos clientes domésticos, mas principalmente às Entidades Gestoras, o público-alvo destes encontros.

No âmbito das ações de sensibilização desenvolvidas junto de entidades públicas e privadas, foram dinamizadas palestras com o tema "O Valor e a Sustentabilidade da Água da Torneira", nas quais se promoveu uma utilização mais eficiente e consciente da água, bem como o *waterbeep*. Este serviço inovador teve 1.468 novas adesões em 2025, e conta já com mais de 31 mil utilizadores (91,6% *waterbeep home*, 7,0% *waterbeep plus*, 1,2% *waterbeep pro* e 0,2% *waterbeep premium*).

Billmeter®

O Billmeter é um sistema através do qual as entidades gestoras poderão gerir o parque de contadores. Este serviço poderá ser de extrema relevância, uma vez que reforça a capacidade das entidades no que refere às perdas aparentes, sendo uma ferramenta essencial na gestão do parque de contadores, bem como na priorização do investimento a afetar a este tema.

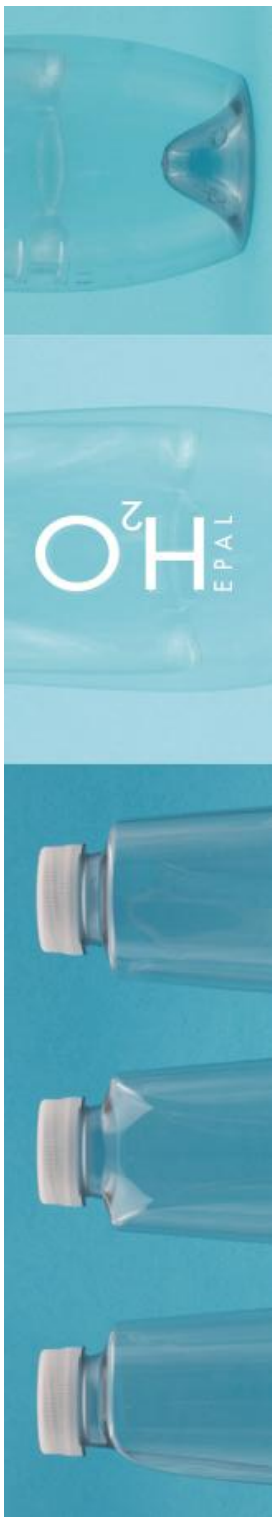
Billmeter® é uma aplicação informática pioneira que se assume como um reforço tecnológico no combate às perdas aparentes. Esta metodologia de controlo ativo das perdas por erros de medição contribui para a gestão otimizada do Parque de Contadores, aumentando a eficiência e a rentabilidade do investimento.

Permite avaliar estatisticamente o desempenho individual de cada contador, recomendando a periodicidade ótima para a sua substituição.

Disponibiliza informação integrada e segmentada para diagnóstico do desempenho e da rentabilidade do Parque de Contadores.

Ao considerar variáveis como padrões de consumo, evolução dos erros de medição, custos associados ao contador e tarifário, classifica, estatisticamente, os contadores pelo potencial de recuperação de água não faturada, prevendo o tempo ótimo de serviço no final do qual, para que este potencial seja maximizado, se recomenda a substituição.

O Gestor poderá simular cenários com base nos erros de medição e padrões de consumo, já definidos na Biblioteca do Billmeter® ou a partir de Bibliotecas customizadas.

Fill Forever:

A "Fill Forever" é uma garrafa 100% nacional, inovadora, elegante, discreta, sofisticada, reutilizável, ecológica, ultraleve e funcional na sua utilização, concebida para receber e transportar a água da torneira.

Todos os pormenores do seu design foram considerados no seu desenvolvimento, de modo a otimizar a quantidade de material e energia utilizados na sua produção. Ao disponibilizar no mercado esta garrafa ergonómica a EPAL lança aos munícipes, clientes e público *Fill Forever* em geral, o desafio de se fazerem acompanhar sempre de água da torneira. "Leve no preço. Leve no ambiente".

Desde 2024, a nossa garrafa reutilizável tornou-se mais leve e mais amiga do Ambiente, já que passou a ser produzida em rPET, um plástico reciclado. Esta inovação promove a verdadeira circularidade, utilizando matéria-prima reciclada e oferecendo uma solução mais sustentável para os consumidores que se preocupam com um futuro mais verde.

A *Fill Forever* rPET consolidou-se como um veículo de promoção de valores ambientais, contribuindo para o reforço da confiança no consumo de água da torneira e afirmando-se como um instrumento de educação ambiental. O seu papel ultrapassa a lógica de mercado, assumindo-se como um elemento estratégico na sensibilização para práticas de consumo mais sustentáveis.

Com estas ações, A EPAL reforça o compromisso com a sustentabilidade, promovendo práticas de consumo mais conscientes e contribuindo para a adoção generalizada de soluções reutilizáveis e ambientalmente responsáveis.

Em 2025, estas garrafas continuaram a ser comercializadas nas Lojas EPAL e nos Núcleos do Museu da Água.

Garrafa Siza Lisbon Soul by EPAL:

Uma garrafa com assinatura de Álvaro Siza Vieira é mais uma criação da EPAL que pretende afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa através de uma peça de design absolutamente exclusiva.

Fruto de uma parceria entre a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. e a AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, a Garrafa Siza destina-se à divulgação junto do Turismo da cidade de Lisboa, hoje um dos destinos mais apetecíveis e onde a água da rede pública alcança níveis de qualidade exemplares, cumprindo as mais exigentes normas de qualidade nacionais e internacionais.

Esta peça caracteriza-se por contornos geométricos distintos, inspirados no património arquitetónico único da capital, com enfoque num dos seus monumentos mais emblemáticos – O Castelo de São Jorge - posicionando-a como uma peça icónica, sob uma narrativa cativante enraizada na lenda da edificação da cidade a qual reza que havia no extremo ocidental da Europa, um lugar chamado Ofiusa – a Terra das Serpentes - governado por uma Rainha, meio mulher, meio cobra, escoltada por um exército de serpentes que envenenava quem ousasse disputar-lhe o trono.

A garrafa de assinatura de Álvaro Siza exclusiva da EPAL continuou a sua comercialização nos Núcleos do Museu da Água, Lojas EPAL cativando o interesse de particulares e empresas.

### Garrafa de barro COOL



COOL - Água "Naturalmente Fresca" é a nova garrafa da EPAL feita em barro, com manufatura e materiais 100% portugueses, que se apresenta em 3 versões exclusivas: barro vermelho com serigrafia em preto, barro vermelho com serigrafia em azul, e barro negro. Totalmente feita à mão, em olaria de roda, esta garrafa tem a qualidade única de conseguir refrescar a sua água da torneira, de forma ecológica, natural, e com consumo zero de energia.

As garrafas aliam um design contemporâneo, com materiais e técnicas ancestrais de produção, proporcionando uma solução ecológica de tradição milenar que permite conservar a água sempre fresca. A tampa da COOL é manufaturada em cortiça, conferindo-lhe ainda maior personalidade, e homenageando a tradição e a cortiça portuguesa, promovendo a utilização de recursos renováveis locais.

As versões em Barro Vermelho apresentam na sua base uma serigrafia (a preto ou a azul) do Aqueduto das Águas Livres, símbolo maior da história do abastecimento de água em Portugal.

A versão em Barro Negro tem na sua génese um processo de fabrico artesanal reconhecido pela UNESCO como Património Imaterial da Humanidade, e como a única energia despendida proveniente das mãos do seu criador.

Esta peça está disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água e nas Lojas EPAL.

### Jarro Gota



O jarro Gota é o resultado da parceria entre a EPAL e a Bordallo Pinheiro que une as duas emblemáticas e centenárias empresas na mesa dos portugueses há mais de um século. Com o mote “Se queres água toma”, inspirado em Raphael Bordallo Pinheiro, autor da representação popular do Zé Povinho, que veio a tornar-se num símbolo do povo português.

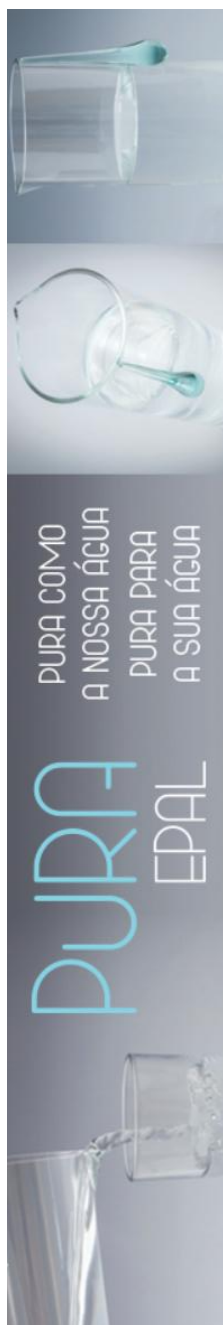
O jarro em forma de gota e com relevos de água na sua superfície que, além de remeter para o imaginário das formas de gotas de água, inspira-se também no universo da Bordallo Pinheiro nas cores e nos relevos que tanto caracterizam a sua marca identitária.

Depois do sucesso do Jarro Gota Original (verde), lançado no dia 1 de outubro de 2020, Dia Nacional da Água, foram lançadas 7 novas cores no Dia Nacional da Água, que representam a ideia de diversidade e inclusão, usando algo da natureza para representar questões de direitos humanos. Quando o sol brilha sobre gotículas de água suspensas no ar, acontece um fenómeno que todos conhecemos como arco-íris. Embora não sejam as suas cores reais e não sejam 7, mas sim 8, os novos Jarros Gota personalizam este encontro entre a água e o sol.

A água da torneira, a opção mais sustentável e amiga do ambiente, e o jarro Gota, peça exclusiva que acolhe a água, juntas celebram o Ambiente, a cerâmica portuguesa, a produção nacional de qualidade, e o convívio tão característico e essencial das mesas das famílias portuguesas.

Esta peça encontra-se disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água e Lojas EPAL.

### Jarro PURA



O Jarro PURA é um jarro cujo objetivo é o de sensibilizar a sociedade para o consumo de água da torneira. A melhor. A mais sustentável.

A EPAL e a Atlantis/Vista Alegre criaram o Jarro PURA, cujo nome nos remete para o cristalino, para a importância da transparência, da confiança, em oposição ao opaco, à escuridão e à sombra.

O Jarro PURA é totalmente manufacturado e verdadeiramente único e original. Tal como a água e as suas gotas, não há dois jarros iguais, o que reforça o carácter exclusivo de cada peça.

Pela forma como é executado, sem recurso a moldes, é uma peça que só pode passar pelas mãos de verdadeiros e talentosos artesãos com vasta experiência na arte de trabalhar o vidro.

Assim como a água, o vidro tem a característica de não esconder, de se expor, de se mostrar e de se revelar, deixar-se atravessar pela luz, não ocultando o que está atrás de si. O Jarro PURA vem juntar-se à coleção de jarros e garrafas de água, partilhando o objetivo comum de sensibilizar a sociedade para o consumo de água da torneira.

A comercialização deste Jarro arrancou em 2021, sendo que o mesmo poderá ser adquirido no Museu da Água da EPAL e nas Lojas EPAL.

Garrafa Souto Moura - Alma Mater by EPAL:

Lançada em 2023, esta peça de assinatura de Eduardo Souto Moura, um dos mais ilustres arquitetos da atualidade, detentor do Prémio *Pritzker*, é projetada numa conceção circular e constituída, também, por inúmeras circunferências, que se unem para compor uma peça exclusiva, minimalista no desenho, mas grandiosa na sua missão de acolher a água da torneira.

Os seus círculos representam o conceito circular que vemos em tudo o que nos rodeia.

O ciclo da água, o ciclo da vida, a transformação por que tudo passa para que se assegure a continuidade.

É essa circularidade que também devemos adotar em tudo o que fazemos. Só assim será possível continuar a usufruir das dádivas da natureza que, sendo finitas, devem ser respeitadas e usadas com consciência.

A Alma Mater, produzida pelo Depósito da Marinha Grande, uma marca de referência no nosso País, é feita de vidro, matéria-prima que dá forma a uma garrafa harmoniosa e ímpar, um objeto de autor que nos acompanha em todos os momentos.

A garrafa de assinatura de Souto Moura exclusiva da EPAL tem a sua comercialização nos Núcleos do Museu da Água e nas Lojas EPAL.

Garrafa Oásis:

A EPAL lançou uma nova garrafa em 2024, para servir água da torneira nos espaços da capital onde têm lugar Conferências, Seminários, Formações e Encontros.

Esta nova peça, que reflete uma escolha sustentável, recebeu o nome de Oásis e pretende apoiar as Entidades que recebem participantes de diferentes sítios do mundo, para eventos na nossa cidade, cada vez mais de vanguarda, trendy e versátil.

São inúmeros os encontros académicos, profissionais, culturais e lúdicos que escolhem Lisboa para debater novas ideias e pretendemos partilhar, com os seus públicos, a excelente qualidade da água da rede pública,

A cidade está a mudar, as pessoas estão a mudar e os hábitos de consumo querem-se cada vez mais sustentáveis. E é esta a mensagem que pretendemos passar. E porque queremos que chegue mais longe além-fronteiras, demos-lhe um rótulo multilingue, com alguns dos idiomas mais falados do mundo e com expressão em diversos continentes. E, assim, ainda mais universal, para afirmar um gesto tão importante para o Planeta.

Esta nova peça de vidro com tampa de cortiça é o resultado de uma parceria com o Depósito da Marinha Grande, uma marca de renome da indústria do vidro nacional.

E nela, também já podem ser adicionadas à melhor água da torneira, ervas aromáticas, frutas e especiarias, para lhe elevar o paladar e conferir um efeito colorido e ainda mais especial.

A garrafa Oásis tem a sua comercialização nos Núcleos do Museu da Água e nas Lojas EPAL.

Jarro Vida:

A EPAL lançou um novo jarro em 2024, uma nova peça feita em grés, apresentando-se num vidrado branco, simbolizando como que o vazio, o nada, pigmentado, depois, com uma coloração azul que evoca a Água, a génese da Vida, o tudo.

O jarro Vida é produzido pela FAPOR – Faianças de Portugal, é o resultado da aliança entre a tecnologia e a experiência artesanal, uma ode à cerâmica vítrea milenar originária do oriente que se espalhou pelo mundo e é, hoje, acessível a todos.

A água traz a beleza do azul que dá o nome ao nosso Planeta. É a abundância na sua mais pura essência e uma mensagem de esperança. Vida é o novo jarro da EPAL que evoca a criação. Todas as civilizações se fundaram perto de cursos de água e a Humanidade tudo lhe deve. Em honra de cada gota, usemos bem a água.

A água que se vê, a que sai das torneiras, para a nossa mesa e rotinas do quotidiano. E a água que não se vê, virtual, que é incorporada na produção dos alimentos e dos bens de consumo do nosso dia-a-dia: o vestuário, o calçado, o telemóvel, as ferramentas de trabalho, o sofá onde descansamos à noite, o lar que nos acolhe e tudo mais que nos rodeia. Usemos bem o que temos, não desperdiçando e fazendo um uso circular.

O Jarro Vida tem a sua comercialização nos Núcleos do Museu da Água e nas Lojas EPAL.

### Chávenas de café “Bicas com História”



Uma coleção de 4 chávenas de café que representam os 4 núcleos do Museu da Água e coloca as duas bebidas mais consumidas no mundo, água e café, em destaque e o convida a conhecer a história e o património da Água.

A coleção de chávenas de café, resulta de uma parceria entre a EPAL e a Vista Alegre, duas marcas intimamente associadas à História e à vida cultural portuguesas.

As duas empresas nascidas no século XIX e habituadas a serem parte integrante da mesa dos portugueses, a EPAL com a melhor água e a Vista Alegre com as mais bonitas porcelanas, juntaram-se para lhe servirem café num conjunto de 4 diferentes chávenas, onde se encontram representados os 4 núcleos do Museu da Água da EPAL: Aqueduto das Águas Livres, Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos, Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras e Reservatório da Patriarcal.

Esta peça foi lançada em 2020, e está disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água e Lojas EPAL.

Bule AQUA NOVA

Pelo cunho pessoal de uma princesa portuguesa do século XVII – Dona Catarina de Bragança – o consumo de chá ganhou tradição, vindo a tornar-se a bebida da moda, primeiro em Inglaterra, e depois na Europa do século XVII, marcando os hábitos e costumes de gerações ao longo de séculos.

De regresso a Portugal, após a morte do marido, a rainha-consorte de Inglaterra seria a tutora de D. João V, seu sobrinho-neto, mentor da construção do Aqueduto das Águas Livres. Sendo uma bebida muitíssimo apreciada na Lisboa antiga, certamente confeccionada com a água que chegava à cidade através do Aqueduto, foi prestada uma homenagem com o novo Bule AQUA NOVA da COSTA NOVA.

O novo bule, recebe o medalhão icónico ilustrativo do Aqueduto das Águas Livres, pretendendo ser também uma ode simbólica ao mar e a uma das obras de arquitetura mais emblemáticas e que mais contribuiu para o desenvolvimento da capital.

O Bule AQUA NOVA é uma peça pioneira feita em grés reciclado, a partir da matéria-prima que constitui uma marca própria – o EcoGres®, tornando-a ainda mais eficiente e ecológica, incorporando totalmente a circularidade do reaproveitamento.

Lançado em 2022, é possível encontrá-lo nas Lojas EPAL e nos Núcleos do Museu da Água.

Jarro AURORA

## Jarro Aurora



Tal como o vislumbrar do dia, em 2025 nasce o novo jarro da EPAL: o Aurora!

O jarro Aurora surge como o amanhecer, sereno, envolto no esplendor do sol, iluminando o horizonte que se revela e se funde com a paleta de cores suaves que marcam o novo começo.

É assim que nasce a inspiração para esta peça - no alvorecer - evocando a energia que cada despertar merece, alimentado pelo fulgor matinal, pela solidez da terra e pela fluidez da água.

Esta peça de cerâmica, em grés fino, foi produzida pela Cerâmica Artística do Vale do Neiva (CAVN), uma referência no fabrico de loiça de mesa com 40 anos de existência, e é composta por um jarro, um copo e um prato. Tal como os reflexos, brilhos e tonalidades se misturam e se harmonizam, este conceito manteve-se também aqui: o copo, encaixa no gargalo do jarro, formando em conjunto, uma peça única!

Ideal para a mesinha de cabeceira, o jarro Aurora é prático, fácil e agradável de manusear, proporcionando uma experiência funcional e cómoda no seu ritual diário de hidratação.

Lançado em 2025, é possível encontrá-lo nas Lojas EPAL e nos Núcleos do Museu da Água.

### Academia das Águas Livres



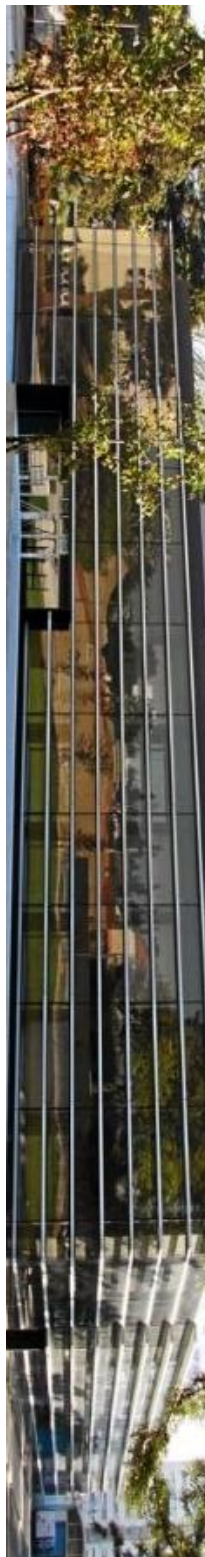
A Academia das Águas Livres foi criada pela EPAL 2013, na sequência de uma lacuna em Portugal ao nível da oferta formativa para quadros técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente. Desta forma, e no âmbito da certificação da EPAL como entidade formadora pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT), procura responder às necessidades deste Setor, exigindo cada vez mais qualificações teóricas associadas a competências adquiridas no meio empresarial.

A Academia das Águas Livres tem como missão, desenvolver e valorizar as competências de gestão, técnicas e comportamentais específicas dos quadros e técnicos que trabalhem ou venham a trabalhar em entidades do Setor da Água e Ambiente e pretende constituir-se como uma referência nacional, no que diz respeito ao desenvolvimento e partilha do conhecimento necessário a todos os que se preparam para intervir ou já intervêm na diversidade de Organizações e Instituições que integram este Setor. A oferta formativa disponibilizada inclui três cursos acreditados pela Ordem dos Engenheiros, no âmbito do Sistema de Acreditação da Formação Contínua para Engenheiro, e também um curso reconhecido pela RELACRE.

No ano de 2025, a Academia das Águas Livres promoveu um total de 88 ações de formação e 16 *workshops*. Os formandos que frequentaram os cursos da Academia, nos diversos formatos, provieram de 55 entidades.

O nível de satisfação foi elevado, tendo mantido a média de avaliação das ações de formação verificada em 2024 (3,7 numa escala de 1 a 4), refletindo a qualidade e eficácia dos programas que a AAL tem oferecido ao longo dos anos.

Participaram nas ações de formação, em 2025, um total de 1.523 formandos, sendo que cerca de 61% são de entidades externas à EPAL. No universo da Empresa deu-se continuidade à aposta em ações descentralizadas, nomeadamente nos polos das Beiras e Alentejo, mas também em instalações de entidades externas, num total de 56 ações realizadas fora das instalações da Academia das Águas Livres.

Laboratórios de ensaio e amostragem:

Os Laboratórios de ensaio da EPAL, localizados em Lisboa (Laboratório de Lisboa) e na ETA de Vale da Pedra, têm a sua origem remota no Laboratório da centenária Companhia das Águas de Lisboa (CAL), fundado nos anos 30 do século XX, com o objetivo de determinar, com os meios à data disponíveis, “a qualidade da água captada, desinfetada e distribuída”.

A Direção de Laboratórios da EPAL está acreditada desde 1999, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025 e possui o Certificado de Acreditação nº L0242, ao qual estão associados dois Anexos Técnicos, o L0242-1 relativo à área de amostragem, ao Laboratório de Lisboa e o L0242-2 relativo ao Laboratório de Vale da Pedra.

Os laboratórios de ensaio da EPAL são detentores de grande credibilidade no setor laboratorial nacional e europeu, facto que é comprovado pelas instituições que recorrem aos seus serviços analíticos, com especial relevância, a nível nacional, para a Administração Central, Direção Geral de Saúde (DGS), Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), autarquias, através das Câmaras Municipais ou dos seus Serviços Municipalizados e as empresas do Grupo AdP, entre outras.

No ano 2025, no âmbito das prestações de serviços a clientes externos à EPAL, foram colhidas/rececionadas 2.544 amostras de água para análise, correspondentes a 12.184 determinações de parâmetros

O Laboratório concorreu em 2025 a 74 propostas/candidaturas a concursos públicos e convites para prestação de serviços de colheita de amostras e/ou realização de análises em diversas matrizes de águas, produtos do tratamento e ensaios a materiais em contacto com água para consumo humano, tendo sido adjudicadas 25.

myAQUA:

O myAQUA® é uma aplicação gratuita da EPAL que permite aos seus Clientes fazer a gestão do seu contrato, comunicar leituras com validação online, consultar contas de água, aceder às referências de pagamento, e pagar por MBWay e outras operações através de um smartphone.

Em 2025, a EPAL deu continuidade a diversas campanhas de promoção, centradas na divulgação nos meios digitais: Site EPAL, e-newsletter, SMS, assinatura de e-mail e Redes Sociais. De salientar, que também foi promovida nas ações de sensibilização para os públicos das entidades aderentes ao desafio do Consumo Sustentável da EPAL.

Criada em 2014, esta app é uma aposta tecnológica de aproximação ao mercado, e conta já com mais de 250 mil descargas desde a sua criação, tendo tido um incremento de 68 mil novos utilizadores em 2025, dos quais 60% através de smartphones com sistema Android e 40% com sistema iOS.

No ano de 2025, este produto estabilizou a nível comercial, encontrando-se a funcionar em 29 entidades gestoras, incluindo a EPAL, estando disponível para cerca de 2,1 milhões de clientes finais.

WattWater:

WattWater é a nova tecnologia 100% portuguesa, desenvolvida integralmente na EPAL, com o objetivo de promover a otimização da gestão energética em Entidades Gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, tendo sido lançada no mercado em 2015.

O WattWater é um SaaS que permite, de uma forma eficiente e inovadora, assegurar o complexo processo de integração dos dados relevantes para a monitorização das variáveis associadas à gestão de energia, constituindo-se como um sistema flexível, objetivo e intuitivo. Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens: automatizar a recolha e tratamento dos dados; efetuar a correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movimentados. Permite ainda a configuração de alertas, por parte do utilizador, para qualquer uma das variáveis.

---

Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal:

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA assegura a gestão e manutenção do respetivo parque de contadores de água e de medidores de caudal, constituído atualmente por mais de 370 mil unidades, dando sequência à prática adotada, desde a sua fundação em 1868, pela Companhia das Águas de Lisboa.

Herdeira deste conhecimento, a Área de Laboratório de Contadores congrega competências nos domínios da medição, gestão do parque, planeamento da manutenção, reparação, controlo metrológico e calibração de contadores mecânicos de água fria e de medidores de caudal eletromagnéticos.

Em 2025 mantiveram-se as qualificações do Laboratório de Contadores de Água, nomeadamente a acreditação para o ensaio e calibração de contadores e medidores de caudal eletromagnéticos.

O laboratório de contadores mantém-se como sendo o único Organismo de Verificação Metrológica (OVM) em todo o território nacional dedicado ao exercício do controlo metrológico legal deste tipo de instrumentos, por delegação do Instituto Português da Qualidade.

### Sistema de Inspeções



A EPAL desenvolveu um Sistema de Gestão das suas infraestruturas assente no desenvolvimento de uma metodologia de avaliação e monitorização da condição física dos ativos de construção civil ao longo do ciclo de vida (reservatórios, condutas, estações elevatórias), através da realização de Inspeções Sistemáticas e periódicas.

A atividade de Inspeções encontra-se certificada, segundo o referencial normativo ISO9001:2008.

Os objetivos que se pretende atingir com esta atividade são:

- Assegurar a fiabilidade e segurança na Exploração dos Ativos;
- Garantir Níveis de Serviço adequados aos Clientes;
- Maximizar o ciclo de Vida dos Ativos; e
- Minimizar o custo de manutenção/investimento ao longo do ciclo de vida dos Ativos.

### CAL - Chave Águas Livres:



A EPAL projetou uma chave multifunções, manual, que conjuga várias ferramentas de forma ergonómica e não aleatória em função da configuração dos órgãos e acessórios e da sua disposição no terreno. Por conseguinte, reduz a mão-de-obra, primando a mobilidade devido ao seu porte, em relação ao conjunto das ferramentas existentes e capacidade de maneabilidade nos mais variados trabalhos aquando da necessidade premente de executar várias manobras sequenciais.

Dada a universalidade da chave multifunções e a standardização dos órgãos e acessórios, esta poderá ser utilizada por um elevado número de entidades gestoras de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, assim como de equipas de combate a incêndios.