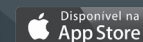




## H2O QUALITY

A APP GRATUITA QUE LHE PERMITE CONHECER A QUALIDADE DA ÁGUA DO LOCAL ONDE SE ENCONTRA



# ÁGUA DA EPAL

## Perguntas Frequentes



### **A EPAL orgulha-se de levar a sua casa, todos os dias, água de qualidade!**

A qualidade da água fornecida pela EPAL é garantida pela qualidade das origens (superficial e subterrânea), pelos diversos processos de tratamento a que a água captada é submetida e também através do controlo da qualidade da água efetuado ao longo de todo o sistema de abastecimento até à torneira do Cliente.

Este controlo é efetuado através de equipamento de monitorização em contínuo instalado em pontos estratégicos do sistema de abastecimento, bem como através de análises laboratoriais realizadas por técnicos qualificados e com recurso a tecnologia avançada.

A EPAL efetua anualmente cerca de 300 mil análises no controlo da qualidade da água, evidenciando mais de 99% de conformidade com os requisitos legais nacionais e europeus. Realiza ainda um número de análises superior ao estipulado e controla parâmetros da qualidade da água complementares (não obrigatórios), visando garantir ao máximo a qualidade da água fornecida.

Todavia, a qualidade da água colocada à disposição do Cliente na entrada do prédio pode sofrer alteração devido à falta de manutenção da rede predial e doméstica, sobretudo se for canalização antiga ou de ferro fundido.

### **LINHAS EPAL**

24h por dia, todos os dias

Atendimento a Clientes | 213 221 111

Chamada gratuita Comunicação de Leituras | 800 201 101

Faltas de Água | 800 222 425

Chamada gratuita Comunicação de Roturas na Via Pública | 800 201 600

Fax | 213 251 397

Site EPAL [www.epal.pt](http://www.epal.pt)

EPALnet

myAQUA

### **LOJAS EPAL**

#### **Edifício Sede**

Av<sup>a</sup> da Liberdade, 24 1250-144 Lisboa  
das 08h30 às 19h30 todos os dias úteis

#### **Loja do Cidadão**

Edifício Atlanta II, Rua Abranches Ferrão, 10-C  
1600-001 Lisboa,  
das 08h30 às 19h30 de Segunda a Sexta  
e das 09h30 às 15h00 ao Sábado

### **CORRESPONDÊNCIA**

Direção Comercial - Edifício Sede

## PERGUNTAS FREQUENTES

### Porque é que por vezes a água da torneira está branca?

A cor branca deve-se à existência de ar dissolvido na água. Esta situação é pontual e passageira, mas importa salientar que a água está própria para consumo.

Pode deixar repousar a água por alguns minutos.

### Qual a importância do cloro?

O cloro é utilizado com segurança e eficácia na desinfeção da água para consumo humano, garantindo a qualidade microbiológica da mesma ao longo de todo o seu percurso, desde as Estações de Tratamento até às torneiras dos Clientes. Os níveis de cloro são controlados e monitorizados 24h por dia, ajustando-se os teores sempre que necessário.

### Porque é que por vezes a água cheira a cloro?

Apesar da quantidade adicionada à água ser mínima, porque se trata de uma substância de cheiro e sabor intensos, é natural que as pessoas com maior sensibilidade se apercebam da sua presença.

Para minimizar o cheiro e o sabor a cloro, recomendamos que:

- Coloque a água no frigorífico, num recipiente tapado, pois a baixa temperatura ajuda a neutralizar o cheiro e o gosto
- Utilize, preferencialmente, jarros ou garrafas de vidro. Não é aconselhável manter a água nos recipientes mais de 24 horas, pois o teor do cloro vai diminuindo, sendo difícil garantir a qualidade microbiológica da água

### O que significa a dureza da água?

A "dureza" da água é causada essencialmente pela presença de sais de cálcio e magnésio, sendo considerada "dura" quando existem valores significativos destes sais e "macia" quando contém pequenas quantidades.

Os níveis de dureza da água da EPAL situam-se entre 40 mg/L e 170 mg/L de carbonato de cálcio ( $\text{CaCO}_3$ ), sendo o valor médio 80 mg/L, traduzindo uma água macia ou de dureza média. Nestas gamas, a dureza da água não apresenta risco para a saúde do consumidor.

Nota | O valor de 80 mg/L de carbonato de cálcio corresponde a 8 graus franceses ( $^{\circ}\text{fH}$ ), a 4,4 graus alemães ( $^{\circ}\text{dH}$ ) e a 0,8 mmol/L.

Para minimizar os efeitos do calcário, recomendamos que:

- Efetue regularmente a limpeza de chaleiras, cafeteiras e jarros para evitar depósito esteticamente desagradável e que pode alterar o sabor da água
- Cumpra as recomendações dos fabricantes das máquinas de lavar. Nas de loiça, certifique-se que existe sempre "sal de regeneração" no respetivo compartimento

### Porque é que por vezes se ouvem ruídos na canalização e a água sai aos "jorros"?

Esta situação ocorre regularmente após falta de água ou ausência prolongada do local (ex. férias), sendo provocada pela existência de ar nas canalizações. Aconselhamos a deixar correr a água durante alguns segundos.

### O que é o pH da água?

O valor do pH (potencial hidrogeniónico) traduz a acidez ou alcalinidade da água. A escala do pH compreende valores entre 0 e 14, sendo que um pH igual a 7,0 indica uma solução neutra.

O pH da água da EPAL cumpre os valores estipulados pela legislação em vigor ( $\geq 6,5$  e  $\leq 9,5$ ).

### Porque é que a água por vezes apresenta uma cor amarela ou acastanhada?

Esta cor está associada à presença de ferro na água, situação que pode ser atribuída à sua existência nas origens da água, bem como a fenómenos de corrosão de condutas de aço ou de ferro fundido instaladas no sistema de distribuição e nas redes prediais.

As concentrações de ferro na água distribuída pela EPAL cumprem os valores paramétricos exigidos por lei (200  $\mu\text{g/L}$ ), não representando risco para a saúde pública.

Para minimizar os teores de ferro na água, recomendamos que:

- Após ausência de consumo de água prolongado (ex.: férias), faça uma renovação da água existente na canalização da rede doméstica, deixando correr durante alguns segundos
- Deixe correr a água na 1ª utilização do dia, se a rede predial/doméstica for antiga
- Proceda à limpeza e desinfeção regular das torneiras de modo a evitar a deposição de sedimentos (ex.: calcário e ferro) e/ou desenvolvimento de microrganismos

**Dica de Uso Eficiente:** Aproveite a água que não consumiu para limpezas ou para rega das plantas.

### O que devo fazer se tiver canalização em chumbo?

Recomenda-se a sua substituição de modo a reduzir ao mínimo os teores de chumbo na água.

### Qual é a legislação que regula a qualidade da água para consumo humano?

A legislação que regula e que a EPAL cumpre em termos da qualidade da água é o Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro.

Consulte os resultados das análises sobre a qualidade da água em [epal.pt](http://epal.pt)