



Carta de Lisboa

Orientando as Políticas Públicas e Regulação do
Abastecimento de Água Potável, Saneamento e
Serviços de Gestão de Águas Residuais

© 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.

Tradução para o Português

Traduzido pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) - David Alves e Alvaro Carvalho em colaboração com IWA.

Publicado originalmente com o título "*The Lisbon Charter - Guiding the Public Policy and Regulation of Drinking Water Supply, Sanitation and Wastewater Management Services*", Março 2015. Errata Outubro 2016

No caso de se verificar alguma discrepância entre o texto original e a tradução, só o texto original deverá ser considerado válido.

Índice

PREÂMBULO	5
<hr/>	
PARTE UM – NATUREZA & OBJETIVO	6
<hr/>	
Enquadramento	6
Objetivo	6
Como Usar a Carta	7
Definições	7
PARTE DOIS - PRINCÍPIOS	8
<hr/>	
Artigo Um - Princípios para políticas públicas e regulação	8
PARTE TRÊS – FUNÇÕES & RESPONSABILIDADES	9
<hr/>	
Artigo Dois - Responsabilidades comuns	9
Artigo Três - Responsabilidades dos governos e da administração pública	9
Artigo Quatro - Responsabilidades das entidades reguladoras	11
Artigo Cinco - Responsabilidades das entidades gestoras	12
Artigo Seis - Responsabilidades dos utilizadores	12
PARTE QUATRO – ENQUADRAMENTOS REGULATÓRIOS	13
<hr/>	
Artigo Sete - Princípios para quadros regulatórios eficazes	13
PARTE FINAL – INTERPRETAÇÃO	13
<hr/>	
Artigo Oito - Interpretação da Carta	13
AGRADECIMENTOS	15
<hr/>	



A IWA encara como muito oportuna a criação, em conjunto com a comunidade de profissionais ligados ao abastecimento de água e ao saneamento e com líderes de opinião, de um enquadramento internacional que estabeleça boas práticas na definição de políticas públicas e na regulação dos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais, com referências claras aos direitos e responsabilidades dos vários intervenientes no setor e dos utilizadores dos serviços.

Preâmbulo

Nos últimos dez anos tem sido crescente o reconhecimento da importância da criação de um ambiente propício para a melhoria do desempenho dos serviços essenciais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, através da formulação de boas políticas públicas e da implementação de uma regulação eficaz. De facto, verifica-se um significativo crescimento do número de países que criaram um enquadramento regulatório para os serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, bem como do número de reguladores.

A Associação Internacional da Água (IWA) é uma associação internacional de profissionais e empresas que abrange as várias fases do ciclo da água, cuja visão é a de um mundo no qual a água é gerida de forma eficiente para satisfazer as necessidades das atividades humanas e dos ecossistemas de uma forma equitativa e sustentável; e cuja missão é inspirar a mudança, servindo os membros da IWA, a comunidade de profissionais que trabalha no setor da água, outras organizações, os líderes de opinião e a sociedade em geral.

A prestação de serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais a um nível satisfatório depende substancialmente de contributos de todos os intervenientes no setor, ao desempenharem o seu papel de forma eficaz e eficiente. No entanto, documentos internacionais relevantes como as 'Diretrizes internacionais sobre descentralização e acesso aos serviços básicos para todos' e as normas 24510, 24511 e 24512 da Organização Internacional de Normalização (ISO) definiram o papel desempenhado pelos vários intervenientes no setor, mas não especificaram o papel das entidades reguladoras.

A Assembleia Geral da IWA reconheceu a importância do direitos humanos à água e ao saneamento numa Resolução adotada em 2012, que encorajava os membros da IWA a

apoiar a realização progressiva destes direitos. O acesso à água e ao saneamento foram reconhecidos como direitos humanos pela Assembleia Geral das Nações Unidas em julho de 2010, e vários países incorporaram esses direitos na sua legislação. As respetivas políticas públicas e enquadramento regulatório derivam desta legislação.

A Carta de Bona para o Abastecimento Seguro de Água para Consumo Humano estabeleceu um enquadramento para a implementação coletiva de sistemas de gestão e avaliação integrada de riscos com o objetivo de assegurar a gestão segura da água para consumo humano. Contribuiu substancialmente para a introdução, expansão e desenvolvimento do conceito de Plano de Segurança da Água, conforme proposto pelas Diretrizes para a Qualidade da Água para Consumo Humano da Organização Mundial de Saúde (OMS). A Carta de Bona é um documento exemplar por incentivar um conjunto amplo de intervenientes no setor a agir coletivamente e por fomentar a adaptação de um documento internacional para a legislação, regulação e práticas nacionais.

Em setembro de 2014, o Primeiro Fórum Internacional de Reguladores dos Serviços de Águas, organizado conjuntamente pela IWA e pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), juntou reguladores dos serviços de águas e autoridades ligadas à saúde pública e ao ambiente para debater o papel da regulação, o seu estado atual e tendências futuras na prestação dos serviços de águas, bem como as diferentes interações entre entidades com responsabilidade na regulação de áreas relacionadas com os serviços de águas. O Fórum contribuiu para a disseminação de boas práticas, possibilitando a harmonização de práticas regulatórias. Inspirada pela Carta de Bona, e por iniciativa da ERSAR, foi decidida a criação de uma Carta para as Políticas Públicas e Regulação dos Serviços.

Parte Um- Natureza & Objetivo

ENQUADRAMENTO

No primeiro Fórum Internacional de Reguladores dos Serviços de Águas, em Lisboa, em setembro de 2014, reuniram-se, para além dos reguladores, profissionais, decisores e responsáveis pela definição das políticas, gestores de entidades gestoras públicas ou privadas e comunidade em geral que trabalha nos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais. Estes intervenientes enaltecem a iniciativa da IWA de criar, formular e estabelecer uma Carta com o intuito de instituir os princípios básicos de boas práticas para a definição de políticas públicas e para uma regulação eficaz dos serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais (doravante designados 'Serviços'), e de apresentar os direitos, deveres e responsabilidades dos governos e administração pública, das entidades reguladoras, das entidades gestoras e dos utilizadores.



OBJETIVO

A Carta de Lisboa estabelece orientações relativas à formulação de políticas públicas ao nível nacional e local e à criação de um enquadramento regulatório no âmbito dos Serviços, bem como relativas a boas práticas na implementação de políticas públicas e de regulação. Para alcançar o seu objetivo, o conteúdo da Carta assenta nos seguintes elementos fundamentais:

A principal premissa da Carta de Lisboa é a de que a prestação de serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, de forma segura, fiável, acessível fisicamente, acessível economicamente e aceitável, é fundamental para a saúde pública e para o desenvolvimento socioeconómico das populações de modo sustentável. Acresce que o acesso a água e saneamento seguros foi reconhecido como direito humano no âmbito do Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, derivando do direito de todos os povos a um nível de vida suficiente e ligado ao direito de cada indivíduo à saúde.

A Carta de Lisboa reconhece o papel dos governos na garantia de que as necessidades básicas da população são atendidas, em consonância com os compromissos assumidos internacionalmente para alcançar os objetivos de desenvolvimento (tais como os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio e os previsíveis Objetivos de Desenvolvimento Sustentável); reconhece ainda que os Estados são os responsáveis últimos por levar a cabo o processo de realização progressiva dos direitos humanos à água e ao saneamento, com a obrigação de respeitar, proteger e realizar estes direitos humanos, eliminando as desigualdades e a discriminação, com vista a alcançar o acesso universal a estes serviços.

Os governos são o principal órgão responsável pela definição das políticas, mas não podem ser as únicas entidades a implementar todas as ações necessárias para alcançar o acesso universal a serviços de abastecimento de água e saneamento, e um nível aceitável de tratamento de águas residuais. Contudo, enquanto responsáveis últimos da implementação dos direitos humanos, os Estados devem promover boas políticas públicas e regulação eficaz de modo a assegurar os seus compromissos internacionais bem como os compromissos com a sua própria população.

COMO USAR A CARTA

A Carta de Lisboa apresenta princípios para a definição de boas políticas públicas e para uma regulação eficaz dos Serviços. Estes princípios estão ligados aos direitos, responsabilidades e boas práticas associados a cada grupo de intervenientes no setor (governos e administração pública, entidades reguladoras, entidades gestoras e utilizadores) e, genericamente, a todos os profissionais dos serviços de águas. Assim, são dadas orientações no sentido de otimizar o papel de cada grupo de intervenientes – coletivo e individual – na formulação e implementação das políticas públicas e da regulação.

DEFINIÇÕES

No âmbito da Carta de Lisboa, aplicam-se as seguintes definições:

CARTA DE LISBOA

Carta de Lisboa. Boas Práticas em Políticas Públicas e Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais.

REGULAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

Nesta Carta, estes termos são utilizados para referir:

1. As regras emanadas dos governos e administração pública que as entidades reguladoras ou reguladores fazem cumprir – i.e. 'regulamentos';
2. O ato de aplicar ou fazer cumprir normas, critérios, regras ou requisitos legal ou contratualmente adotados – i.e. 'regular'.

INTERVENIENTES NO SETOR

Profissionais, decisores e responsáveis pela definição das políticas, administração pública, entidades reguladoras, gestores de entidades gestoras públicas ou privadas e comunidade em geral que trabalha nos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais e utilizadores. A Carta de Lisboa agrupa estes intervenientes em quatro papéis distintos: os governos e a administração pública, as entidades reguladoras, as entidades gestoras, e os utilizadores dos serviços.

GOVERNOS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O Governo é o sistema político que inclui os titulares de cargos políticos e que exerce autoridade executiva pela qual um Estado é governado, incluindo as autoridades relevantes e organismos responsáveis [ISO 24510:2007]. A administração pública é o sistema administrativo que inclui os funcionários públicos e implementa a política governamental.

ENTIDADES REGULADORAS OU REGULADORES

O organismo público responsável por aplicar ou fazer cumprir normas, critérios, regras ou requisitos - que foram política, legal ou contratualmente adotados – exercendo uma autoridade autónoma sobre os Serviços, desempenhando um papel de supervisão.

ENTIDADES GESTORAS

As entidades que prestam os Serviços à população, independentemente do seu estatuto em termos de titularidade pública ou privada.

UTILIZADORES

Os beneficiários últimos dos Serviços.

Parte Dois - Princípios

Artigo Um

PRINCÍPIOS PARA POLÍTICAS PÚBLICAS E REGULAÇÃO

A Carta de Lisboa identifica os seguintes princípios fundamentais para as boas práticas na definição de políticas públicas e para a regulação eficaz dos Serviços:

1.1.

A prestação eficaz dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais contribui de forma positiva para o desenvolvimento sustentável

Devido à sua importância fundamental para o desenvolvimento das sociedades modernas, os Serviços são essenciais à saúde pública, ao bem-estar geral e a uma qualidade de vida aceitável. Por esse motivo, eles devem respeitar os três pilares da sustentabilidade, acautelando a salvaguarda coletiva da população, das atividades económicas e do ambiente.

1.2.

A prestação destes serviços deve contemplar aspetos relativos à transparência e à responsabilização

Os Serviços devem cumprir um conjunto de obrigações de serviço público: assegurar o acesso universal; dispor de normas e preceitos claros em termos de quantidade, qualidade, fiabilidade e continuidade; assegurar a devida proteção aos utilizadores através de ações proactivas, preventivas e da gestão adequada dos riscos; disponibilizar acesso completo à informação a todos os intervenientes no setor; tomar as medidas necessárias para fomentar a eficiência estrutural e operacional; gerir os ativos com integridade e devido respeito pela acessibilidade económica das tarifas e dos custos intergeracionais; manter um equilíbrio justo entre a acessibilidade económica dos utilizadores e o grau de recuperação de custos pelas entidades gestoras, de modo a assegurar a sustentabilidade operacional; adotar regras de boas práticas, tais como as estabelecidas pela Carta de Bona e pela Carta de Lisboa.

1.3.

Os aspetos económicos da prestação do serviço devem ser enquadrados no longo prazo por investimentos em infraestruturas alinhados com a recuperação dos custos

Os Serviços tratam de um conjunto de produtos e serviços heterogéneos no contexto do ciclo urbano da água. Têm um grande potencial para obter economias de escala, de gama e de processo, e os seus ativos são projetados de modo a fazer face a situações de ponta e a emergências. Isto implica elevados custos unitários, com uma estrutura rígida, devido à significativa componente de custos fixos de capital. Tipicamente, a recuperação dos capitais investidos necessita de um período longo e existe uma baixa elasticidade procura-preço. Os instrumentos relativos à recuperação de custos, que incluem as tarifas aos utilizadores, transferências e impostos, devem ter em consideração todos os custos associados a estes serviços, i.e. os custos da prestação do serviço (que englobam os custos de capital, incluindo os custos da construção das infraestruturas e do seu financiamento, e os custos de operação e manutenção), os custos ambientais e de gestão dos recursos. O grau de contribuição das diferentes fontes de financiamento (tarifas, transferências e impostos) deve ser definido com o máximo grau de transparência.

1.4.

A prestação dos serviços deve ter em linha de conta os aspetos económicos, sociais e ambientais dos recursos hídricos

Os Serviços são indissociáveis dos recursos hídricos, que são a matéria-prima para a água para consumo humano e o destino final das águas residuais. Os recursos hídricos são literalmente o início e o fim de todo o ciclo urbano da água, independentemente da sua escala.

1.5.

A prestação eficaz dos serviços assenta nas ações coletivas e interdependentes de vários intervenientes no setor

Atendendo à diversidade de atores e intervenientes no setor, a Parte Três apresenta as responsabilidades dos principais atores, nomeadamente dos governos e administração pública, das entidades reguladoras, das entidades gestoras e dos utilizadores. Estas responsabilidades devem assegurar coletivamente que as obrigações em termos da prestação dos Serviços são satisfeitas de forma equitativa e não discriminatória.

Parte Três – Funções & Responsabilidades

Artigo Dois

RESPONSABILIDADES COMUNS

Todos os intervenientes no setor devem manter um diálogo contínuo e aberto e partilhar informação acerca da prestação contínua dos Serviços. Devem ser formuladas e acordadas políticas sobre acesso à informação, definindo critérios que permitam compatibilizar a confidencialidade com a disponibilização de informação abrangente e fiável ao público.

Artigo Três

RESPONSABILIDADES DOS GOVERNOS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os governos e a administração pública têm um papel crítico a desempenhar a nível central, regional e local para garantir a continuidade dos serviços, com qualidade aceitável e preços acessíveis. Eles devem garantir a formulação e implementação de políticas públicas adequadas para a prestação desses serviços à população, incluindo a criação, aplicação e acompanhamento das normas, padrões e melhores práticas. Além disso, espera-se que as políticas públicas contribuam para concretizar os objetivos de desenvolvimento internacionais e assegurem o respeito pelos direitos humanos à água potável e ao saneamento internacionalmente reconhecidos.

A formulação e implementação de políticas públicas adequadas para a prestação dos Serviços à população compreende:

3.1.

Adotar planos estratégicos para o setor, a nível nacional ou regional e a médio-prazo, que integrem a visão dos governos e da sociedade;

3.2.

Estabelecer e solidificar o enquadramento legal para a prestação dos Serviços e garantir que toda a regulamentação é aplicada de forma equitativa a todos os intervenientes no setor, sejam eles públicos, privados, de economia mista ou de natureza associativa;

3.3.

Definir modelos de governança públicos ou privados, centralizados, regionalizados ou locais para os Serviços, apropriados a cada País e a cada contexto;

3.4.

Criar e garantir um enquadramento institucional eficaz, com clara alocação de atribuições e responsabilidades entre as várias entidades envolvidas na prestação e gestão destes serviços, enquanto fundamento essencial para um desempenho ótimo do setor;

3.5.

Conceber enquadramentos regulatórios enquanto ferramentas para os governos de âmbito nacional, regional ou local escrutinarem e assegurarem a aplicação de legislação, regras, normas e boas práticas na construção e manutenção de infraestruturas e na prestação de serviços, e para garantir e proteger a independência da entidade reguladora;

3.6.

Definir os objetivos, competências e capacidades dos diversos organismos com funções de regulação a nível nacional, regional ou local nos domínios da proteção da saúde, proteção do ambiente, regulação económica, implementação dos direitos humanos, e outros, explorando oportunidades para harmonização;

3.7.

Monitorizar e avaliar os enquadramentos legais e regulatórios para a prestação e gestão dos Serviços, assim como o funcionamento dos respetivos enquadramentos institucionais, para potenciar a inovação e a boa governação;

3.8.

Definir objetivos e estabelecer metas e normas mensuráveis e realistas para melhorar a disponibilidade, o acesso, a qualidade, a fiabilidade e a acessibilidade económica dos Serviços;

3.9.

Garantir a existência de mecanismos para aceder a informação fiável sobre os Serviços, tanto para apoiar a definição de políticas públicas e de estratégias empresariais como para assegurar maior transparência na sua prestação;

3.10.

Garantir a igualdade e não-discriminação no acesso aos Serviços e, havendo necessidade, priorizar a sua prestação a grupos de utilizadores marginalizados;

3.11.

Estabelecer um enquadramento orçamental para os Serviços que promova incentivos económicos dirigidos à conservação e proteção dos recursos hídricos no longo prazo, à redução da pressão das emissões para o ambiente e ao apoio a investimentos em infraestruturas;

3.12.

Promover políticas tarifárias que permitam a gradual recuperação dos custos para promover a sustentabilidade económica e garantir o reinvestimento, adaptar periodicamente as políticas tarifárias à capacidade económica da população e assegurar a prestação dos serviços às populações economicamente mais desfavorecidas;

3.13.

Disponibilizar e gerir eficientemente os recursos financeiros disponíveis, provenientes de orçamentos públicos ou de fundos de cooperação e de apoio ao desenvolvimento;

3.14.

Melhorar a eficiência estrutural dos Serviços, com uma organização territorial otimizada, promovendo igualmente a eficiência estrutural das entidades gestoras;

3.15.

Desenvolver a economia do setor da água, fortalecendo a sua capacidade nos mercados nacionais e, eventualmente, internacionais, pela criação de emprego e riqueza;

3.16.

Promover a participação e sensibilização dos utilizadores acerca dos Serviços, potenciando a quantidade e a qualidade da participação cívica;

3.17.

Apoiar a capacitação dos recursos humanos em termos quantitativos e promover a inserção adequada de pessoal técnico e profissionais qualificados numa estrutura organizacional adaptada ao desempenho das funções essenciais que asseguram uma boa qualidade do serviço;

3.18.

Disponibilizar os meios e definir as responsabilidades para a resolução de quaisquer conflitos de interesse entre partes que possam surgir de quaisquer das alíneas anteriores;

3.19.

Promover a investigação em áreas relacionadas com os Serviços, potenciando conhecimento local.



RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES REGULADORAS

As ações das entidades reguladoras devem basear-se nos princípios da competência, profissionalismo, imparcialidade, responsabilidade e transparência. Organizadas de forma a melhor satisfazer as necessidades nacionais e locais, estas entidades devem assegurar a implementação de modelos que potenciem uma abordagem integrada, i.e. regulando tanto o setor como um todo como cada entidade gestora, identificando as condições ótimas para todos os segmentos da população e modelos de prestação dos serviços.

Uma abordagem regulatória integrada para os Serviços deve ser definida tendo em conta cada contexto específico e incluir as seguintes atividades:

4.1.

Assegurar que todas as fases, desde os processos de conceção e concurso, contratação, gestão do serviço, alteração e resolução dos contratos, decorrem em estrita legalidade e cumprimento de quaisquer contratos pré-existentes, como nos casos de delegação e concessão de Serviços a terceiros;

4.2.

Supervisionar os modelos tarifários para assegurar que sejam justos, sustentáveis e adequados; promovendo a eficiência e a acessibilidade económica dos preços com um nível de recuperação dos custos que atinja níveis necessários à sustentabilidade económica e financeira; permitindo às entidades gestoras um desempenho adequado das atividades operacionais e de manutenção, tendo em conta os custos infraestruturais, ambientais e de recursos;

4.3.

Monitorizar e promover a prestação de serviços de qualidade aos utilizadores, assegurando o respeito pelas normas, regras e boas práticas em benefício da saúde pública e do ambiente;

4.4.

Ocupar-se da interface entre as entidades gestoras e os utilizadores tendo em vista assegurar a proteção dos direitos dos utilizadores, salvaguardar o direito de apresentar reclamações e o seu correto tratamento, e melhorar a qualidade das relações entre as entidades gestoras e os utilizadores;

4.5.

Ajudar à clarificação das regras de funcionamento do setor, através de regulamentos, que são essenciais para a prestação adequada dos Serviços;

4.6.

Contribuir para a concorrência justa e aberta entre prestadores de serviços de forma a facilitar a rápida implementação de soluções inovadoras e do progresso técnico, promovendo a eficiência e qualidade dos serviços e minimizando os efeitos da sua natureza monopolística;

4.7.

Recolher, analisar e divulgar informação fidedigna sobre a implementação da política pública definida para o setor e sobre o desempenho das entidades gestoras; criar uma cultura de transparência, prestando informação de confiança, concisa e credível facilmente compreensível por todos, sobre todas as entidades gestoras, independentemente do modelo de gestão adotado para a prestação dos Serviços;

4.8.

Promover a investigação tendo em vista facilitar a inovação, apoiada no conhecimento autóctone e no desenvolvimento de recursos humanos com formação técnica e profissional adequada, capazes de desempenhar funções essenciais, assegurando assim uma maior autonomia na prestação dos Serviços;

4.9.

Criar incentivos para a melhoria dos Serviços, aplicando sanções apropriadas e proporcionais em caso de incumprimento da regulamentação estabelecida, assegurando a que são adotadas as regras processuais previstas.

Artigo Cinco

RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES GESTORAS

Enquanto intervenientes essenciais neste setor, as entidades gestoras, públicas ou privadas, devem assegurar a prestação dos Serviços de forma equitativa e universal, como contributo fundamental para o bem-estar da sociedade.

Independentemente da sua estrutura organizacional e do modelo de gestão prosseguido, as entidades gestoras devem:

5.1.

Atuar de acordo com as políticas definidas pelos governos e em estrito cumprimento dos enquadramentos legais, contratuais e regulatórios, em particular quanto à prestação dos serviços, às estruturas tarifárias, à qualidade do serviço, à qualidade, quantidade e fiabilidade da água para consumo humano, à drenagem e tratamento de águas residuais, à proteção dos consumidores, à concorrência e à legislação ambiental;

5.2.

Melhorar a eficiência operacional, adotando um tipo organizacional otimizado para o seu contexto, em particular quanto à gestão do pessoal, à recolha e partilha de informação, aos procedimentos administrativos, aos recursos financeiros, ao planeamento, ao orçamento e contas e à gestão da qualidade;

5.3.

Contribuir para melhorar a eficiência estrutural dos Serviços criando economias de escala, gama e processo através da gestão integrada dos sistemas - a uma escala técnica e economicamente adequada - com benefícios demonstrados na redução dos custos unitários;

5.4.

Implementar as políticas tarifárias e os procedimentos para a cobrança dos encargos com a prestação dos Serviços que sejam definidos pelas entidades públicas responsáveis, informando-as de potenciais dificuldades com a recuperação dos custos e com a acessibilidade económica, em particular junto da população mais desfavorecida;

5.5.

Contribuir para a capacitação e inovação dos recursos humanos na prestação dos serviços, em cooperação com outros organismos, enquanto fatores essenciais para garantir a qualidade da prestação dos serviços;

5.6.

Controlar a integridade dos seus processos através de monitorização, reporte e auditoria adequados, mantendo a informação atualizada e praticando uma contabilidade adequada e auditável, em particular de acordo com os requisitos da entidade reguladora. Isso inclui fornecer informação fiável para apoiar a conceção de políticas públicas e de estratégias empresariais apropriadas, assim como avaliar o serviço prestado à sociedade;

5.7.

Aspirar a um desempenho que supere o mero cumprimento das obrigações, desenvolvendo atividades que contribuam para a conservação dos recursos através da minimização da produção de resíduos e da recuperação de subprodutos, incluindo a recuperação de energia e de nutrientes das águas residuais e das lamas.

Artigo Seis

RESPONSABILIDADES DOS UTILIZADORES

Os utilizadores são os intervenientes essenciais e beneficiários finais dos Serviços e têm os seguintes direitos e deveres:

6.1.

Exercer de forma efetiva os seus direitos, em particular no que respeita à acessibilidade física e económica aos serviços, à informação sobre a sua qualidade; participar ativamente nas decisões - sendo possível - e assumindo as obrigações correspondentes;

6.2.

Usar adequadamente os Serviços, prevenindo e evitando comportamentos que possam ter impactes negativos noutros utilizadores, na saúde pública ou no ambiente - tais como a contaminação dos recursos hídricos e a redução da qualidade e/ou fiabilidade do abastecimento de água;

6.3.

Comprometer-se a assegurar o uso eficiente dos recursos hídricos, usando-os adequadamente e prevenindo a danificação das infraestruturas dos sistemas públicos e dos sistemas individuais usados para a prestação dos Serviços, através dos regulamentos e dos procedimentos estabelecidos, incluindo a utilização de materiais e equipamentos apropriados.

Parte Quatro – Enquadramentos Regulatórios

Artigo Sete

PRINCÍPIOS PARA QUADROS REGULATÓRIOS EFICAZES

O desenho, revisão e atualização dos enquadramentos regulatórios deve ter em consideração as orientações internacionais, o melhor conhecimento científico disponível e as circunstâncias locais para garantir instrumentos robustos e adequados de regulação dos Serviços, com a participação da sociedade civil, das entidades gestoras e do setor. A criação de enquadramentos regulatórios inclui as seguintes preocupações centrais:

7.1.

Encarar a regulação como uma parte das políticas públicas dos Serviços. Embora seja apenas uma componente entre várias, a regulação desempenha um papel essencial na medida em que tem a responsabilidade de controlar e impulsionar a maior parte das restantes componentes;

7.2.

Assegurar que todos os participantes na cadeia de prestação dos Serviços têm objetivos claros e meios de ação, produzem resultados que satisfazem o cumprimento destes objetivos e que atuam de forma eficiente;

7.3.

Garantir uma abordagem regulatória integrada para os Serviços, incluindo tanto a regulação do setor como um todo como de cada entidade gestora;

7.4.

Garantir um nível adequado de independência institucional, funcional e financeira das entidades reguladoras; assegurar a estabilidade e autonomia destes organismos, incluindo a liberdade decisória no âmbito do seu mandato legalmente definido, sujeito a controlo jurisdicional;

7.5.

Reconhecer que as entidades reguladoras constituem um elemento essencial da boa governança, refletindo as necessidades das sociedades atuais, e proporcionando uma separação clara entre, por um lado, as dimensões técnica e de gestão e, por outro, a decisão política;

7.6.

Estabelecer a necessidade de mecanismos para garantir a responsabilização e escrutínio público das entidades reguladoras, em particular no que respeita à transparência dos seus atos;

7.7.

Reconhecer que a regulação é um instrumento essencial na própria constituição de um mercado competitivo para os Serviços;

7.8.

Reconhecer que a regulação potencia uma cultura de adoção de normas, regras e boas práticas que é resiliente a pressões externas e mais racional, objetiva e baseada em evidências;

7.9.

Otimizar o contributo da regulação para a modernização da administração pública e para a economia pode ser concretizado através de uma maior coerência na prestação dos serviços, por mais harmonização, pela eliminação de constrangimentos e através do aumento da confiança dos agentes económicos e dos utilizadores nos objetivos e na prática da regulação.

Parte Final – Interpretação

Artigo Oito

INTERPRETAÇÃO DA CARTA

As disposições da Carta de Lisboa devem ser interpretadas de boa-fé, em concordância com o sentido mais comum dado aos termos utilizados na Carta, o seu contexto, e à luz do seu objetivo, exceto disposição em contrário constante da Primeira Parte da Carta. Os princípios, responsabilidades e orientações gerais previstos na Carta devem ser interpretados e adaptados de forma a responder adequadamente a circunstâncias e condições específicas.

Agradecimentos

O ímpeto e liderança para o desenvolvimento da Carta de Lisboa teve origem em Jaime Baptista, Presidente da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), com o apoio da sua equipa. Robert Bos (IWA), Carolina Latorre (IWA) e Tom Williams (IWA) orientaram e contribuíram para o desenvolvimento do texto, tendo sido incluídos contributos chave de Glen Daigger (One Water Solutions LLC) e de Gerard Payen (UNSGAB). O documento foi objeto de consulta alargada, tendo recebido diversos contributos valiosos dos participantes no 1.º Fórum Internacional de Reguladores dos Serviços de Águas (Setembro de 2014), do Conselho Estratégico da IWA e do Conselho de Administração da IWA.

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

Companhia registrada na Inglaterra No.3597005
Registro de Caridade (Inglaterra) No.1076690

Para mais informação contactar:
Carolina Latorre (IWA)
Email : Carolina.Latorre@iwahq.org

Visite o nosso website
www.iwa-network.org/iwrf

Publicado Dezembro 2015
Errata Outubro 2016