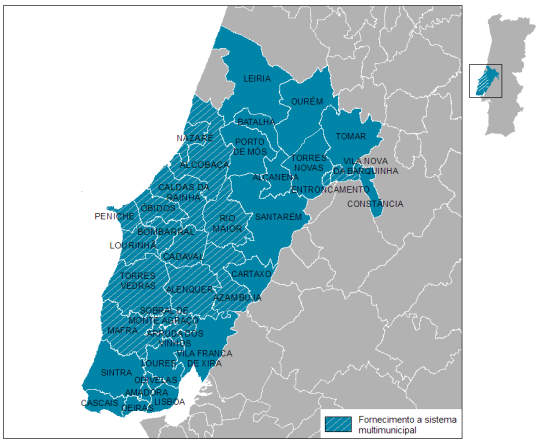
Entidade Gestora:

EPAL

Av. da Liberdade, 24, 1250-144 LISBOA
Tel. + 351 213 251 000, Fax + 351 213 251 397, E-mail geral.epal@adp.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa estatal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	AdP SGPS (100%)
Período de vigência do contrato	ND
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Alojamentos servidos (n.º)	831459
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m^3/ano)	224710746
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1075,4
Captações de água subterrânea (n.º)	111
Captações de água superficial (n.º)	2
Estações elevatórias (n.º)	63
Estações de tratamento de água (n.º)	2
Outras instalações de tratamento (n.º)	25
Postos de recloragem (n.º)	14
Reservatórios (n.º)	64
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	197
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	198
Índice de medição de caudais (em 200)	186
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	99
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	196
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO_2e/m^3)	0,05
Acessibilidade física do serviço (%)	NA
Adesão ao serviço (%)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2025	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2021 - 2025	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,03 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 04 - Água segura	●	99,90 % [98,50; 100]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	▬▬▬▬	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	151 % [100; 110]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 08 - Água não faturada	●	7,5 % [0,0; 5,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	5 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	87 % [70; 90]	★★★	▬▬▬▬	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	1,5 /(10^6 m^3.ano) [1,0; 2,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	37,8 m^3/(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,37 kWh/(m^3.100m) [0,27; 0,43]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	●	0,01 kg/m^3 [0; 0,04]	★★★	ⓘ ▬▬▬	
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	▬▬▬▬	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; ▬ NA não aplicável; ✖ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.