



La Carta de Lisboa

Una guía para las políticas públicas
y la regulación de los servicios de
agua potable y saneamiento

© 2015 International Water Association

Published by the International Water Association.
All rights reserved.

Requests for permission to reproduce or translate this material - whether for sale or non-commercial distribution - should be directed to IWA Media Office via the website (www.iwa-network.org)

All reasonable precautions have been taken by the International Water Association to verify the information contained in this publication. However, the published material is being distributed without warranty of any kind, either expressed or implied. The responsibility for the interpretation and use of the material lies with the reader. In no event shall the International Water Association be liable for damages arising from its use.

Traducción al Español

Traducido por el Secretariado de la IWA.

Publicado originalmente bajo el título "*The Lisbon Charter - Guiding the Public Policy and Regulation of Drinking Water Supply, Sanitation and Wastewater Management Services*", Marzo 2015.

En caso de discrepancia entre el documento original y la traducción sólo el texto original debe ser considerado como válido.

Índice

PREÁMBULO	5
PRIMERA PARTE - NATURALEZA Y PROPÓSITO	6
Antecedentes	6
Propósito	6
Cómo usar la Carta	7
Definiciones	7
SEGUNDA PARTE - PRINCIPIOS	8
Artículo uno - Principios para la regulación y formulación de políticas públicas	8
TERCERA PARTE - ROLES Y RESPONSABILIDADES	9
Artículo Dos - Responsabilidades comunes	9
Artículo Tres - Responsabilidades del Gobierno y de la Administración pública	9
Artículo Cuatro - Responsabilidades de las autoridades reguladoras	11
Artículo Cinco - Responsabilidades de los prestadores de servicios	12
Artículo Seis - Responsabilidades de los usuarios	12
CUARTA PARTE - MARCOS REGULADORES	13
Artículo Siete - Principios de los marcos reguladores eficaces	13
QUINTA PARTE - INTERPRETACIÓN	13
Artículo Ocho - Interpretación de la Carta	13
AGRADECIMIENTOS	15



Es oportuno que la IWA, junto a los líderes de opinión y a la comunidad de profesionales de abastecimiento de agua y saneamiento, establezcan de manera conjunta un marco internacional de buenas prácticas para las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento, con clara referencia a los derechos y responsabilidades de los diferentes actores y usuarios.

Preámbulo

Durante los últimos diez años la importancia de crear un entorno propicio para la prestación de los servicios esenciales de agua potable y saneamiento, a través de la formulación de buenas políticas públicas y una regulación efectiva, ha ganado reconocimiento. En efecto, el número de países con un marco regulatorio para dichos servicios está en aumento, así como la cantidad de organismos reguladores establecidos.

La Asociación Internacional del Agua (IWA, por sus siglas en inglés) es una red internacional de profesionales y entidades intervinientes en todas las fases del ciclo del agua, cuya visión compartida es la de un mundo en el que el agua es gestionada racionalmente para satisfacer las necesidades del ser humano y de los ecosistemas en forma equitativa y sostenible; y cuya misión, es la de servir a sus miembros e inspirar a la comunidad de profesionales relacionados con el agua, a las organizaciones externas, a los líderes de opinión y a la sociedad en general.

La prestación satisfactoria de los servicios de agua potable y saneamiento depende, esencialmente, de que el actuar de todas las partes interesadas sea desempeñado efectiva y eficientemente. Sin embargo, hasta ahora, documentos internacionales como las “Directrices internacionales sobre el acceso universal a los servicios básicos” de la ONU y las Normas 24510, 24511 y 24512 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) han definido las respectivas funciones de las distintas partes interesadas, sin especificar las funciones de las autoridades reguladoras.

La Asamblea General de la IWA reconoció la importancia de los derechos humanos al agua potable y al saneamiento en una resolución adoptada en el año 2012, exhortando a sus miembros a apoyar la implementación progresiva de estos

derechos. Los derechos humanos al agua y al saneamiento fueron reconocidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Julio de 2010, lo que ha llevado a varios países a incorporarlos en su legislación y de la cual derivan las respectivas políticas públicas y marcos regulatorios.

La Carta de Bonn para el Agua Potable Segura, formulada por la IWA, estableció un marco para la implementación colectiva de sistemas integrados de evaluación y gestión de riesgos destinados a garantizar la gestión segura del agua potable. Dicho texto ha contribuido, en gran medida, a la introducción, expansión y desarrollo del concepto de Planificación para la Seguridad Hídrica, propuesto por las Guías de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la calidad del agua potable. La Carta de Bonn ha sido ejemplar al reunir actores diversos en un actuar colectivo y al proporcionar un marco internacional que puede ser adaptado a las diferentes legislaciones, regulaciones y prácticas locales.

En septiembre de 2014 se celebró el primer Foro Internacional de Reguladores, organizado conjuntamente por la IWA y la Entidad Reguladora de los Servicios de Aguas y Residuos (ERSAR) de Portugal. Este foro reunió a los reguladores de los servicios de agua potable y saneamiento, y a sus homólogos en la salud pública y medioambiental, para analizar el rol de regular y el estado actual y las futuras tendencias en la regulación de estos servicios; así como las interacciones entre los organismos reguladores de los distintos sectores relacionados. El Foro contribuyó así a la difusión de buenas prácticas en la regulación de estos servicios y a su armonización. Con inspiración en La Carta de Bonn, y por iniciativa de ERSAR, se estableció entonces una Carta para guiar las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento.

Primera Parte - Naturaleza y Propósito

ANTECEDENTES

En septiembre de 2014, los profesionales y técnicos de los servicios de agua potable y saneamiento, las autoridades competentes para establecer políticas públicas y los encargados de la toma de decisiones con competencia sobre dichos servicios, los prestadores de servicios del sector público y privado, y encargados de la gestión del agua se reunieron en Lisboa, en el Primer Foro Internacional de Reguladores. En este foro se encomendó a la IWA la iniciativa de desarrollar, formular y establecer un texto para sentar los principios básicos de una buena política pública y la regulación efectiva de los servicios de agua potable y saneamiento (en adelante, los "Servicios"), especificando los respectivos derechos, deberes y responsabilidades de los Gobiernos y Administraciones Públicas, de las autoridades reguladoras, de los prestadores de los Servicios y de los usuarios.



PROPÓSITO

La Carta de Lisboa proporciona una guía en la formulación de políticas públicas nacionales y locales referentes a los Servicios y de los marcos regulatorios asociados, y en el fomento de las buenas prácticas para implementación de dichas políticas y regulaciones. Con este fin, las recomendaciones de esta Carta están basadas en las siguientes premisas fundamentales:

La premisa principal de la Carta de Lisboa es que el suministro fiable de agua potable segura (a la que también se hace referencia en La Carta de Bonn) y saneamiento saludable, asequible, aceptable y accesible, con una gestión sostenible y segura de las aguas residuales, son esenciales para la salud de las comunidades y su desarrollo socioeconómico sostenible. Los derechos humanos al agua y al saneamiento han sido reconocidos en virtud del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales bajo el marco del derecho de todas las personas a un nivel de vida adecuado y del derecho a la salud.

La Carta de Lisboa reconoce que los Gobiernos deben garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de sus ciudadanos en concordancia con sus compromisos internacionales para lograr los objetivos de desarrollo (tales como los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Objetivos de Desarrollo Sostenible). Por ello, son los responsables de garantizar progresivamente los derechos al agua potable y al saneamiento, con la obligación de respetar, proteger y garantizar estos derechos humanos, mediante la eliminación de la desigualdad y la discriminación.

Que los Gobiernos son el principal órgano responsable en la formulación de políticas públicas, pero pueden no ser la única entidad que lleve a cabo las acciones necesarias para lograr un acceso universal al agua potable y al saneamiento, con un nivel aceptable en la gestión de aguas residuales. Sin embargo, como garantes de los derechos humanos, los Gobiernos deben promover buenas políticas públicas y una regulación adecuada y efectiva con el fin de cumplir sus compromisos internacionales, así como sus obligaciones para con sus propios ciudadanos.

CÓMO USAR LA CARTA

La Carta de Lisboa presenta principios para guiar una buena política pública y una regulación efectiva de los Servicios. De dichos principios derivan derechos, responsabilidades y buenas prácticas para cada una de las partes interesadas (estos son, los Gobiernos y Administraciones Públicas, las autoridades reguladoras, los prestadores de servicios y los usuarios) y para la comunidad de profesionales del agua y saneamiento en general. La Carta proporciona, por tanto, orientación a cada una de estas partes interesadas para optimizar su rol, colectivo e individual, en la formulación e implementación de dichas políticas públicas y regulación.

DEFINICIONES

Para los efectos del presente texto, se aplicarán las siguientes definiciones:

LA CARTA DE LISBOA

La Carta de Lisboa, es una guía para las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento.

REGULACIÓN O REGULACIONES

En el presente texto estos términos se refieren a:

1. Las reglas provistas por los Gobiernos y las Administraciones Públicas y que son exigibles por las autoridades reguladoras o reguladores, es decir, 'regulaciones';
2. El acto de aplicar y hacer cumplir las normas, criterios, reglas o requisitos adoptados legal o contractualmente, es decir, 'regular'.

PARTE(S) INTERESADA(S)

Los profesionales y técnicos de los servicios de agua potable y saneamiento, las autoridades competentes para establecer políticas públicas y los encargados de la toma de decisiones con competencia sobre dichos Servicios, las Administraciones Públicas, las autoridades reguladoras, los prestadores de servicios (tanto del sector público como privado), los encargados de la gestión del agua y los usuarios de los Servicios. La Carta de Lisboa clasifica a estas partes interesadas en cuatro roles distintivos: el del Gobierno y la Administración Pública, el de las autoridades reguladoras, el de los prestadores de servicios y el rol de los usuarios.

GOBIERNOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Gobierno es el sistema político que incluye a las autoridades competentes para establecer políticas públicas y ejerce la autoridad ejecutiva por la que se gobierna un Estado, incluyendo varios organismos públicos [ISO 24510: 2007]. La Administración Pública es el sistema administrativo integrado por los funcionarios públicos que implementan a diario la política gubernamental.

AUTORIDAD REGULADORA, ÓRGANO REGULADOR O REGULADOR

Es una autoridad pública responsable de aplicar y hacer cumplir las reglas, criterios, normas o requisitos - que han sido política, legal o contractualmente adoptados, y que ejerce de forma independiente la supervisión de los Servicios.

PRESTADORES DE SERVICIOS U OPERADORES

Aquellos que suministran los Servicios a la población, ya sean entidades públicas o privadas.

USUARIOS

Los beneficiarios finales de los servicios de agua potable y saneamiento.

Segunda Parte - Principios

Artículo Uno

PRINCIPIOS PARA LA REGULACIÓN Y FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La Carta de Lisboa reconoce los siguientes principios fundamentales para una regulación efectiva y la formulación de una buena política pública para los Servicios:

1.1.

El suministro efectivo de agua potable y saneamiento contribuye de forma positiva al desarrollo sostenible

Debido a su importancia crítica para el desarrollo de las sociedades modernas, los Servicios son esenciales para la salud pública, el bienestar general y una vida digna. Por tanto, deben respetar los tres pilares del desarrollo sostenible y proteger de manera colectiva a la población, la actividad económica y el medio ambiente.

1.2.

La prestación de los Servicios debe consagrar la responsabilidad y transparencia

La prestación de los Servicios debe cumplir con una serie de obligaciones de la Administración pública, esto es: garantizar el acceso universal; contar con los estándares y normas claros en términos de cantidad, calidad, fiabilidad y continuidad; cumplir con el deber de atender a los usuarios mediante una gestión proactiva, preventiva y basada en el riesgo; proporcionar el acceso total a la información a todas las partes interesadas; establecer una eficiencia estructural y operacional; gestionar la administración de los activos con integridad y con la debida atención a la asequibilidad y a los costos intergeneracionales; manteniendo un balance justo entre la asequibilidad de los servicios y la recuperación de los costos, para asegurar la sustentabilidad operacional y adoptar buenas prácticas como las referidas en las Cartas de Bonn y de Lisboa de la IWA.

1.3.

La economía de la prestación del servicio debe estar enmarcada por la inversión en infraestructuras a largo plazo y los instrumentos de recuperación de costos

Los Servicios se ocupan de un conjunto de productos y aspectos heterogéneos en el contexto del ciclo del agua. Éstos tienen el potencial de lograr economías de escala, de alcance y de proceso y además, sus activos están diseñados con la capacidad de manejar situaciones extremas y de emergencia. Esto implica elevados costos unitarios que tienen una estructura rígida sujeta al importe del capital fijo. Por lo general, la recuperación del capital invertido requiere un largo período de tiempo y una relación de baja elasticidad entre el precio y la demanda. Los instrumentos de recuperación de costos, que incluyen las tasas a los usuarios, transferencias externas y subsidios fiscales, deben tener en cuenta los costos totales de los servicios, es decir, los costos financieros (de operación y mantenimiento, y financiamiento de nuevas infraestructuras), los costos ambientales y los costos de los recursos. El grado de contribución de las distintas fuentes de financiamiento (tarifas, transferencias e impuestos) debe ser determinado en un máximo grado de transparencia.

1.4.

La prestación de los Servicios debe considerar los aspectos financieros, sociales y ambientales de los recursos hídricos

Los Servicios están indisolublemente relacionados con los recursos hídricos, que son la materia prima para el agua potable y el destino final de las aguas residuales. Los recursos hídricos son, literalmente, el principio y el fin del ciclo del agua, a cualquier escala.

1.5.

La prestación efectiva de los Servicios se basa en la acción colectiva de partes interesadas interdependientes

Teniendo en cuenta la diversidad de partes interesadas, la Parte Tercera de esta Carta detalla los deberes de las principales partes interesadas, esto es, en relación con los Gobiernos y las Administraciones públicas, las autoridades reguladoras, los prestadores de servicios y los usuarios. Estos deben garantizar, de forma colectiva, su cumplimiento para la prestación de los Servicios de manera equitativa y no discriminatoria.

Tercera Parte - Roles y Responsabilidades

Artículo Dos

RESPONSABILIDADES COMUNES

Todas las partes interesadas deben mantener un diálogo abierto y permanente, compartiendo información sobre la prestación continua y sostenible de los Servicios. Las políticas de acceso a la información deben ser formuladas y acordadas para equilibrar criterios de confidencialidad y el acceso a una información fiable y comprensible, disponible para el público.

Artículo Tres

RESPONSABILIDADES DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Los Gobiernos y las Administraciones públicas tienen un papel fundamental que desempeñar a nivel nacional, regional y local para garantizar la fiabilidad de los Servicios, con una calidad aceptable y a un precio asequible. Deben garantizar la formulación y aplicación de políticas públicas adecuadas para la prestación de dichos servicios a la población, incluida la creación, aplicación y seguimiento de normas, estándares y buenas prácticas. Además, las políticas públicas deben contribuir a los objetivos internacionales de desarrollo y respetar los derechos humanos al agua potable y al saneamiento, reconocidos internacionalmente.

La formulación y aplicación de las políticas públicas adecuadas para la prestación de los Servicios a la población incluye:

3.1.

Adoptar planes estratégicos para el sector, a nivel nacional o regional y a medio plazo, que reflejen la visión de los Gobiernos y la sociedad;

3.2.

Establecer y fortalecer el marco legal de la prestación de los Servicios y asegurar que todas las regulaciones se apliquen de manera equitativa a todas las partes interesadas, ya sean públicas, privadas, mixtas o asociativas;

3.3.

Definir los modelos de gobernanza de los Servicios ya sean públicos o privados, centrales, regionales o locales, según el contexto de cada país;

3.4.

Crear y garantizar un marco institucional efectivo con una clara asignación de las responsabilidades de las distintas entidades involucradas en la prestación y gestión de estos servicios, como base esencial para un desempeño óptimo del sector;

3.5.

Diseñar marcos regulatorios para los gobiernos nacionales, regionales y locales para permitir el escrutinio, controlar y hacer cumplir la legislación, las normas, los estándares y las mejores prácticas en relación con la infraestructura y la prestación de servicios; garantizar y proteger la independencia de la autoridad reguladora;

3.6.

Definir los objetivos, habilidades y capacidades de los distintos órganos que tienen funciones reguladoras a nivel nacional, regional o local en las áreas de protección de la salud, protección del medio ambiente, regulación económica, cumplimiento de los derechos humanos, y otras áreas relacionadas, buscando oportunidades de armonización;

3.7.

Supervisar y evaluar los marcos legales y regulatorios para la prestación y gestión de los Servicios así como el funcionamiento de los respectivos marcos institucionales, para promover la innovación y la buena gobernanza;

3.8.

Definir las metas y establecer los objetivos y estándares realizables y medibles para mejorar la disponibilidad, el acceso, la calidad, la fiabilidad y la asequibilidad de los Servicios;

3.9.

Garantizar la disponibilidad de mecanismos fiables de acceso a la información sobre los Servicios, tanto para apoyar la definición de políticas públicas y estrategias de negocios como para garantizar una mayor transparencia en su prestación;

3.10.

Garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso a los Servicios y, en caso de ser necesario, priorizar su prestación a grupos de usuarios desfavorecidos o marginados;

3.11.

Establecer un marco fiscal para los Servicios que promuevan incentivos económicos para la conservación y protección de los recursos hídricos a largo plazo, con el fin de reducir las presiones sobre el medio ambiente y apoyar las inversiones en infraestructura;

3.12.

Promover políticas tarifarias que permitan una recuperación gradual de los costos para promover la sostenibilidad económica y garantizar la reinversión; adaptar periódicamente las políticas de precios a la capacidad financiera de la población y garantizar la prestación de servicios para cubrir a los más económicamente desfavorecidos;

3.13.

Proporcionar y gestionar de forma eficiente los recursos financieros disponibles, a partir de los presupuestos públicos o de fondos de cooperación y de ayuda al desarrollo;

3.14.

Mejorar la eficacia estructural de los Servicios, con una organización territorial optimizada y la promoción de la eficiencia operativa de los mismos;

3.15.

Desarrollar la economía en el sector del agua, mediante la creación de empleo y riqueza, fortaleciendo su capacidad en los mercados nacionales y posiblemente internacionales;

3.16.

Promover la concienciación y la participación de los usuarios en relación con los servicios, para asegurar una participación ciudadana más sólida y productiva;

3.17.

Fomentar los recursos humanos en términos de cantidad y de equilibrio entre los profesionales cualificados y el personal técnico cualificados, y apoyar una estructura organizacional propicia a la realización de sus funciones esenciales que garanticen la buena calidad de los Servicios;

3.18.

Proporcionar los medios y definir las responsabilidades para la resolución de conflictos entre las partes interesadas que puedan derivarse de cualquiera de los apartados precedentes;

3.19.

Promover la investigación en las áreas relacionadas con los Servicios, mejorando el conocimiento local.



RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES REGULADORAS

Las actuaciones de las autoridades reguladoras están sujetas a los principios de competencia, profesionalidad, imparcialidad, responsabilidad y transparencia. Cualquiera sea la estructura institucional que mejor permita satisfacer las necesidades locales y nacionales, estas autoridades deberán asegurar la implementación de modelos que propicien un enfoque integrado; es decir, que regulen al sector como un todo y, a su vez, a cada prestador de servicios de forma individual, identificando las condiciones óptimas para cada modelo de prestación de servicios y para cada uno de los segmentos de la población

Para cada contexto específico debe definirse un enfoque integrado para la regulación de los Servicios, incluyendo las siguientes actividades:

4.1.

Garantizar que todas las etapas, los procesos de diseño y licitación, la contratación, la gestión de servicios, la modificación y hasta la terminación del contrato, se lleven a cabo en estricto cumplimiento de la legislación y de cualquier contrato pre-existente, como puede ser el caso de la delegación o concesión de los servicios a terceros;

4.2.

Supervisar las estructuras tarifarias para garantizar que sean justas, sostenibles y adecuadas; promoviendo la eficiencia y la asequibilidad de los precios con un nivel de recuperación de costos que cumpla con los requisitos de sostenibilidad económica y financiera; permitir a los prestadores de servicios llevar a cabo adecuadamente las actividades de operación y mantenimiento considerando los costos de infraestructura, ambientales y de recursos;

4.3.

Supervisar y fomentar el suministro de servicios de calidad adecuada para los usuarios, garantizando el cumplimiento estándares y buenas prácticas en beneficio de la salud pública y del medio ambiente;

4.4.

Atender la interacción entre los prestadores de servicios y los usuarios, garantizando la protección de los derechos de los consumidores, salvaguardando el derecho a presentar quejas y al debido proceso, y mejorar la calidad de sus relaciones;

4.5.

Ayudar a esclarecer las normas de funcionamiento del sector, en base a las regulaciones esenciales para la prestación adecuada de los servicios;

4.6.

Contribuir a una competencia leal y abierta entre los prestadores de servicios para facilitar una implementación más rápida de soluciones innovadoras y avances técnicos; fomentando de esta manera la eficiencia y la calidad del Servicio al tiempo de minimizar las consecuencias de naturaleza monopólica;

4.7.

Recopilar, analizar y difundir información acertada sobre la implementación de las políticas públicas en el sector y sobre el desempeño de los prestadores de servicios; permitir una cultura de transparencia, proporcionando información fiable, concisa y con credibilidad que pueda ser fácilmente interpretada por todos y abarcando todos los operadores, independientemente del modelo de gestión adoptado para la prestación de servicios;

4.8.

Promover la investigación para fomentar la innovación, construyendo sobre el conocimiento y el desarrollo local de recursos humanos, fomentando así una formación técnica y profesional adecuada para llevar a cabo las funciones esenciales y una creciente autonomía de los Servicios;

4.9.

Proporcionar incentivos para la mejora de los Servicios, imponiendo sanciones adecuadas y proporcionadas en caso de incumplimiento de las normas establecidas, siguiendo las reglas del debido proceso.

RESPONSABILIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Como una de las principales partes interesadas en este sector, los prestadores de los servicios, sean entidades públicas o privadas, deben garantizar de manera efectiva y eficiente el suministro equitativo y universal de los Servicios, como una contribución fundamental para el bienestar de la sociedad.

Independientemente de su estructura organizacional y modelo de gestión, los prestadores de servicios deberán:

5.1.

Operar de conformidad con las políticas establecidas por los Gobiernos y actuar cumpliendo estrictamente los marcos legales, contractuales y regulatorios, especialmente con respecto a la prestación del servicio, a la estructura tarifaria, a la calidad de servicio y a la calidad, cantidad y fiabilidad del agua potable, a la recolección y tratamiento de las aguas residuales, a la protección al consumidor, a la libre competencia, y la legislación medioambiental;

5.2.

Mejorar la eficiencia operativa mediante la adopción de un tipo de organización óptima en el contexto local, especialmente en relación con la gestión de personal, la recopilación y el intercambio de información, las rutinas administrativas, los recursos financieros, la planificación, la contabilidad, el presupuesto y el control de calidad;

5.3.

Contribuir a la mejora de la eficiencia estructural de los Servicios mediante economías de escala, alcance y proceso a través de una gestión integrada de los sistemas, a una escala apropiada desde el punto de vista técnico y económico, con beneficios demostrables en términos de costos unitarios reducidos;

5.4.

Implementar las políticas tarifarias y los procedimientos para la recuperación de los costos definidos por las autoridades públicas responsables, informándoles de las posibles dificultades en la recuperación de los costos, en particular en el caso de los usuarios más desfavorecidos;

5.5.

Contribuir al desarrollo de la capacidad de los recursos humanos y la innovación en la prestación de servicios a través de la cooperación con otros organismos, como factores esenciales para garantizar la calidad de la prestación de los servicios;

5.6.

Verificar la integridad de los procesos mediante un monitoreo adecuado y elaboración de mecanismos apropiados de información, contabilidad y auditoría, con seguimiento de la información, de conformidad con los requisitos de la autoridad reguladora en particular. Esto incluye proporcionar información fiable para apoyar el diseño de políticas públicas y estrategias de negocios adecuadas, como también para evaluar el servicio que se presta a la sociedad;

5.7.

Aspirar a operar “más allá del cumplimiento” a través del desarrollo de actividades que contribuyan a la conservación de los recursos mediante la minimización de los residuos y la recuperación de derivados, incluyendo la energía y la recuperación de nutrientes de las aguas residuales y lodos.

RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Los usuarios son la principal parte interesada y beneficiarios finales de los Servicios; tienen los siguientes derechos y obligaciones:

6.1.

Ejercer efectivamente sus derechos, especialmente en relación al acceso físico y económico de los Servicios y a la información acerca de su calidad; participando activamente en las decisiones, cuando sea posible, y asumiendo sus correspondientes obligaciones;

6.2.

Hacer un uso adecuado de los servicios, previniendo y evitando conductas que puedan afectar negativamente a otros usuarios, la salud pública o al medio ambiente, como la contaminación de fuentes de agua y la reducción de la calidad y fiabilidad del suministro;

6.3.

Esforzarse por asegurar el uso eficiente de los recursos hídricos, haciendo uso adecuado de los mismos y evitando dañar las instalaciones de agua y a los sistemas individuales para la prestación de los Servicios, de acuerdo a las normas y los procedimientos establecidos, incluyendo el uso de materiales adecuados y de equipos necesarios.

Cuarta Parte – Marcos Reguladores

Artículo Siete

PRINCIPIOS DE LOS MARCOS REGULADORES EFICACES

La formulación, revisión y actualización de los marcos reguladores debe considerar las directrices internacionales, el conocimiento científico disponible más avanzado y las circunstancias locales, que cuenten con la participación de la sociedad civil, los prestadores de servicios y la industria, para generar instrumentos robustos y adecuados para la regulación de los Servicios.

Las consideraciones más importantes para el desarrollo de los marcos reguladores incluyen:

7.1.

El rol regulador debe considerarse como parte de las políticas públicas relacionadas con los Servicios. Aun cuando es sólo un componente entre muchos otros, desempeña un papel esencial, dado a que es responsable del control y la promoción de la mayor parte de los otros componentes;

7.2.

Asegurar que todos los contribuyentes a la cadena de suministro de los Servicios tengan objetivos claros y medios de acción, produzcan resultados que cumplan estos objetivos, y actúen de manera eficiente;

7.3.

Asegurar un enfoque regulador integrado para los Servicios, incluyendo la regulación del sector en su conjunto como la de cada prestador de servicios de forma individual;

7.4.

Garantir un nivel adecuado de independencia institucional, funcional y financiera de las autoridades reguladoras; garantizar la estabilidad y la independencia de dichos órganos, incluyendo la libertad en la toma de decisiones dentro de las competencias definidas por la ley, sujeta a la supervisión judicial;

7.5.

Reconocer que los reguladores constituyen un elemento esencial de buena gobernanza, reflejando las necesidades de nuestro tiempo, y proporcionando una clara separación, entre de los aspectos técnicos y de gestión, y la toma de decisiones políticas;

7.6.

Establecer los mecanismos necesarios para asegurar la responsabilidad y el control por parte del público y de las autoridades reguladoras, particularmente respecto a la transparencia de sus acciones;

7.7.

Reconocer que la regulación es un instrumento fundamental en la constitución del mercado competitivo de estos Servicios;

7.8.

Reconocer que la regulación fomenta una cultura de adhesión a los estándares, normas y buenas prácticas, la cual es resiliente a las presiones externas y más racional, objetiva y basada en evidencias;

7.9.

Optimizar la contribución de la regulación a la modernización de la Administración pública y a la economía que puede lograrse a través de una mayor coherencia en la prestación de los Servicios, una mayor armonización, la eliminación de los cuellos de botella y el aumento de la confianza de los actores económicos y los usuarios en los objetivos y prácticas de regulación.

Quinta Parte - Interpretación

Artículo Ocho

INTERPRETACIÓN DE LA CARTA

El texto de la Carta de Lisboa se entenderá de buena fe conforme al sentido corriente que haya de atribuirse a los términos de la misma en su contexto y teniendo en cuenta su propósito, a menos que se defina lo contrario en su Parte Primera. Los principios, responsabilidades y recomendaciones generales proporcionados por la Carta deben ser considerados y adaptados según proceda para responder a las circunstancias y condiciones específicas.

Agradecimientos

El impulso y el liderazgo para la preparación de este texto fueron proporcionados por Jaime Baptista, Presidente de la Entidad Reguladora de los Servicios de Aguas y Residuos (ERSAR) de Portugal con el apoyo de su equipo. Robert Bos (IWA), Carolina Latorre (IWA) y Tom Williams (IWA) supervisaron y contribuyeron a la redacción del texto, junto con los aportes decisivos de Glen Daigger (One Water Solutions LLC) y Gérard Payen (UNSGAB). Los participantes del 1er Foro Internacional de Reguladores (septiembre de 2014), el Consejo Estratégico de la IWA y el Consejo de Administración de IWA también realizaron valiosas contribuciones al documento.

ESPECÍFICOS A LA PRESENTE TRADUCCIÓN

Agradecemos especialmente a Enrique Cabrera Rochera y Elvira Estruch, ambos de la Universitat Politècnica de Valencia, por impulsar la traducción al español de esta Carta; y las valiosas contribuciones de: Joan Gaya Fuertes (Ajuntament de Girona, España); Gari Villa-Landa Sokolova (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento - AEAS); Oscar Jorge Pintos (Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de Argentina - AFERAS y Asociación de entes reguladores de agua potable y saneamiento de las Américas - ADERASA); Roberto Olivares y Nuri Sanchez (Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento - ANEAS de México); Francisco Cubillo González y Ángela Martínez Codina (Canal Gestión, España); Julio Cesar Aguilera Wilches (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de Colombia); Carlos Manuel Escartin Hernandez (Dirección General del Agua Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España); Andrés Mendoza Paladines, Jose Luis Santos García y María Verónica Moreira Morla (EMAPAG-EP de Ecuador); Roberto Lezcano y Cristina Solana Muñoz Ruivo (Ente Regulador de los Servicios Sanitarios del Paraguay - ERSSAN); Felipe Arreguin (Comisión Nacional del Agua de México, CONAGUA); y a Fernando Momiy Hada (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS del Perú y ADERASA).

inspiring change
www.iwa-network.org

INTERNATIONAL WATER ASSOCIATION

Alliance House • 12 Caxton Street
London SW1H 0QS United Kingdom
Tel: +44 (0)20 7654 5500
Fax: +44 (0)20 7654 5555
E-mail: water@iwahq.org

Company registered in England No.3597005
Registered Office as above
Registered Charity (England) No.1076690

Contacto:
Carolina Latorre (IWA)
Email: Carolina.Latorre@iwahq.org

www.iwa-network.org/iwrf

Octubre 2016