



Marcos



MANUAL PRÁCTICO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
AL AGUA Y AL SANEAMIENTO DE LA RELATORA ESPECIAL DE LA ONU,
CATARINA DE ALBUQUERQUE

Marcos de legislación, regulaciones y políticas





Manual práctico para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento de la Relatora Especial de la ONU, Catarina de Albuquerque

Texto: © Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento.

Este manual está bajo la licencia del Creative Commons Reconocimiento-No-Comercial – Compartir igual 4.0 Internacional.



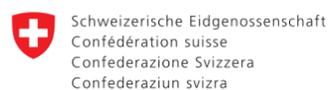
Imágenes: Todas las imágenes están protegidas por derechos de autor. Los detalles de los derechos de autor para cada imagen individual están disponibles al final de cada Cuadernillo.

ISBN : 978-989-20-4980-9

Primera publicación en Portugal 2014.

Impresión: Precision Fototype, Bangalore, India

Con el apoyo de:



Swiss Agency for Development and Cooperation SDC



Contents

01. Definición del derecho humano al agua y al saneamiento	5
02. Relación entre el derecho internacional de derechos humanos y los marcos jurídicos nacionales	7
2.1. El rol de los marcos jurídicos nacionales.....	8
2.2. Estructura de los marcos jurídicos y de políticas nacionales	8
03. Estatus de los derechos humanos al agua y al saneamiento en el marco jurídico nacional	11
04. Principios de derechos humanos en el marco jurídico nacional	13
4.1. No discriminación e igualdad	14
4.2. Acceso a la información y transparencia	17
4.3. Participación.....	21
4.4. Rendición de cuentas.....	25
05. Contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento según se refleja en el marco jurídico nacional	31
5.1. Disponibilidad del agua y el saneamiento	32
5.2. Accesibilidad física de los servicios de agua y saneamiento	39
5.3. Calidad y seguridad.....	43
5.4. Asequibilidad	48
5.5. Aceptabilidad.....	51
06. Lista de control	53
07. Derechos de autor de las imágenes y referencias bibliográficas	59



01.

Definición del derecho humano al agua y al saneamiento

Este Manual utiliza las definiciones de derechos humanos al agua y al saneamiento establecidas en el texto que se encuentra en el siguiente cuadro. La interpretación de las normas y las definiciones que dan fundamento al contenido legal del derecho humano al agua ha sido desarrollada en la Observación general N° 15¹ del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (CDESC).

El Comité también confirmó el estatus y el contenido legal del saneamiento como derecho humano; asimismo, definió las normas que se aplican a este derecho en la Declaración sobre Saneamiento², sobre la base de un informe de 2009 acerca de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el saneamiento, elaborado por la entonces Experta independiente (actual Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento)³.

El derecho humano al **AGUA** permite que todos puedan disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.

Se entiende por **SANEAMIENTO** al sistema destinado a la recolección, transporte, tratamiento, eliminación o reciclado de excretas, y la higiene vinculada a estas cuestiones. En virtud del derecho humano al saneamiento, toda persona puede acceder a servicios de saneamiento que proporcionen intimidad y garanticen la dignidad y que, sean accesibles desde el punto de vista físico y económico, de calidad, higiénicos, seguros y social y culturalmente aceptables.

02. Relación entre el derecho internacional de derechos humanos y los marcos jurídicos nacionales

El derecho internacional de derechos humanos exige que los Estados trabajen para alcanzar el acceso universal al agua y al saneamiento, guiados por los principios de derechos humanos y las normas en materia de derechos humanos al agua y al saneamiento.

En los Estados monistas el derecho internacional y municipal conforma un único ordenamiento jurídico. Por lo tanto, las normas del derecho internacional son parte integral del derecho municipal y surten efecto jurídico directo sin necesidad de promulgar otras leyes dentro del país. No obstante, en los Estados dualistas, el derecho internacional y el municipal constituyen dos ordenamientos jurídicos separados e independientes. Por ende, para aplicar en ellos el derecho internacional es necesario que el Estado transponga las normas del derecho internacional en el ordenamiento jurídico nacional mediante la adopción de una ley nacional.

2.1. El rol de los marcos jurídicos nacionales

El derecho internacional en materia de derechos humanos no puede brindar la orientación detallada que es menester tener en el derecho nacional, donde las circunstancias particulares de cada país afectan la manera en que el Estado procederá a la realización del derecho humano al agua y al saneamiento. Solo en el contexto específico de cada Estado es posible establecer parámetros detallados para la prestación de aquellos servicios de agua y saneamiento que abastecerán de grifos y baños a las personas.

Si bien los Estados tienen libertad para decidir cómo realizar los derechos humanos, el párrafo 1 del artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales resalta el rol particular de la legislación en la realización de los derechos del Pacto⁴. Los marcos jurídicos constituyen la expresión formal de las intenciones del Estado, son legalmente vinculantes y, en general, tienen carácter permanente.

En este capítulo se describen aquellos elementos que deben considerar los legisladores, las personas encargadas de la elaboración de políticas y los funcionarios públicos al crear, revisar y aplicar los marcos jurídicos y de políticas a fin de garantizar su compatibilidad con los derechos humanos al agua y al saneamiento.

2.2. Estructura de los marcos jurídicos y de políticas nacionales

Los marcos jurídicos nacionales son diversos; no hay una estructura única que se aplique a todos los ordenamientos jurídicos del mundo. Sin embargo, existen similitudes entre ellos. Los marcos jurídicos generalmente tienen distintos niveles, con determinada uniformidad jerárquica. Al describir de qué manera los Estados deben incorporar los derechos humanos al agua y al saneamiento en sus ordenamientos nacionales, este capítulo emplea una clasificación de instrumentos posibles en diferentes niveles, esto es, "constitución", "leyes", "regulaciones" y "políticas". Estas categorías separan los distintos instrumentos jurídicos en una jerarquía de niveles de poder, además de hacer una distinción entre instrumentos emanados del Poder Ejecutivo y del Legislativo.

LOS MARCOS JURÍDICOS CONSTITUYEN LA EXPRESIÓN FORMAL DE LAS INTENCIONES DEL ESTADO

Estructura de los marcos jurídicos y de políticas nacionales

PODER LEGISLATIVO

Constitución

La Constitución es la ley suprema y fundamental que establece la estructura básica del Estado, incluso el ejercicio del poder político y la relación entre las entidades políticas y entre el Estado y los habitantes⁵. Esto habitualmente incluye un conjunto de derechos humanos. En general, las constituciones son difíciles de alterar y representan la forma más duradera de legislación⁶. En la jerarquía jurídica nacional, las constituciones se consideran leyes supremas. Todo el resto de la legislación debe condecir con las disposiciones de la constitución de un Estado.

Leyes

La legislatura tiene la facultad exclusiva para crear, enmendar y derogar leyes. En consecuencia, establece parámetros dentro de los cuales debe actuar el poder ejecutivo del gobierno⁷. Las leyes contienen más detalles que una constitución, incluso disposiciones que rigen al país, las cuales se extienden al campo de los derechos humanos. Las leyes pueden delegar al poder ejecutivo, dentro de ciertos límites, parte de la autoridad para crear normas. En la mayoría de los países, algunos tribunales especiales (mayormente cortes supremas o tribunales constitucionales) tienen el poder de ordenar cambios en las leyes cuando estas infringen la constitución o, en ciertas jurisdicciones, el derecho internacional de derechos humanos.

En este documento se emplea el término "ley" para todos los instrumentos jurídicos que emanan de la legislatura. Este término cubre otros términos comunes, tales como "legislación", "proyecto de ley" o "normativa".

PODER EJECUTIVO

Regulaciones

En este documento se emplea el término "regulación" para referirse a aquellos casos en que las leyes delegan el poder para dictar normas al poder ejecutivo. Esta legislación delegada tiene el mismo efecto jurídico de una ley, pero permite la fácil incorporación de conocimientos técnicos, científicos u otras especialidades disponibles para el poder ejecutivo. Las regulaciones se emplean comúnmente para asignar un significado específico a los términos generales contenidos en las leyes. No obstante, normalmente no son tan rígidas como las leyes puesto que pueden ser modificadas por el poder ejecutivo. En muchos países, los tribunales también revocan regulaciones que infringen las leyes, ya que estas tienen una jerarquía superior.

En este documento se usa el término "regulación" para todas las normas que emanan del poder ejecutivo. Este término cubre otros términos comunes, tales como "decreto", "ordenanza", "circular" o "estatuto".

Políticas

Las políticas constituyen los principios generales que sigue un gobierno para la gestión de las cuestiones públicas. Se utilizan para dar forma al "plan de acción" que emplea el poder ejecutivo para llevar su visión a la práctica. Al igual que con las regulaciones, las políticas no deben infringir las leyes. Sin embargo, también tienen un rol en la elaboración de futuras leyes, por ejemplo, al recomendar la revisión de las leyes a fin de ajustarlas a los derechos humanos. A diferencia de las regulaciones, las leyes y la constitución, generalmente es difícil exigir el cumplimiento de las políticas en el sistema judicial puesto que funcionan como una declaración de intenciones en lugar de una descripción de derechos y obligaciones. Su nexa con determinado gobierno también puede tornarlas menos duraderas.

En este documento se usa el término "políticas" para hacer referencia a todos los instrumentos del poder ejecutivo que no tienen fuerza de ley. Este término cubre otros términos comunes, tales como "estrategia", "plan" o "programa".

A continuación se incluye una ilustración simplificada de la manera en que funcionan estas categorías y la interacción entre los distintos niveles, usando como ejemplo la asequibilidad de los servicios de saneamiento:

En el marco de un país, la **constitución** garantiza que el agua y el saneamiento son derechos humanos.

Una ley especifica las normas de la prestación de servicios de saneamiento para los hogares. Estipula que los servicios de saneamiento deben ser asequibles y que todos los hogares deben estar conectados a la red (donde haya redes de saneamiento). La ley encarga a las empresas de servicios públicos de saneamiento y al regulador la tarea de reglamentar tarifas para la conexión de los hogares a la red.

La respectiva **regulación** –aprobada por el regulador– establece, por ejemplo, que cada hogar debe afrontar los costos de capital que conlleve la colocación de cañerías. La regulación estipula el pago de esta tasa de conexión en cuotas para los hogares que no pueden afrontar el importe total en una sola oportunidad.

La mayoría de los hogares del área puede afrontar dicho costo, en cuotas o en un único pago, y las empresas de servicios públicos generalmente pueden recuperar sus costos de inversión de capital. Una familia se acerca a la empresa de servicios públicos para solicitar conexión a la red de saneamiento. Los ingresos de dicha familia son tan bajos que les resulta imposible pagar la tasa exigida, ni siquiera en cuotas. La empresa de servicios públicos –basándose en la regulación– se rehúsa a conectar la vivienda a la red.

En este ejemplo, la regulación busca garantizar la asequibilidad mediante el pago en cuotas. Sin embargo, para esta familia en particular, involuntariamente no la asegura. En este caso individual, la insistencia de la

empresa de servicios públicos en respetar la **regulación** infringe la **ley**. Como norma de mayor jerarquía, la ley garantiza la asequibilidad para todos los hogares. Por tanto, la familia en cuestión tiene derecho a exigir su conexión a la red a un costo que le resulte asequible. Esta situación se desvía de la regulación y se basa directamente en la ley. A su vez, la empresa de servicios públicos –con la colaboración del regulador– tiene el deber de encontrar una solución, por ejemplo, a través de un esquema que ajuste las tasas de conexión para familias con muy bajos ingresos, o en el que el Estado brinde una subvención o subsidio al hogar a fin de que pueda pagar los cargos.

El rol de las **políticas** es un tanto distinto: constituyen un “plan de acción”. Los gobiernos deben usarlas para planificar la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento. En el ejemplo anterior, en una política se podría planificar la revisión de las **regulaciones** a fin de incluir una exención del 100% para los hogares que no pueden afrontar las tasas de conexión.

03. Estatus de los derechos humanos al agua y al saneamiento en el marco jurídico nacional

La constitución brinda la garantía general más sólida para los derechos humanos dentro del marco jurídico nacional, porque representa la ley suprema del Estado que todos los demás niveles inferiores del ordenamiento jurídico deben cumplir y que no se puede modificar con facilidad. Esta garantía constitucional sirve como referencia para el dictado y la interpretación de leyes, regulaciones y políticas subordinadas.

La garantía constitucional de los derechos humanos al agua y al saneamiento puede adoptar distintas formas: puede ser explícita o implícita y el nivel de detalle puede variar.

El derecho humano al agua y, en menor medida, el derecho humano al saneamiento son y han sido parte de muchas constituciones, incluso algunas que fueron establecidas antes del reconocimiento del derecho humano al agua potable y al saneamiento por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2010. En 2004, Uruguay se convirtió en el primer país en incluir en su Constitución una garantía explícita de los derechos humanos al agua potable y al saneamiento. En su artículo 47 se estipula lo siguiente:

[...] El acceso al agua potable y el acceso al saneamiento, constituyen derechos humanos fundamentales [...].

La India brinda un ejemplo de garantía constitucional implícita de los derechos humanos al agua potable y al saneamiento. Si bien los derechos humanos al agua y al saneamiento no se mencionan explícitamente en la Constitución, la jurisprudencia de los tribunales, tanto a nivel estatal como a nivel federal, interpreta que el artículo 21 de la Constitución –el derecho a la vida– incluye el derecho a acceder a cantidades suficientes de agua potable y saneamiento.

En Argentina, se ha interpretado que los derechos constitucionales a la salud y a un ambiente sano incluyen el derecho humano al agua, por ejemplo, en el contexto del caso de contaminación del agua subterránea que afectó de manera adversa la salud de la comunidad⁸.

El derecho internacional de derechos humanos no obliga a los Estados a garantizar en sus constituciones los derechos humanos al agua y al saneamiento, ni estipula si dicha garantía debe ser explícita o implícita. Sin embargo, es más deseable una garantía constitucional para que los

derechos tengan un significado dentro del marco jurídico de un país. En ausencia de una norma clara de nivel superior, la protección de los derechos humanos al agua y al saneamiento puede quedar fragmentada, dispersa en varias disposiciones en distintas leyes, regulaciones y políticas, y ser interpretada de diferentes maneras por diversos actores. Esto es problemático por dos motivos: en primer lugar, para las personas puede ser difícil identificar y defender sus derechos humanos; en segundo lugar, es improbable que los marcos jurídicos impartan justicia para cada caso individual. Precisamente en los casos en que las leyes, regulaciones y políticas –a menudo sin intención– no estipulan los derechos humanos al agua y al saneamiento de las personas, una garantía constitucional puede invalidar normas subordinadas y otorgar los derechos en la práctica. El reconocimiento formal de los derechos humanos al agua y al saneamiento en una constitución garantiza mayor seguridad jurídica en lo que respecta a la existencia y el contenido legal de estos derechos humanos.



04. Principios de derechos humanos en el marco jurídico nacional

Los principios generales de derechos humanos incluyen salvaguardas que se relacionan con el proceso de realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento específicamente. Dichos principios son los siguientes: el derecho a la no discriminación y la igualdad, a la información, a la participación y la rendición de cuentas.

Los principios de derechos humanos se deben asegurar en el contexto de la realización de todos los derechos humanos, no solamente de los derechos humanos al agua y al saneamiento. Por tanto, las siguientes secciones hacen referencia a los marcos jurídicos generales de los países –los cuales incluyen típicamente normas que definen los principios de derechos humanos– y normas específicas para los sectores del agua y el saneamiento.

4.1. No discriminación e igualdad

Garantía constitucional

Dada la importancia fundamental de la no discriminación y la igualdad para el goce general de los derechos humanos y, particularmente, los derechos al agua y al saneamiento, es altamente deseable que la constitución del Estado brinde tales garantías. Al igual que con los derechos humanos al agua y al saneamiento, dicha disposición constitucional otorga claramente a las personas un derecho legítimo que garantiza la no discriminación y la igualdad, aun en aquellos casos en que el resto del marco jurídico genere situaciones de discriminación, a veces en forma involuntaria.

En la mayoría de los países existen garantías constitucionales de igualdad ante la ley y de no discriminación. Habitualmente incluyen al menos la garantía de trato igualitario para todos y es preferible que las medidas positivas que buscan alcanzar la igualdad sustantiva también estén incluidas en la constitución, como es el caso de la Constitución de Sudáfrica, que en su artículo 9 establece lo siguiente:

1. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección y beneficios de la ley.
2. La igualdad incluye el goce pleno e igualitario de todos los derechos y libertades. Para promover la consecución de la igualdad se pueden adoptar medidas legislativas y de otro tipo diseñadas para proteger o mejorar las condiciones de las personas o categorías de personas desfavorecidas a raíz de la discriminación ilegítima.

Leyes

Además de la garantía constitucional del derecho a la igualdad, es esencial contar con una ley que especifique la prohibición de la discriminación, al igual que la obligación de trabajar en pos de la igualdad⁹. Las leyes también deben proporcionar mecanismos de reclamo –incluso acceso a tribunales– a fin de asegurar que se aborden todas las instancias de la discriminación.

La Ley de Igualdad de 2010 del Reino Unido, por ejemplo, describe la discriminación en el lugar de trabajo y en la sociedad; se aplica por igual a actores privados y a entidades gubernamentales. Estas últimas están sujetas a la “obligación de igualdad”, que exige a los órganos públicos elaborar políticas y prestar servicios de modo tal que se elimine la discriminación y aumente la igualdad de oportunidades¹⁰.

TODAS LAS
PERSONAS SON
IGUALES ANTE LA LEY

Regulaciones

En el marco jurídico específico de la prestación de servicios de agua y saneamiento, las regulaciones deben contener medidas positivas o acciones afirmativas destinadas a individuos y grupos desfavorecidos. Tales medidas y acciones deben contemplar inversiones orientadas a eliminar las disparidades, al igual que medidas para que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento resulten asequibles para los pobres. Asegurar el cumplimiento es esencial a fin de prohibir en forma eficaz las prácticas discriminatorias y la exclusión por parte de los actores del sector privado.

Honduras, Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Decreto N° 118-2003, 2003:

Artículo 22: Sin renunciar a los objetivos de mejoras en la eficiencia y calidad, se dará prioridad a las metas de mantener y extender la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, en áreas económicamente deprimidas aplicando criterios de equidad.

Artículo 36: Las tarifas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento que se presten a los usuarios de bajos ingresos familiares, comprobados mediante estudios socio-económicos, se establecerán de manera que permitan la recuperación parcial de los costos y se consignarán como tarifas preferenciales, mientras persista la condición de vulnerabilidad social de estas familias.

Políticas

Las políticas desempeñan un rol específico en lo que respecta al trabajo en pos de la igualdad sustantiva, que solo es posible alcanzar mediante un proceso de acciones afirmativas orientadas a quienes no tienen acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Tales acciones se deben incluir en las políticas.

Ghana, Política Nacional del Agua, 2.2.2 Área de Mejora 2 – Acceso al Agua:

Principios y desafíos. Los principios y desafíos esenciales incluyen lo siguiente:

(iii) el derecho fundamental de todos al acceso, sin discriminación, al agua potable en cantidad adecuada para satisfacer las necesidades básicas; [...]

Objetivos de la política. Los propósitos de la política son los siguientes:

- (iv) facilitar la mejora del acceso al agua potable sin discriminación; y
- (v) mejorar la gestión y el desarrollo de recursos hídricos de manera tal que, como prioridad principal, se salvaguarde a toda la población, en particular a los pobres y vulnerables para que tengan acceso al agua potable en cantidad adecuada.

Los Estados deben supervisar la aplicación de medidas que busquen garantizar la igualdad. Las políticas y planes deben usar o desarrollar indicadores adecuados y niveles de referencia para evaluar tanto las medidas adoptadas como los resultados alcanzados en sus intentos por eliminar la discriminación en el acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. (véase *Vigilancia*, pp.11-13)

LOS ESTADOS
DEBEN ELIMINAR LA
DISCRIMINACIÓN
EN EL ACCESO A
LOS SERVICIOS DE
ABASTECIMIENTO
DE AGUA Y
SANEAMIENTO

Desafíos comunes

1. Asentamientos informales

La ausencia de certeza sobre la titularidad de la tierra en los asentamientos informales con frecuencia se emplea como un motivo para negar a los hogares o comunidades la conexión a las redes formales de agua y saneamiento. El régimen de tenencia de la tierra jamás se debe invocar como justificación para negar el acceso al agua y al saneamiento.

2. Defecar y orinar al aire libre

En muchos países, defecar y orinar al aire libre está prohibido por ley. Si bien existen motivos claros de salud para dichas leyes, este tipo de prohibición tiene efecto discriminatorio en las personas que no tienen acceso a retretes. Quienes no tienen hogar y aquellos que viven en asentamientos informales sin instalaciones de saneamiento pueden no tener otra opción que defecar al aire libre. Exigir el cumplimiento de dichas leyes respecto de quienes no cuentan con otra alternativa constituye discriminación y se debe poner fin a dicha situación. Como solución provisoria, los Estados deben brindar con urgencia acceso a instalaciones públicas de saneamiento, tanto durante el día como en la noche, hasta que se dispongan viviendas adecuadas¹¹.

3. Discriminación encubierta

Muchas prácticas discriminatorias se ocultan en leyes o políticas aparentemente neutrales. Los pueblos indígenas o las personas de una etnia o grupo de idiomas particulares con frecuencia se enfrentan al acceso desigual al agua y al saneamiento, quizás por el lugar donde viven y no por motivos explícitamente discriminatorios¹². En los EE. UU., la regulación en materia de servicios en ciertas áreas rurales establece requisitos para la calidad del agua no tan exigentes como los que se aplican en asentamientos urbanos. Esto tiene un impacto negativo en las poblaciones rurales más pobres, que no necesariamente están en condiciones de comprar agua potable o mantenerse informadas sobre estándares de calidad del agua. Los

hogares ricos que se encuentran en las mismas regiones no sufren de igual manera¹³. Los Estados deben adoptar medidas para eliminar la discriminación directa e indirecta; deben destinar mayor cantidad de recursos a los individuos y grupos desatendidos a fin de cerrar la brecha entre ellos y los otros sectores de la población. Por ejemplo, en la municipalidad de Prekmurje en Eslovenia se decidió no aplicar las estrictas regulaciones sobre la titularidad de la vivienda a fin de permitir que las familias romaníes tengan acceso a los servicios municipales de abastecimiento de agua y saneamiento¹⁴.

4. Estigmatización a través de procedimientos especiales para otorgar subsidios

Los subsidios y otros mecanismos para aumentar la asequibilidad son necesarios virtualmente en todos los países para garantizar que quienes no pueden pagar los cargos convencionales puedan tener acceso a servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Al establecer estos mecanismos, los Estados deben evitar generar efectos discriminatorios no deseados. En Sudáfrica las personas pueden solicitar la aplicación de políticas para indigentes para la provisión gratuita de servicios esenciales, lo que incluye servicios de abastecimiento de agua y saneamiento¹⁵. No obstante, si bien esto es necesario para que los hogares de bajos ingresos puedan acceder a los servicios, los datos se publican en el Registro de Indigentes y todo el público puede ver quién está incluido. Se ha informado que las personas son reticentes a presentar dicha solicitud a raíz del estigma asociado al estado de indigente. A pesar de que la supervisión pública de los subsidios del Estado es crucial para asegurar la transparencia, esta tarea no debería generar efectos discriminatorios.

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y políticas a fin de abordar la discriminación y eliminar las desigualdades en el acceso al agua y al saneamiento.

4.2. Acceso a la información y transparencia

El derecho de acceso a la información debe ser parte integral de los marcos jurídicos vinculados a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento¹⁶. La legislación debe exigir que se destinen recursos adecuados para garantizar el acceso a la información, y que todos puedan acceder a los datos relacionados con los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento.

Leyes

Las leyes que garantizan el acceso a la información se basan en el principio que asegura el acceso a la información sobre cuestiones que conciernen al público general, y no sólo a la provisión de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento.

La Ley de Derecho a la Información en la India (Right to Information Act, India) otorga a los residentes los medios para acceder a la información que se encuentra en poder de las autoridades públicas, promoviendo la rendición de cuentas en el suministro de servicios y la transparencia entre dichas autoridades. La norma ha sido utilizada por los particulares y las comunidades para exigir información sobre programas, proyectos y presupuestos para una variedad de servicios públicos, incluso el abastecimiento de agua y saneamiento¹⁷.

Algunos países tienen legislación referida especialmente a la necesidad de acceso a la información en los sectores del agua y del saneamiento.

Brasil, Ley del Agua, el Saneamiento y los Desperdicios Sólidos, artículo 27:

Se asegura a los usuarios de los servicios públicos [básicos] de saneamiento, de conformidad con las normas legales, reglamentarias y contractuales:

- I amplio acceso a la información sobre los servicios prestados;
- II conocimiento previo de todos sus derechos y deberes y las sanciones a las que pueden quedar sujetos;
- III acceso al manual de prestación del servicio y al manual de atención al usuario, elaborado por el prestador y aprobado por la respectiva entidad reguladora;
- IV acceso a informes periódicos sobre la calidad de la prestación de los servicios [...].

.....

LOS ESTADOS DEBEN ASEGURAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES QUE CONCIERNEN AL PÚBLICO

Regulaciones

Los datos y la información sobre la provisión de agua y saneamiento que están en poder de las autoridades públicas y de terceros y que competen directamente a los interesados deben difundirse al público. La información debe ser accesible y comprensible para todos, incluso, por ejemplo, para quienes hablan idiomas minoritarios o no pueden leer.

Honduras, Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Decreto N° 118-2003, artículo 25:

Los usuarios de los servicios públicos de agua potable y saneamiento gozan, entre otros, de los derechos siguientes: [...]

- 2) Recibir información sobre la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de servicios, y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario; [...]



Políticas

Los Estados deben evaluar en profundidad la transparencia de la gobernabilidad y las maneras en que el público puede acceder a la información. Deben crear planes y políticas para lograr mayor apertura y mejorar los niveles de acceso a la información. Esto incluye, por ejemplo, la creación de mecanismos para asegurar una respuesta eficaz y oportuna a las solicitudes de información, así como también para difundirla mediante canales que sean accesibles para todos.

República de Ruanda, Política y Estrategia Nacional para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento:

7.6 Saneamiento colectivo

[...] Las campañas de creación de conciencia para los hogares sobre prácticas de higiene deben incluir información sobre los costos operativos y de inversión que demanda el sistema cloacal a fin de aumentar la comprensión de dichos costos y la voluntad de pagar.

El siguiente ejemplo incluye un análisis de la deficiencia en las evaluaciones de la información y los planes de mejoras.

Sudáfrica, Ciudad del Cabo, Documento Técnico sobre la Política de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 1994, pág. 30:

Supervisión e información

Sistemas de información y apoyo de decisiones [...]

A fin de apoyar con éxito un programa básico nacional de suministro de agua y saneamiento, se deben actualizar los sistemas de información existentes en el país para superar diversas deficiencias. La información no está fácilmente disponible y se encuentra dispersa entre una variedad de organizaciones, como por ejemplo, ex territorios nacionales, varios Departamentos del Gobierno, Juntas de Recursos Hídricos, consultores y organizaciones no gubernamentales. Además, está duplicada y existen incoherencias en los datos. [...]

El sistema de información debe brindar datos útiles y accesibles a las comunidades, a los Comités Locales del Agua y a las Autoridades Locales, a los órganos sobre cuestiones del agua de segundo nivel, es decir, Juntas de Recursos Hídricos, Gobiernos Provinciales, consultores, ONG y demás Departamentos del Gobierno Central.

Los principios del Sistema Nacional de Gestión de la Información sobre Abastecimiento de Agua y Saneamiento propuesto tendrán las siguientes características:

- El Sistema Nacional deberá centrarse en la población y tendrá que estar orientado a los servicios.
- La información deberá ser accesible para las comunidades y todos los niveles del sector del agua. La información disponible para los distintos sectores debe ser útil, relevante, confiable y debe estar en un formato apropiado (electrónico o impreso) [...].

LOS ESTADOS
DEBEN CREAR
PLANES Y POLÍTICAS
PARA LOGRAR
MAYOR APERTURA

Desafíos comunes

1. Cómo evitar la exclusión de hecho de las personas en lo que respecta al acceso a la información

La forma en que se difunde la información debe ser compatible con los hábitos de las personas a quienes debe llegar. La información divulgada solo a través de Internet alcanzará únicamente a quienes cuentan con acceso a dicha red. Por lo tanto, es crucial definir regulaciones sobre las formas de compartir la información.

Namibia, Estrategia Nacional de Saneamiento 2010/11 – 2014/15, Segundo Proyecto 2009, págs. 42-44:

Cuadro de Mando Integral de Saneamiento, Tema C: Participación y Educación de la Comunidad
Desarrollar materiales IEC [Información, Educación y Comunicación] que contemplen todos los medios, como por ejemplo, panfletos, pósters, programas de radio y televisión, folletos y manuales (técnicos y de salud); traducir los materiales IEC a los idiomas locales (teniendo en cuenta a las comunidades analfabetas); desarrollar directrices participativas y herramientas IEC para las áreas rurales y urbanas (diseño e idiomas según el contexto local).

2. Cómo garantizar que la información sea comprensible

Aun el mejor sistema para hacer que la información sea accesible y transparente para el público fallará si las personas no pueden comprenderla. Los expertos –dentro y fuera del gobierno– tienden a usar lenguaje que entienden otros expertos, pero que difícilmente será comprendido por el lector no especializado. Por tanto, la transparencia y el acceso a la información pueden asegurarse solamente cuando los datos son claros. El Reino Unido ha desarrollado una guía de estilo para todos los sitios web del gobierno con el fin de alcanzar este objetivo.

1.5 Inglés sencillo – obligatorio para todos los sitios web GOV.UK

[...] Use inglés sencillo. No utilice palabras formales o largas cuando haya otras fáciles y cortas. Use “comprar” en lugar de “adquirir”, “ayudar” en vez de “asistir”, “casi” en lugar de “aproximadamente” y “como” en reemplazo de “tales como”.

Además, se pierde la confianza de los usuarios si se escriben “palabras de moda” o jerga gubernamental. A menudo estas palabras son demasiado generales y vagas, y pueden generar textos vacíos, sin significado o confusos. Podemos prescindir de estas palabras: [...]

3. Creación de conciencia y desarrollo de capacidades

La adopción de leyes, políticas o programas para garantizar el acceso a la información solo puede ser eficaz cuando se presta la debida atención a la creación de conciencia y al desarrollo de capacidades. Esto puede implicar informar a la población sobre las estrategias nacionales y locales (incluso las estructuras tarifarias y los planes de acción para el suministro de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento) o sobre cambios en las políticas que pueden tener impacto en el goce de los derechos humanos al agua y al saneamiento¹⁸.

Pakistán, Política Nacional de Agua Potable, 2009:

6.6 Conciencia pública

- (i) se desarrollarán y ejecutarán campañas intensas de información, educación y comunicación para promover la seguridad y conservación del agua y prácticas seguras de higiene. A tal fin, se formulará e implementará la Estrategia Nacional de Cambio de Comportamiento; y
- (ii) el fomento de la higiene será un componente integral de todos los programas de suministro de agua.

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que todos puedan acceder a la información pertinente para el goce de sus derechos humanos al agua y al saneamiento.

4.3. Participación

Los marcos de legislación y de políticas deben salvaguardar el derecho a la participación. En el proceso de desarrollo de leyes, regulaciones e instrumentos a nivel de políticas, se debe garantizar la participación activa, libre y significativa. Los marcos jurídicos y de políticas deben ser muy claros al establecer instituciones y procedimientos para la participación en las diversas etapas de la toma de decisiones. Se deben explicar detalladamente las oportunidades para que las personas participen; además, se debe identificar con claridad la entidad o funcionario responsable. De lo contrario, el derecho a la participación seguirá siendo vago y una mera aspiración.

Constituciones

Las disposiciones constitucionales y legislativas de todas las regiones del mundo demuestran un creciente reconocimiento del derecho a la participación. Algunas constituciones establecen en forma explícita el derecho a la participación¹⁹, mientras que otras contienen principios rectores sobre la participación²⁰. Por ejemplo, la constitución de Etiopía contiene el derecho explícito a la participación: el derecho al desarrollo no sólo garantiza la participación de las personas afectadas sino que estipula que “los ciudadanos tendrán derecho a participar en el desarrollo nacional y, en particular, a exigir que se escuchen sus opiniones sobre cuestiones [...] relativas a la comunidad a la cual pertenecen”²¹. Numerosas constituciones resaltan las oportunidades de participación para grupos específicos de la población, incluso la juventud²², las minorías y los grupos marginados²³, así como también las personas de edad avanzada²⁴.

La Constitución de Ecuador hace referencia a la participación como un principio rector y estipula que: “En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación [...]”²⁵, especificando áreas particulares de participación [incluso] presupuestos participativos”²⁶.

La participación también debe estar incluida en las disposiciones constitucionales. Por ejemplo, en 2004 Uruguay aprobó un plebiscito sobre el agua con un 64,6% de los votos para introducir una enmienda constitucional²⁷. En Kenia, el derecho humano al agua y al saneamiento fue reconocido explícitamente en la Constitución después de una extensa consulta pública, y fue aprobado mediante referéndum en 2010 con un porcentaje de más del 67%²⁸.

.....
LOS ESTADOS
DEBEN GARANTIZAR
LA PARTICIPACIÓN
ACTIVA, LIBRE Y
SIGNIFICATIVA

Leyes

La participación del público en las deliberaciones sobre legislación nueva o reformada es, en sí misma, tan importante como la creación de nuevas leyes que exijan la participación en los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento.

La Ley de Agua y Saneamiento²⁹ en Brasil establece instrucciones claras sobre la participación, como por ejemplo: “[...] la realización de audiencias públicas y de consulta previas sobre el anuncio de licitación, en caso de una concesión, y sobre el proyecto de contrato [...]”³⁰. Muchos otros países incluyen disposiciones similares sobre la participación en la legislación en materia de agua y saneamiento, incluso Mozambique³¹, Venezuela³² y Santo Tomé y Príncipe.

Santo Tomé y Príncipe, Ley [sobre el Medio Ambiente] N° 10/1999:

Artículo 7: Principio de participación

1. Los ciudadanos y los diversos grupos sociales estarán involucrados en la formulación y aplicación de políticas ambientales y de desarrollo.
2. El Estado debe asegurar la participación de los ciudadanos y los interesados en el proceso de toma de decisiones³³.

Si bien la Ley Nacional del Agua de Sudáfrica (1998) contiene sólidas disposiciones para la participación pública en la gestión integrada de los recursos hídricos, sólo después de 2007, momento en que se emitieron directrices detalladas sobre el desarrollo de las Estrategias de Gestión de Captación de Agua, los funcionarios públicos comprendieron y comenzaron a implementar dicha participación. Se ha propuesto transformar estas directrices de modo que se conviertan en guías detalladas orientadas a tareas para involucrar al público en la gestión integrada de recursos hídricos³⁴.

Regulaciones

Los Estados deben estimular la participación de todos los interesados afectados por las decisiones sobre niveles de servicio, mantenimiento y operación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento y tarifas. A menudo serán necesarios esfuerzos especiales o acciones afirmativas para garantizar que todos, incluso las personas marginadas y los grupos vulnerables y quienes enfrentan obstáculos particulares, tengan una verdadera oportunidad de tomar parte en la toma de decisiones.

Ejemplo de gestión consultiva de los puntos comunales de agua:

Kenia, Regulaciones Modelo de Servicios de Abastecimiento de Agua, artículo 71: Suministros basados en la comunidad

- (1) El Proveedor de Servicios instalará puestos de agua comunales para el suministro de agua a varios consumidores en la ubicación que considere apropiada, siempre que el Proveedor de Servicios o la Junta de Servicios de Abastecimiento de Agua hayan consultado a la mayoría de los consumidores a quienes éste prestará servicios y que, en opinión del Proveedor de Servicios, constituyan una mayoría sustancial.
- (2) El Proveedor podrá suministrar servicios de abastecimiento de agua comunales a través de instalaciones comunales destinadas a brindar un volumen controlado y medible de agua a varios consumidores, gestionado comercialmente en consulta con la comunidad.
- (3) El Proveedor de Servicios se cerciorará de que las tarifas de abastecimiento de agua se cobren en los puntos de agua que sean apropiados para los consumidores y que se publiquen en un lugar destacado del punto de agua.

Políticas

Los gobiernos deben desarrollar programas y políticas que garanticen y fomenten la participación de todos los afectados por las decisiones tomadas, concentrándose particularmente en los individuos y grupos desfavorecidos y marginados.

El Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural de Perú (PRONASAR) busca establecer estructuras de gestión participativas para satisfacer las necesidades de las poblaciones pobres, marginadas y aisladas³⁵. A tales fines, ha definido estrategias para la prestación de servicios en áreas rurales y pequeños pueblos. La estrategia para las áreas rurales indica lo siguiente con respecto a la participación de la comunidad:

e) Participación Comunal

La comunidad participa en todo el ciclo del proyecto, define su demanda, en la elección de la opción técnica y nivel de servicio y compromiso de pago

(AOM) [administración, operación y mantenimiento], identificación de la cuota familiar en función de su capacidad, elección de su junta administradora, asistencia a la capacitación comunal y educación sanitaria, en la ejecución de la obra a través de la Junta Administradora, [...] en el entendido que la participación activa de la población es la mejor forma de asegurar la sostenibilidad de los servicios³⁶.

La Política Nacional de Agua Potable de 2009 de Pakistán resalta el rol de las mujeres en el suministro doméstico de agua e higiene y, por lo tanto, exige su participación, particularmente en la toma de decisiones:

5. Principios de la política [...]
 - (iv) Reconociendo el hecho de que las mujeres son las principales proveedoras de agua doméstica y que mantienen la higiene en el entorno del hogar, se garantizará su participación en la planificación, aplicación, supervisión y operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua; [...]
- 6.5 6.5 Participación y empoderamiento de la comunidad
 - (i) Se fomentará la participación [de] las comunidades, especialmente las mujeres y los niños, en la planificación, aplicación, supervisión y operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua a fin de promover el sentido de pertenencia y el empoderamiento de la comunidad, así como también la sostenibilidad.
 - (iii) Se establecerán unidades de movilización comunales en instituciones vinculadas al abastecimiento de agua.
 - (iv) (Se pondrá especial atención en los programas de capacitación sobre género para el personal de las instituciones vinculadas al abastecimiento de agua en todos los niveles de modo tal que puedan responder de manera sensible a las necesidades diferenciadas de cada género en el sector del agua potable.

Dado que Brasil reconoce el derecho constitucional a la participación, el gobierno emprendió un proceso de amplia participación mediante el desarrollo del plan nacional para el agua y el saneamiento (PlanSab). El proceso incluyó consultas y audiencias públicas, con

participación adicional a través de los consejos de política nacional responsables de los recursos hídricos y medio ambiente. El gobierno brindó luego un informe sobre la manera en que se habían considerado las opiniones. Según la rendición de cuentas del gobierno, al menos el 67% de las contribuciones efectuadas habían sido incorporadas total o parcialmente al plan³⁷.

Desafíos comunes

1. Obstáculos para la participación

Aun cuando existen oportunidades formales para participar, es posible que las personas las desconozcan, y aunque estuvieran al tanto de ellas podrían dudar de su capacidad para influir en los resultados. Cuando las consultas se anuncian con muy poca antelación o con normas de registro no realistas, o cuando solo se informan por escrito o en el idioma de la mayoría, o cuando se programan en horarios o ubicaciones inconvenientes, la población no podrá asistir ni tomar parte. Por tanto, las regulaciones y políticas deben brindar directrices que los Estados deben seguir al organizar las oportunidades para la participación de los individuos. (véase *Justicia*, pp.14,18; *Principios*, pp.54-69)

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para brindar a la población oportunidades para la participación activa, libre y significativa en las decisiones relativas a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

4.4. Rendición de cuentas

Constituciones

El derecho a contar con recursos efectivos está contenido en el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y constituye un principio del derecho consuetudinario internacional en materia de derechos humanos. Exige que las personas tengan la posibilidad de presentar reclamos ante instituciones competentes cuando consideren que se han violado sus derechos. Si bien los Estados pueden decidir cómo incorporar este principio en sus marcos jurídicos nacionales, el hecho de que los derechos humanos se puedan hacer valer les da peso jurídico, tanto para las personas como para todos los actores involucrados en la prestación de servicios³⁸. Lo ideal sería que el derecho a los recursos esté incluido en la constitución del Estado.

Los principios de rendición de cuentas y acceso a la justicia deben impregnar el marco jurídico e involucrar a los órganos judiciales, administrativos, reguladores y de otro tipo, como así también permitir una gran variedad de mecanismos. El principio de acceso a la justicia debe ser protegido a nivel constitucional para asegurar que esté disponible para todos. Son habituales las garantías constitucionales del derecho a los recursos o al acceso a los tribunales.

Constitución de Portugal 1976, (7a revisión de 2005), párrafo (1) del artículo 20:

Se garantiza a todos el acceso a los tribunales para la defensa de sus derechos e intereses, no pudiendo denegarse justicia a nadie por insuficiencia de medios económicos.

Muchas constituciones también establecen órganos de supervisión que son competentes para resolver reclamos individuales, como por ejemplo, los defensores del pueblo o las comisiones de derechos humanos. Esto puede ayudar a garantizar que los mecanismos de reparación sean accesibles.

Constitución de Argentina, 1994:

Artículo 86: El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal. Es designado y removido por el Congreso con el voto de las dos terceras partes de los

LA RENDICIÓN
DE CUENTAS Y
EL ACCESO A LA
JUSTICIA DEBEN
IMPREGNAR EL
MARCO JURÍDICO

miembros presentes de cada una de las Cámaras. Goza de las inmunidades y privilegios de los legisladores. Durará en su cargo cinco años, pudiendo ser nuevamente designado por una sola vez. La organización y el funcionamiento de esta institución serán regulados por una ley especial.

Leyes

El derecho a los recursos exige que toda persona o grupo debe poder hacer valer sus derechos contra los actores estatales o privados. La exigibilidad puede darse en distintos niveles. En primer lugar, se deben establecer procedimientos de reclamo a nivel de prestación de servicios para garantizar que los usuarios logren que los proveedores de tales servicios respondan por los problemas que surjan. En segundo lugar, se debe dar a las instituciones cuasijudiciales, como por ejemplo, las instituciones nacionales de derechos humanos o los defensores del pueblo, un rol en la resolución de los reclamos que no pueden ser solucionados directamente entre los prestadores de servicios y los usuarios, pero que podrían remediarse sin tener que involucrar a los tribunales. En tercer lugar, todos deben tener derecho a presentar reclamos ante los tribunales civiles o administrativos competentes para procurar una resolución legalmente vinculante a cualquier conflicto. Ejemplo de la creación de procedimientos de reclamo a nivel de los prestadores de servicios:

Colombia, Ley 142 (1994), por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios:

Artículo 152: Derecho de petición y de recurso.

Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Ejemplo de la creación de procedimientos de reclamo a nivel de la autoridad reguladora:

Kenia, Ley del agua de 2002:

Artículo 47: La Junta Reguladora tendrá los siguientes poderes y funciones [...]

(c) establecer procedimientos para abordar los reclamos efectuados por los consumidores contra los concesionarios;

Islandia ha establecido un defensor del pueblo parlamentario con facultad para recibir reclamos y efectuar recomendaciones en casos que involucran al Estado, la administración pública y entidades privadas a quienes se ha otorgado autoridad pública.

TODOS DEBEN
TENER DERECHO
A PRESENTAR
RECLAMOS ANTE LOS
TRIBUNALES CIVILES
O ADMINISTRATIVOS
COMPETENTE

Islandia, Ley N° 85/1997 sobre el Defensor del Pueblo del Alþingi [parlamento de Islandia]:

Artículo 4. Reclamo al defensor del pueblo del Alþingi: El defensor del pueblo puede encargarse de un caso después de un reclamo. Toda persona que considere que ha recibido un trato injusto por parte de quienes son mencionados en los párrafos 1 y 2 del artículo 3 puede presentar un reclamo ante el defensor del pueblo. Toda persona que haya sido privada de su libertad tiene el derecho de iniciar un reclamo ante el defensor del pueblo mediante carta cerrada.

Con respecto a la rendición de cuentas entre los distintos actores involucrados en la provisión de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, se deben definir mandatos institucionales claros y se debe rendir cuenta del cumplimiento de estos ante órganos con funciones de supervisión, como por ejemplo, un regulador independiente. La Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua de Sudáfrica contiene un capítulo sobre "Supervisión Monitoreo e intervención", donde se establece que los órganos reguladores deben vigilar a los prestadores de servicios, y el Ministerio de Asuntos Hídricos y Forestales y las Provincias deben controlar el trabajo del órgano regulador. También permite la intervención del Ministerio de Asuntos Hídricos y Forestales cuando el cumplimiento del prestador del servicio o del órgano regulador haya sido poco satisfactorio, a fin de aplicar sanciones que pueden incluir hasta la toma de funciones³⁹.

Regulaciones

A fin de garantizar la supervisión y el cumplimiento de los derechos humanos al agua y al saneamiento, las regulaciones deben permitir mecanismos de seguimiento independientes por distintos órganos del Estado y órganos de supervisión independientes para hacer un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios de abastecimiento de agua. Cuando una entidad u órgano no haya cumplido eficazmente la función que le hayan impuesto, debe poder intervenir otro nivel del gobierno o del poder judicial. Además, las regulaciones sirven para establecer mecanismos institucionales claros a fin de garantizar que se resuelvan los reclamos individuales.

Por ejemplo, en Ghana la Comisión Reguladora de Servicios Públicos es un órgano independiente creado para regular y controlar los servicios de abastecimiento de agua para los consumidores. Una de sus funciones es recibir e investigar reclamos y resolver controversias entre los usuarios y la empresa de servicios públicos⁴⁰.

LAS REGULACIONES
DEBEN PERMITIR
MECANISMOS
DE SEGUIMIENTO
INDEPENDIENTES

Ghana, Ley de la Comisión Reguladora de Servicios Públicos (Ley 538), 1997 (Procedimientos de Reclamo) Regulaciones:

- 4(1) La Comisión efectuará una investigación preliminar del reclamo.
- 4(2) Si la Comisión considera que el reclamo se puede someter a mediación y ser resuelto, invitará a las partes involucradas e iniciará un acuerdo.
- 4(3) Si no se puede arribar a un acuerdo, la Comisión seguirá el procedimiento para efectuar una audiencia formal del reclamo, según se estipula en estas regulaciones⁴¹.

La ley que otorga poderes a la Comisión también le concede a dicho órgano facultades para exigir el cumplimiento de lo dispuesto.

Ghana, Ley de la Comisión Reguladora de Servicios Públicos:

32. Cumplimiento de las decisiones de la Comisión

Antes o después de la investigación, cuando la Comisión adopte una decisión o dé alguna instrucción solicitando que la persona haga algo o se abstenga de actuar, y dicha persona no cumpla la decisión o instrucción, dentro de un período especificado, si lo hubiera, o dentro de un plazo razonable, la Comisión podrá apelar al Tribunal Superior para exigir el cumplimiento de dicha decisión o instrucción.

Políticas

La rendición de cuentas comienza con la supervisión de las acciones del gobierno y del progreso alcanzado en la consecución de las metas. Esto conlleva la recopilación de datos sobre los avances, así como también el examen de las estructuras institucionales subyacentes⁴². Las políticas deben planear la mejora de las estructuras de supervisión y los mecanismos de rendición de cuentas a través de los cuales las personas y los grupos pueden obtener soluciones a sus reclamos.

En el Reino Unido, el Secretario de Estado de Asuntos Constitucionales ha emitido un Documento

técnico que analiza cómo se puede mejorar la resolución de controversias entre los ciudadanos y el Estado. El Documento técnico es parte del programa de reforma del sector público del Reino Unido. Explica los desafíos actuales relacionados con el acceso a la justicia para los ciudadanos y desarrolla estrategias para mejorar los mecanismos de reclamo y justicia⁴³.

Informe oficial: Cómo transformar los servicios públicos: Reclamos, resolución y tribunales.

2. Resolución proporcional de controversias [...]

2.2 Nuestra estrategia invierte el énfasis tradicional del Departamento puesto, en primer término, en los tribunales, jueces y procedimientos judiciales y, en segundo término, en la asistencia letrada para pagar principalmente a los abogados del litigio. En lugar de ello, comienza con los problemas que las personas enfrentan en el mundo real. El objetivo es desarrollar una variedad de políticas y servicios que, en la medida en que sea posible, ayuden a la población a evitar inconvenientes y controversias judiciales en primer lugar, y cuando eso no sea factible, brinden soluciones adaptadas para resolver el conflicto de manera más rápida y económica. Se puede sintetizar como "Resolución proporcional de controversias".

Desafíos comunes

1. Devolución de poderes y descentralización

Las responsabilidades por la provisión de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento a menudo se distribuyen entre distintos actores. Es esencial contar con un sistema de rendición de cuentas basado en mandatos claros, especialmente cuando se trata de gobiernos descentralizados. La descentralización a menudo genera mayor participación y entendimiento de las condiciones locales, puesto que los servicios se prestan con mayor conocimiento de las comunidades que los utilizan. Sin embargo, las autoridades locales suelen carecer de capacidades y recursos para cumplir cabalmente con todas

las obligaciones de los derechos humanos al agua y al saneamiento. En general, están menos familiarizados con el régimen internacional o nacional de derechos humanos que quienes trabajan en un gobierno central. Por lo tanto, toda descentralización de responsabilidades para la prestación de servicios debe estar acompañada del desarrollo de capacidades y recursos apropiados, al igual que de mecanismos claros de rendición de cuentas.

2. Desconexiones

Los marcos jurídicos deben aplicar garantías procesales adecuadas antes de cualquier desconexión. Es crucial que los usuarios puedan procurar resarcimiento cuando consideren que se han violado sus derechos humanos al agua o al saneamiento.

Los usuarios deben tener la posibilidad de pagar con demora; si no pueden pagar, deben recibir los servicios sin costo y se deben establecer mecanismos de subsidio adecuados para garantizar la asequibilidad.

Sudáfrica, Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua, artículo 4:

- (3) Los procedimientos para la limitación o suspensión de los servicios de abastecimiento de agua deben reunir los siguientes requisitos:
- (a) ser justos y equitativos;
- (b) brindar notificación razonable de la intención de limitar o suspender los servicios de abastecimiento de agua y una oportunidad para hacer declaraciones, salvo que suceda lo siguiente:
- (i) otros consumidores puedan resultar perjudicados;
- (ii) en caso de emergencia; o
- (iii) el consumidor haya interferido con un servicio limitado o suspendido; [...]

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para que individuos y grupos puedan exigir la responsabilidad de las instituciones pertinentes por cuestiones relativas al ejercicio de sus derechos humanos al agua y al saneamiento.

.....

LA
DESCENTRALIZACIÓN
A MENUDO GENERA
MAYOR PARTICIPACIÓN
Y ENTENDIMIENTO DE
LAS CONDICIONES
LOCALES



05. Contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento según se refleja en el marco jurídico nacional

Para que los derechos humanos al agua y al saneamiento tengan impacto a nivel nacional, los Estados deben establecer normas claras, por ejemplo, en lo que respecta a la cantidad y continuidad del abastecimiento de agua y el plazo y la distancia máximos que le tome a la persona llegar a las instalaciones. Los Estados pueden usar estándares mínimos internacionales como guía, pero deben tener en cuenta que en algunos casos tales exigencias pueden ser inferiores a los requisitos estipulados por el derecho internacional de los derechos humanos (para garantizar la realización progresiva dentro del máximo de los recursos de que dispongan) o pueden no satisfacer las necesidades particulares de una persona (como en los casos de quienes padecen enfermedades crónicas o discapacidades físicas, que a menudo requieren más agua). Estas exigencias mínimas jamás se deben usar como estándares absolutos porque la realización progresiva de los derechos humanos demanda la constante mejora en el acceso, con el transcurso del tiempo, a niveles que estén por encima de las exigencias mínimas⁴⁴.

5.1. Disponibilidad del agua y el saneamiento

Leyes

El derecho es el mejor espacio para una salvaguarda general que disponga que las instalaciones de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene deben estar disponibles para todos; esto brinda orientaciones para los niveles inferiores del marco jurídico y garantiza que los ciudadanos puedan reclamar sus derechos.

Sudáfrica, Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua, Ley 108 de 1997:

Artículo 3:

1. Todas las personas tienen derecho a acceder a servicios básicos de abastecimiento de agua y saneamiento.
2. Todas las instituciones de servicios de abastecimiento de agua deben tomar las medidas que sean razonables para la realización de estos derechos.
3. Todas las autoridades de servicios de suministro de agua deben estipular medidas para realizar estos derechos en los planes relativos a tales servicios⁴⁵.

Esta disposición busca asegurar la disponibilidad de los servicios; además, sirve de guía a las instituciones para la realización progresiva de la disponibilidad para todos. El uso de la palabra “básicos” implica una exigencia mínima, según se define en la mencionada ley⁴⁶ y se aclara en otras regulaciones y políticas.

En lo que respecta al saneamiento, significa el sistema destinado a la recolección, transporte, tratamiento, eliminación (o reciclado de excretas), y la higiene vinculada a estas cuestiones. Para garantizar que se dé prioridad a los sistemas de recolección y tratamiento, lo deseable es contar con una declaración jurídica clara. La Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua de Sudáfrica incluye el tratamiento de desechos en la definición de saneamiento básico:

Capítulo 1. Definiciones:

Salvo que el contexto indique otro significado, en esta Ley [...]

- (ii) “saneamiento básico” significa la exigencia mínima obligatoria de servicios necesarios para la recolección, remoción, eliminación o purificación segura, higiénica y adecuada de las excretas humanas, aguas residuales domésticas y líquidos cloacales de los hogares, incluso las viviendas informales; [...]⁴⁷

En algunos países no existe la obligación de conectarse al sistema de alcantarillado. En Uruguay se aprobó en forma reciente una ley sobre conexión obligatoria al sistema de saneamiento (Ley N° 18840 de 2011) con el objetivo de conectar a los hogares que

EL DERECHO ES EL MEJOR ESPACIO PARA UNA SALVAGUARDA GENERAL QUE DISPONGA QUE LAS INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE DEBEN ESTAR DISPONIBLES PARA TODOS

carecen de ella. Esta ley estipula que los propietarios o potenciales compradores de inmuebles deben conectarse al sistema de saneamiento, donde esté disponible, en un plazo de un año. El incumplimiento de lo dispuesto da lugar a multas que se extienden hasta la efectiva conexión a la red de saneamiento (artículos 6 y 7)⁴⁸.

En las zonas rurales que no sean aptas para la conexión a una red centralizada, las leyes deben abordar la disponibilidad garantizando el acceso a recursos naturales que cumplan con los derechos humanos.

Perú, Ley de Recursos Hídricos de 2009, artículo 38:

El Estado garantiza el libre acceso a las fuentes naturales y cauces artificiales públicos [...] para satisfacer directamente las necesidades primarias de la población. La Autoridad Nacional fija, cuando sea necesario, lugares o zonas de libre acceso.

Si no se dispone de prestación de servicios centralizados en zonas urbanas, los Estados deben garantizar medidas intermedias para asegurar que la población reciba el servicio básico mínimo hasta que se encuentren soluciones más permanentes. Ejemplo de abastecimiento de agua en asentamientos informales:

Nicaragua, Ley General de Aguas Nacionales de 2007, artículo 71:

En los casos en donde no exista cobertura permanente y continua del sistema de acueducto para abastecimiento de agua potable, las instituciones competentes y responsables de este servicio público, deberán garantizar temporalmente el abastecimiento mínimo en cantidad y calidad, por cualquier forma y medios. Estas mismas instituciones elaborarán los proyectos básicos para el abastecimiento de agua potable a costos realmente accesibles, primordialmente cuando sea destinada a sectores marginales o a población ubicada en asentamientos precaristas urbanos o rurales.

En asentamientos informales sin sistemas de alcantarillado, los Estados deben garantizar la existencia de instalaciones de saneamiento, recolección y tratamiento de desechos.

Regulaciones

Las regulaciones sirven para dar una definición práctica al término “disponibilidad” a partir de la asignación de valores numéricos estándar a la cantidad y continuidad mínima deseada de suministro de saneamiento. Para establecer estos estándares mínimos, los Estados pueden usar investigaciones internacionales como guía⁴⁹. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud ha determinado niveles de servicio de abastecimiento de agua y cómo se relacionan con la promoción de la salud⁵⁰. No obstante, los Estados siempre deben tener en cuenta las necesidades particulares de la población y tienen que continuar aumentando progresivamente los estándares mínimos.

EN ASENTAMIENTOS INFORMALES SIN SISTEMAS DE ALCANTARILLADO, LOS ESTADOS DEBEN GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE INSTALACIONES DE SANEAMIENTO, RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DESECHOS

Las regulaciones para el agua generalmente estipulan la disponibilidad de una cantidad mínima para toda persona u hogar.

Indonesia, Regulación N° 23/2006, párrafo (8) del artículo 1:

El estándar de necesidad básica para el agua potable será la necesidad de agua equivalente a 10 metros cúbicos/jefe de familia/mes o 60 litros/persona/día u otra unidad de volumen estipulada en el futuro por el Ministro a cargo de asuntos relativos a los recursos. [...]

En muchos países en desarrollo, las interrupciones en el suministro de agua son comunes puesto que las redes no tienen la capacidad para proveer agua en forma continua. A fin de garantizar la continuidad del suministro, se recomienda regular dichas interrupciones.

Sudáfrica, Regulación sobre los estándares nacionales obligatorios y medidas para conservar el agua, 2000, párrafo 3:

El estándar mínimo para los servicios básicos de suministro de agua es [...]

- b) una cantidad mínima [...]
- (iii) con una efectividad tal que ningún consumidor se quede sin el suministro del recurso por más de siete días completos durante un año.

Con respecto al saneamiento, la situación ideal es que cada hogar tenga acceso a sus propias instalaciones, pero cuando eso no sea posible de inmediato, se deben evaluar los requisitos de saneamiento según las necesidades de los individuos y hogares. Se pueden aplicar estándares generales para entornos institucionales, como por ejemplo, escuelas, lugares de trabajo e instituciones de salud. En todos los casos, las instalaciones de saneamiento siempre deben suministrar agua y jabón para lavarse las manos y para la higiene menstrual.

Cuando no se dispone de redes de saneamiento, los hogares son a menudo responsables de desarrollar sus

propias instalaciones. El Estado tiene la obligación de crear conciencia sobre la necesidad del saneamiento adecuado, además de garantizar que la recolección, mantenimiento y eliminación y tratamiento de desechos se regule de forma tal que cumpla con el derecho humano al saneamiento.

Por último, los Estados tienen un rol regulador importante que cumplir en lo que respecta al agua y al saneamiento para sitios controlados por personas que no sean los usuarios del agua, como por ejemplo, los lugares de trabajo y las viviendas arrendadas. El Estado debe garantizar que siempre puedan disponer de instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento; esto se puede lograr mediante códigos o regulaciones de construcción donde se estipulen estándares. Con respecto a las viviendas arrendadas, se deben tomar las precauciones necesarias para asegurar que los altos estándares no atenten contra la asequibilidad de las viviendas.

EE. UU., Normas de Seguridad y Salud Laboral, artículo 1910.141:

1910.141(b)(1)(i): Se suministrará agua potable en todos los lugares de trabajo, para consumir, afeitarse, cocinar, lavar alimentos, lavar utensilios para cocinar o comer, lavar recintos destinados a la preparación o procesamiento de alimentos y salas de servicio personal.

1910.141(c)(1)(i): Salvo cuando se indique lo contrario en este párrafo (c)(1)(i), se brindarán retretes en baños separados para cada sexo en todos los lugares de trabajo de conformidad con lo indicado en la tabla J-1 de este artículo. [...]

Ejemplo de ley⁵¹ que garantiza el saneamiento en los hogares:

Benín, Ley N° 87-015, Código de Higiene Pública, artículo 20:

Cada propietario brindará vivienda con sistema cloacal para los excrementos y las aguas residuales domésticas, es decir, letrinas, tanques sépticos y fosas sépticas.

Políticas

Los Estados deben formular políticas para garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento estén progresivamente disponibles para todos. Con frecuencia la inversión en infraestructura y suministro no llega a algunas regiones y comunidades. Para cumplir con las obligaciones del derecho internacional en materia de derechos humanos, los Estados deben ampliar los servicios para que la igualdad sustantiva logre avances susceptibles de medición, enfocándose en quienes no cuentan con tales servicios, a fin de eliminar las desigualdades. Las políticas desempeñan aquí un rol crucial puesto que guían el establecimiento de prioridades de acción e inversión. Deben definir objetivos claros y cronogramas para alcanzar un nivel básico de servicios para todos, así como también pasos intermedios en todo el proceso y la mejora de los servicios más allá del nivel básico⁵².

Estrategia Nacional de Servicios de Abastecimiento de Agua (NWSS) de Kenia, 2007-2015, artículo 3.3, Metas de la Estrategia Nacional de Servicios de Abastecimiento:

Las metas de la NWSS son las siguientes:

- Aumentar el acceso sostenible al agua potable cumpliendo con las normas de Kenia; por ejemplo, incrementar la calidad del agua potable (prestación formal del servicio) de un 60% a un 80% en el entorno urbano para 2015; asimismo, reducir la cantidad de tiempo que toma ir a la salida de agua pública/comunal más cercana y regresar al hogar a un promedio de 30 minutos.
- Aumentar el acceso sostenible al agua potable cumpliendo con las normas de Kenia; por ejemplo, incrementar la calidad del agua potable (prestación formal del servicio) de un 40% a un 75% en el entorno urbano para 2015; asimismo, reducir la distancia a la salida de agua pública/comunal más cercana a 2 kilómetros. [...]
- Aumentar el acceso a la recolección, tratamiento y eliminación mediante el sistema de transporte de aguas residuales de un 30% a un 40% en el ámbito urbano, y desde menos del 5% al 10% en áreas rurales para 2015.

La Política Nacional para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento (1998) de Bangladesh incluye una disposición para dar prioridad a quienes todavía no cuentan con dichos servicios:

4. Estrategia: La estrategia de la Política Nacional para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento será desarrollada sobre los siguientes principios: [...]
- e) Dar prioridad a las áreas sin servicios o con servicios insuficientes; [...]
7. Principios de la política: Necesidades básicas. Es necesario ampliar y mejorar el suministro de agua y los servicios de saneamiento a fin de satisfacer las necesidades mínimas de la población. La necesidad de extender estas instalaciones es mayor en el caso de grupos y regiones desfavorecidos. [...]

LAS POLÍTICAS GUÍAN EL ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES DE ACCIÓN E INVERSIÓN

Desafíos comunes

Los desafíos mencionados en la introducción se pueden abordar mediante leyes, regulaciones y políticas.

1. Falta de seguridad sobre el régimen de tenencia de la tierra

Como la falta de seguridad sobre la tenencia de la tierra en los asentamientos informales con frecuencia conduce a que se niegue el acceso a servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, un enfoque posible es buscar que dicho acceso sea independiente de la situación en que se encuentre una persona respecto de la tenencia de la tierra dentro del marco jurídico⁵³.

Brasil, Ley del Municipio de Porto Alegre, artículo 219:

Las poblaciones que viven en áreas no regularizadas tienen derecho a recibir servicios públicos municipales.

2. Prioridad de uso

Las leyes en materia de recursos hídricos deben garantizar su prioridad para uso personal y doméstico, así como también para la agricultura de subsistencia, guiando, por ejemplo, las concesiones de agua para la agricultura o las industrias⁵⁴.

Federación Rusa, Código de Aguas, Ley N° 74-FZ 2006, artículo 3:

La legislación en cuestiones del agua y los actos normativos adoptados de conformidad con dicha legislación se basan en los siguientes principios: [...]

- 5) prioridad al uso de objetos de agua para el suministro de agua potable y doméstica frente a otros fines. Se permite su asignación a usos destinados a otros fines solo si existen suficientes recursos hídricos.

De manera similar, en países donde la sequía es común, las restricciones al uso del agua para propósitos domésticos no esenciales son importantes para garantizar la disponibilidad para el uso doméstico dentro del alcance de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Australia, Ley del Agua 2000:

Artículo 24: Limitación al uso del agua en virtud del párrafo (2) del artículo 20A

- (1) Si hay escasez de agua, el director general podrá, mediante la publicación de una notificación, limitar o prohibir el uso del agua de conformidad con el párrafo (2) del artículo 20A para los siguientes fines:
 - (a) fines domésticos para regar jardines; o (b) para almacenamiento en general.
- (2) Si la notificación es para limitar el uso del agua, la comunicación podrá indicar uno o ambos de los siguientes datos:

LA FALTA DE SEGURIDAD SOBRE LA TENENCIA DE LA TIERRA EN LOS ASENTAMIENTOS INFORMALES CON FRECUENCIA CONDUCE A QUE SE NIEGUE EL ACCESO A SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO

- (a) los horarios en los que se puede usar el agua;
 - (b) el volumen de agua que se puede utilizar (medido o estimado).
- (3) La notificación seguirá en vigencia por el período indicado en ella o, si no se consignara plazo alguno, hasta que el director general publique otra que modifique la primera.
 - (4) La población no debe usar el agua en violación de la notificación. La sanción máxima para el inciso (4) asciende a 500 unidades de pena.

3. Servicios de abastecimiento de agua y saneamiento en lugares públicos

En París, Francia, las instalaciones públicas de agua potable y saneamiento se pueden usar en forma gratuita. Esto significa que quienes no tienen hogar y los que viven en viviendas inadecuadas al menos tienen acceso a instalaciones básicas de abastecimiento de agua y saneamiento. La red de instalaciones públicas incluye baños y duchas públicas, algunas de las cuales están equipadas con lavadero⁵⁵.

En general, las personas transgénero o intersexuales pueden enfrentar exclusión, denegación del acceso, acoso verbal, abuso físico y a veces incluso detención cuando usan los baños públicos separados por sexo⁵⁶. Los Estados no pueden meramente descartar esta clase de discriminación como fenómeno social sobre el cual no tienen influencia. Los derechos humanos son universales y deben ser protegidos. Los Estados deben adoptar medidas y establecer programas para combatir la estigmatización de la discriminación contra estas personas; además, se deben hacer cumplir las leyes contra la discriminación.

4. Sostenibilidad de los servicios

Los Estados deben establecer responsabilidades claras para la operación sostenible de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Para soluciones descentralizadas, la sostenibilidad se garantiza mejor a través de tecnologías

que se pueden mantener localmente con la participación de los Estados en la regulación de los servicios.

Con respecto a las redes centralizadas, las Regulaciones Modelo de Servicios de Abastecimiento de Agua de Kenia estipulan lo siguiente:

Kenia, Regulaciones Modelo de Servicios de Abastecimiento de Agua, artículo 19:

Todos los prestadores de servicios de abastecimiento de agua tendrán las siguientes obligaciones: – [...]

- e) Crear y aplicar un Plan de Gestión de Activos y Procedimientos para los Servicios de Mantenimiento a fin de suministrar un eficaz mantenimiento preventivo y de rutina en los activos e instalaciones de conformidad [con] las directrices pertinentes emitidas por el regulador.
- f) Llevar a cabo reparaciones significativas [de] los activos cuando se demuestre que son necesarias a raíz del incumplimiento del prestador de servicios de agua de sus obligaciones de mantener o reparar esos activos correspondientes.

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento estén disponibles para todos.



SE DEBE
CONTEMPLAR
EN LA LEY UNA
SALVAGUARDA
GENERAL DE
LOS DERECHOS
HUMANOS AL AGUA
Y AL SANEAMIENTO
PARA TODAS LAS
PERSONAS

5.2. Accesibilidad física de los servicios de agua y saneamiento

Leyes

Lo más recomendable es contemplar en la ley una salvaguarda general de los derechos humanos al agua y al saneamiento para todas las personas. Esto debe incluir tanto una garantía general como garantías específicas para quienes comúnmente enfrentan problemas de accesibilidad, como por ejemplo, los discapacitados. Así se garantiza que las normas que establecen detalles precisos para el tiempo, la distancia, la seguridad física y otras necesidades particulares no excluyan a nadie, aun en forma involuntaria.

Garantía general de acceso al agua dentro de un radio razonable:

Namibia, Ley de Gestión de Recursos Hídricos de 2004, artículo 3:

Esta ley debe ser interpretada y aplicada en forma razonable y justa, de manera tal que sea coherente y promueva los siguientes principios fundamentales [...]

- b) acceso para todos los ciudadanos, dentro de una distancia razonable desde su lugar de residencia [...].

Ley que exige que los baños sean accesibles para las personas con discapacidades:

India, Ley sobre las Personas con Discapacidad (Igualdad de Oportunidades, Protección de Derechos y Plena Participación) de 1994, artículo 46:

No discriminación en el entorno construido

Dentro de los límites de la capacidad económica y el desarrollo, los respectivos gobiernos y las autoridades locales deberán brindar lo siguiente [...]

- b. adaptación de los baños para usuarios en silla de ruedas; [...]

Regulaciones

Las regulaciones funcionan como estándares mínimos que dan significado práctico a la accesibilidad física a las instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento. A fin de determinar estándares nacionales para la ubicación de dichas instalaciones, los Estados deben usar los estándares mínimos internacionales como guía y asegurarse de que no se empleen como valores absolutos. Por ejemplo, según el Programa Conjunto OMS/ UNICEF de Monitoreo, las salidas de agua deben colocarse de modo que el viaje de ida y vuelta para recogerla tome un máximo de 30 minutos a fin de asegurar la recolección de una cantidad mínima de agua. Cuando no sea posible contar a corto plazo con

instalaciones de saneamiento en el hogar, estas deben ser compartidas por un máximo de cinco hogares⁵⁷.

Ejemplo relacionado con la máxima distancia entre el hogar y la fuente de agua:

Sudáfrica, Regulaciones relativas a los estándares nacionales obligatorios y medidas para conservar el agua, 2000, artículo 3s:

El estándar mínimo para los servicios básicos de suministro de agua es [...]

(ii) (un radio de 200 metros de distancia al hogar; [...])

También se pueden definir estándares para la accesibilidad a las instalaciones de saneamiento en el lugar de trabajo:

EE. UU., Directrices sobre la Accesibilidad para la Construcción de Instalaciones 1996:

4.17 Retretes

4.17.1 Ubicación. Deberán existir baños accesibles en rutas accesibles y cumplirán con los requisitos del artículo 4.17. [...]

4.17.6 Barra de apoyo. Se deberá disponer de barras de apoyo con la longitud y posición especificada en las Fig. 30 (a), (b), (c) y (d). [...].

Se deben considerar los obstáculos que enfrentan las personas con discapacidades.

India, Circular de Políticas N° 46, Pago y Uso de los Baños, Ministerio de Vías Férreas:

3.II. Comodidades básicas que se deben suministrar: [...]

Baños separados para mujeres y hombres, disponiendo debidamente de uno adaptado para discapacitados. [...]

Muchos países incluyen este tipo de exigencias en las políticas, en lugar de introducirlas en las regulaciones.

Sri Lanka, Política para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento en Áreas Rurales, 2001:

Artículo 3.2.2

[...] – El trayecto máximo del agua a la vivienda del usuario no deberá superar los 200 m. En terrenos escarpados deberá ser reducido considerando el esfuerzo para transportar el agua.

Es preferible incluir disposiciones como estas en las regulaciones puesto que están directamente vinculadas con las leyes y se las puede actualizar y hacer cumplir con mayor facilidad, mientras que una política tiene un carácter más perenne.

Políticas

Mientras que las regulaciones establecen estándares para el diseño de las instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento, el rol de las políticas para lograr que el agua y el saneamiento sean accesibles para todos es establecer cronogramas para la implementación de dichos estándares. Por ejemplo, algunos hogares todavía se encuentran muy lejos de los baños públicos que no siempre cumplen con las exigencias mínimas de accesibilidad para las personas con discapacidades. Se deben crear políticas sobre la base de una evaluación de los niveles de servicio existentes, y a partir de ellas se deben planificar mejoras específicas.

Ruanda, Política y Estrategia Nacional para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento, 2010:

6.3 Metas e indicadores: Cobertura de abastecimiento de agua en zonas rurales

1. Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua en zonas rurales al 85% para 2012 y al 100% para 2020 asistiendo a los distritos para planificar, diseñar, financiar e implementar proyectos de infraestructura.

En el ejemplo anterior, se considera que quienes viven en un radio de 500 m a una fuente de agua mejorada tienen acceso al suministro de agua a nivel rural. Sobre la base del valor inicial del 71% de cobertura en 2008, la política establece puntos de referencia anual y busca lograr el 90% de cobertura para 2014/15.

Lugares que demandan consideración particular

Aun cuando el marco jurídico general regula la accesibilidad de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento en forma satisfactoria, hay lugares que requieren regulaciones determinadas para garantizar la accesibilidad a grupos específicos de usuarios. Los países deben asegurarse de identificar estos lugares y establecer regulaciones de manera acorde.

- Las escuelas y jardines de infantes deben tener instalaciones de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene. Un manual de diseño técnico para el saneamiento escolar, publicado por el Ministerio de Educación de Kenia, incluye mayores detalles sobre lo estipulado en la Política Nacional de Salud Escolar de 2009:

Las letrinas de pozo deben encontrarse a una distancia fácilmente accesible de las aulas y no en el extremo más lejano del recinto escolar.[...] Además deben ser visibles desde la escuela principal para garantizar la seguridad de los alumnos⁵⁸.

- En las clínicas [y] hogares de vida asistida se debe garantizar que los baños sean accesibles para todos los residentes:

EE. UU., estado de Georgia, Normas y Regulaciones para las Comunidades de Vida Asistida:

Instalaciones de aseo y baños: La comunidad de vida asistida debe brindar instalaciones de aseo y baños que satisfagan las necesidades de accesibilidad de los residentes, así como también los siguientes requisitos [...]⁵⁹.

- En los centros de detención, los reclusos siempre deben poder acceder a instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento:

Panamá, Decreto Ejecutivo 393 de 2005, artículo 12 que reglamenta el sistema penitenciario panameño:

1. Los centros penitenciarios, según su clasificación, deben contar con las siguientes instalaciones: [...] servicios sanitarios y baños con la adecuada privacidad [...].
4. Las instalaciones sanitarias deberán cumplir con los requisitos que permitan al recluso satisfacer sus necesidades naturales en el momento oportuno, en la forma aseada y decente. [...]
7. Las dependencias en las que hayan de residir internos que presenten discapacidades físicas, estarán adaptadas a las condiciones de estos usuarios. [...]

Desafíos

1. Acceso en zonas rurales

Existen impedimentos significativos para ofrecer agua y saneamiento seguro y asequible en zonas rurales, particularmente donde las distancias entre los hogares son grandes o donde el agua es escasa. Si bien los grupos de usuarios a nivel comunidad pueden manejar ciertos aspectos de la gestión de puntos de agua, los Estados deben implementar sistemas, a través de políticas y regulaciones, que garanticen que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sean sostenibles.

(véase *Servicios*, p.28)

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sean accesibles para todos.



5.3. Calidad y seguridad

Leyes

Las leyes deben garantizar que toda el agua destinada al consumo humano sea segura para tal fin.

Ley General de Salud de Costa Rica N° 5395 1973/1996, artículo 267:

Todo sistema de abastecimiento de agua destinada al uso y consumo de la población, deberá suministrar agua potable, en forma continua, en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades de las personas y con presión necesaria para permitir el correcto funcionamiento de los artefactos sanitarios en uso.

Tayikistán, Ley sobre la Supervisión Sanitaria Estatal N° 987, 1994, artículo 15:

Suministro económico de agua potable a la población

1. Se deberá suministrar a los habitantes de las ciudades y otros asentamientos agua potable en cantidad suficiente para la satisfacción de las necesidades fisiológicas y económicas del hombre. [...]

El agua como recurso también debe ser protegida de la contaminación, por ejemplo, prohibiendo el vertido de aguas residuales y desechos, e imponiendo la contención de filtración de fertilizantes, efluentes industriales y otros contaminantes en las aguas subterráneas. La protección de recursos hídricos de la contaminación se debe basar en el principio de precaución⁶⁰.

Código de Aguas de Costa de Marfil, Ley N° 98-755 1998:

48. Se prohíben los derrames, la eliminación de desechos de cualquier tipo o los desechos radiactivos o cualquier cosa que pueda causar o aumentar la contaminación de los recursos hídricos.
49. Toda eliminación de aguas residuales en el medio ambiente debe respetar las normas vigentes.

República Democrática Popular Lao, Ley de Aguas y Recursos Hídricos N° 02-96/NA 1996, artículo 30:

El Gobierno determinará las Zonas Protegidas de Aguas y Recursos Hídricos para garantizar el adecuado abastecimiento de agua en cantidad suficiente a fin de cubrir las necesidades de agua potable y doméstica de la población en áreas urbanas y rurales. Las zonas protegidas serán trazadas con una cerca limítrofe. Dentro de la Zona Protegida no se permitirán desarrollos, incluso construcciones, actividades agrícolas, industrias, extracción de rocas, arena o aguas residuales, como tampoco la eliminación de basura, químicos, relaves minerales o cualquier material perjudicial. [...].

EL AGUA DEBE SER
PROTEGIDA DE LA
CONTAMINACIÓN

Directiva de Agua Potable de la UE, artículo 4:

1. Sin perjuicio de sus obligaciones con arreglo a otras normas comunitarias, los Estados Miembros adoptarán las disposiciones necesarias a fin de que las aguas destinadas al consumo humano sean salubres y limpias. A los efectos de los requisitos mínimos de la presente Directiva, las aguas destinadas al consumo humano son salubres y limpias cuando:
 - (a) no contienen ningún tipo de microorganismo, parásito o sustancia, en una cantidad o concentración que pueda suponer un peligro para la salud humana; y
 - (b) cumplen los requisitos mínimos especificados en las partes A y B del anexo I; y cuando, con arreglo a las disposiciones pertinentes de los artículos 5 a 8 y 10, y de conformidad con el Tratado, los Estados Miembros adopten todas las demás medidas necesarias para garantizar que las aguas destinadas al consumo humano cumplen los requisitos de la presente Directiva.

Las leyes contra la contaminación del agua y las que disponen la regulación de la recolección y eliminación de desechos a nivel hogar son una buena herramienta para asegurar la apropiada eliminación y tratamiento de las aguas residuales en áreas de suministro sin redes. Cuando existe un prestador de servicios que maneja un sistema de suministro en red o es responsable de cualquier otro modo por una determinada zona, los Estados deben definir el servicio como un derecho.

Perú, Ley General 26338 de Servicios de Saneamiento de 1994, artículo 11:

Toda persona, natural o jurídica, domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una entidad prestadora tiene derecho a que dicha entidad le suministre los servicios que brinda, dentro de los niveles y condiciones técnicas que para dichos servicios rijan en esa área, conforme a lo establecido en la presente Ley y en su Reglamento.

Regulaciones

Es esencial definir estándares relevantes para el contexto nacional que regulen la calidad del agua y el tratamiento de aguas residuales provisto por órganos públicos y privados. Dichos estándares deben considerar una variedad de contaminantes comunes, al igual que aquellos que solo predominan en ciertas áreas. A fin de garantizar un buen desempeño de los prestadores de servicios, es importante contar con un órgano regulador independiente con capacidad para supervisar en forma periódica, y junto con el Estado, el cumplimiento de los estándares sobre calidad del agua y tratamiento de aguas residuales.

Ejemplo de regulación para garantizar la calidad del agua para la venta, por ejemplo, en puestos de agua:

ES ESENCIAL DEFINIR ESTÁNDARES QUE REGULEN LA CALIDAD DEL AGUA Y EL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Kenia, Regulaciones Modelo de Servicios de Abastecimiento de Agua, 2002, artículo 72:

Calidad y manejo del agua

- (1) El agua potable provendrá de un punto aprobado que satisfaga las normas de calidad estipuladas en estas regulaciones y en las emitidas por la Autoridad de Gestión de Recursos Hídricos; asimismo, no deberá contener componentes en cantidades que puedan ser perjudiciales para la salud.
- (2) Salvo que sea autorizado por el prestador de servicios de abastecimiento de agua, no se permitirá el envasado del agua para la venta desde su conexión. Si se permite la extracción, el vendedor debe mencionar en el envase el punto de extracción; en caso contrario, constituirá delito sujeto a las penas estipuladas en estas regulaciones.

Cuando la calidad del agua esté comprometida, las autoridades competentes tendrán la obligación de informar al público las medidas de precaución. En casos de emergencia, se debe informar al público de inmediato; además, deben existir procedimientos adecuados para tales fines. Por ejemplo, en Alemania, la regulación sobre agua potable exige lo siguiente en situaciones en que los niveles de referencia y las normas en materia de agua potable no están garantizados:

[...] los consumidores afectados deben ser informados en forma adecuada y se los debe orientar sobre las posibles medidas adicionales que puedan adoptar por sí mismos, o las restricciones necesarias sobre el uso del agua potable⁶¹.

Ejemplo de regulación para colocar instalaciones de saneamiento in situ a fin de evitar la contaminación del agua subterránea.

Etiopía, Construcción, Uso y Mantenimiento del Paquete de Ampliación de Letrinas Sanitarias:

5.8 Construcción de letrinas usando recursos locales – 5.8.1. Selección de la ubicación para la letrina

- Debe colocarse al menos a 30 metros de toda fuente de agua destinada al consumo humano y en un gradiente inferior al de la fuente de agua.
- Por conveniencia y para evitar riesgos para la salud, el sitio debe estar al menos a 6 metros de la vivienda y en un lugar abrigado del viento.
- La profundidad de la letrina se debe calcular de modo [tal] que no contamine el agua subterránea.
- La letrina se debe construir en un sitio donde no se obstruya la circulación del aire.
- Si no fuera posible cerrarla cuando esté llena, se debe preparar el sitio para construir una nueva.

SE DEBE FACILITAR LA HIGIENE MENSTRUAL MEDIANTE INSTALACIONES PARA ELIMINACIÓN DE RESIDUOS

- Las letrinas destinadas al público y a las instituciones se deben colocar en un lugar visible.
- Se debe garantizar que haya una senda o un camino que se cierre cuando la letrina esté llena.
- La ubicación de la letrina no debe anegarse ni estar expuesta a inundaciones⁶².

Las regulaciones deben establecer normas para garantizar que las instalaciones de saneamiento se construyan de forma tal que eviten el contacto con excrementos humanos, de animales y de insectos, y que faciliten buenas prácticas de higiene mediante la inclusión de jabón y agua para lavarse las manos. Los Estados deben crear regulaciones para los lugares de trabajo, espacios públicos, hospitales, escuelas y jardines de infantes, al igual que viviendas arrendadas, a fin de garantizar la seguridad de la construcción y la limpieza periódica de pozos u otros lugares donde se recogen los excrementos humanos⁶³. También se debe facilitar la higiene menstrual mediante instalaciones para eliminación de residuos y opciones culturalmente adecuadas para el aseo.

Australia, Nueva Gales del Sur, Programa de Trabajo de NGS Código de Prácticas de Salud y Seguridad de 2001:

Artículo 5.1.2 Diseño

[...] Se deben proveer medios adecuados de higiene para la eliminación de elementos sanitarios para las empleadas. Los baños deben permanecer limpios e higiénicos en todo momento [...]

Políticas

A partir de las políticas se debe planificar la expansión de servicios adecuados para quienes aún no cuentan con ellos y la constante mejora de dichos servicios con el transcurso del tiempo, estableciendo metas y niveles de referencia. Las políticas deben describir métodos y planes para aumentar la conciencia pública y cambiar la conducta de la población, especialmente en lo que respecta a la higiene.

A modo de guía, los Estados pueden consultar las normas internacionales de monitoreo en materia de saneamiento y calidad del agua⁶⁴.

Desafíos comunes

1. Cómo garantizar la seguridad del uso

Las regulaciones pueden establecer requisitos adicionales de seguridad.

Kenia, Regulaciones Modelo de Servicios de Abastecimiento de Agua 2002, artículo 100:

Una letrina de pozo mejorada y ventilada debe tener [...]

- d) Protección que prevenga que los niños se caigan al pozo [...]

2. Acceso a la información

El acceso a la información sobre la calidad del agua es esencial para garantizar que el público confíe en la calidad del agua potable. Sin embargo, esta información a menudo solo está disponible en lenguaje técnico sin mayores explicaciones. En algunos países no está a disposición del público, puesto que el Estado considera que el público general no comprendería los análisis técnicos y podría malinterpretar y/o darle un uso indebido a dicha información⁶⁵.

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que el uso de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sea seguro.



5.4. Asequibilidad

Leyes

Es crucial que las leyes contengan una salvaguarda general sobre la asequibilidad de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento para todos los usuarios, incluso para quienes no pueden pagarlos. Esta necesidad brinda un punto de partida para la elaboración y revisión de niveles subordinados del marco jurídico, así como también un punto de referencia para el sistema judicial en casos individuales donde se plantee la asequibilidad. Si bien el propósito de recuperar los costos de inversión y brindar servicios en forma eficaz es importante para garantizar que los servicios sean sostenibles en términos financieros, el objetivo de asegurar esta sostenibilidad a nivel macro jamás debe conducir a situaciones en las que las personas no puedan costear los servicios. Las disposiciones relativas a la asequibilidad en leyes sobre agua y saneamiento son comunes.

Namibia, Ley de Gestión de Recursos Hídricos N° 24 de 2004, artículo 26.1:

El Ministro debe garantizar que todos los ciudadanos de Namibia cuenten con un suministro de agua asequible y confiable que sea adecuado para las necesidades humanas básicas.

Nicaragua, Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, artículo 40:

El Estado establecerá un sistema racional de subsidio al consumo de agua potable y alcantarillado, destinado exclusivamente a la población de escasos recursos que no consuma más del básico. El financiamiento de este beneficio se establecerá en la Ley Anual de Presupuesto⁶⁶.

Chile, Ley 18778 que establece subsidio al pago de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas 1989/1994, artículo 10:

Tratándose de inversión en los sistemas rurales de agua potable, podrá otorgarse un subsidio destinado a cubrir la diferencia entre sus costos y el monto financiable por los usuarios de acuerdo a su capacidad de pago.[...]⁶⁷

Regulaciones

Las regulaciones deben especificar los mecanismos que garantizan la asequibilidad de los servicios para todos. Al establecer definiciones de asequibilidad, los Estados pueden remitirse a las guías internacionales. Estas varían de manera significativa y no hay una norma que sea apropiada para todos, aun dentro de un mismo país⁶⁸. Sin

EL OBJETIVO DE ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD A NIVEL MACRO JAMÁS DEBE CONDUCIR A SITUACIONES EN LAS QUE LAS PERSONAS NO PUEDAN COSTEAR LOS SERVICIOS

embargo, pueden existir segmentos de la población para los cuales cualquier pago, independientemente del monto, resulte no asequible y, por lo tanto, el estándar de asequibilidad no sea aplicable. Se deben considerar servicios subsidiados o gratuitos para los hogares con ingresos más bajos o sin ingresos.

Se debe tener en cuenta la asequibilidad con respecto a dos clases de gastos. Primero, el costo de conexión y/o construcción, que es relativamente alto pero no se paga regularmente. Para gastos de este tipo, a fin de garantizar la asequibilidad se pueden establecer subsidios, exenciones de pago y otros mecanismos, como por ejemplo, aportes en especie. El segundo gasto corresponde al costo de los cargos habituales, como tarifas o cargos de operación y mantenimiento que deben ser asequibles. Esto se puede asegurar mediante un órgano regulador independiente que opere sobre la base de los derechos humanos⁶⁹. El costo que implica construir infraestructura para el abastecimiento de agua y saneamiento puede ser prohibitivo para las comunidades. La Política Nacional de Ruanda incluye la posibilidad de que las comunidades en zonas rurales y áreas urbanas densamente pobladas hagan aportes en especie, especialmente para tecnologías de bajo costo.

Ruanda, Política y Estrategia para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento, 2010, artículo 4.6.3:

En áreas densamente pobladas: 4.6.3 Implementar la recuperación del costo para sistemas colectivos de alcantarillado. Las comunidades participarán en la planificación, construcción y mantenimiento de proyectos de sistemas simplificados de alcantarillado con la opción de contribuir en especie para reducir los costos (tarifas más bajas).

Algunos países suministran una cantidad básica y gratuita de agua y servicios de saneamiento sin cargo para los grupos con bajos ingresos, a veces hasta para todos los

pobladores. Este tipo de subsidio puede ser un medio eficaz en términos administrativos para garantizar el servicio de por vida para todos, pero puede plantear cuestiones en cuanto al uso adecuado del máximo de recursos de que se dispone. (véase [Financiamiento, p.29](#); [Servicios, p.20](#); [Vigilancia, p.19](#)).

Sudáfrica, Durban, 4.6.6: Subsidio para los servicios. Saneamiento:

[...] b) Se brinda servicio a las comunidades informales mediante bloques de baños comunales suministrados y equipados sin cargo para la comunidad. [...]⁷⁰

Bélgica, Decreto del Consejo Flamenco, 20 de diciembre de 1996, que enmienda la Ley sobre Protección del Agua Potable de 1933, artículo 3: Disposiciones especiales para la región de Flandes:

Las municipalidades, [...], y todas las demás empresas responsables del suministro público de agua, tienen la obligación [...] de brindar sin cargo a todos los hogares conectados a la red pública de suministro, 15 m³ anuales de agua potable por persona que viva en un domicilio conectado a dicha red.⁷¹

Políticas

A fin de garantizar progresivamente la asequibilidad para todos los usuarios, al preparar planes para mejorar la provisión de servicios los Estados deben utilizar las políticas para evaluar la asequibilidad a nivel hogar. Se debe identificar a quienes se encuentren en peores condiciones para pagar sin comprometer su capacidad para afrontar el costo de otros servicios vitales y se les debe ofrecer servicios asequibles.

Lesoto, Estrategia Provisional para el sector de abastecimiento de agua y saneamiento de Lesoto, 2010-2012:

Acceso al abastecimiento de agua [...]

Artículo 4.2.4.1: La asequibilidad para que los hogares se conecten a la red es uno de los cuellos de botella para

umentar el [...] acceso. La Estrategia Provisional se centrará, por ende, en el desarrollo de estrategias para garantizar un mínimo de 30 l/cápita/día para los hogares más pobres, según se estipula en la Política sobre el Agua. WASA [Autoridad del Agua y el Saneamiento] ya está probando distintos métodos para hacer que las conexiones sean más asequibles, lo cual se intensificará. La estrategia se centrará en lograr un mayor acceso a las fuentes de agua usando tecnología prepaga y [en] maneras de hacer que las conexiones domésticas sean asequibles (a través de subsidios, pagos escalonados, etc.). [...]

Artículo 4.2.1, Objetivo 2, l): Como medio para promover la equidad, el Gobierno procurará garantizar que el gasto máximo destinado al agua no supere el 5% de los ingresos disponibles, y que los prestadores de servicios apliquen una tarifa uniforme en todas las áreas, en contraposición a las tarifas regionales.

Desafíos comunes

1. Desconexiones

Los marcos jurídicos deben implementar salvaguardas procesales adecuadas en los casos de desconexión por falta de pago, de modo que el motivo del incumplimiento en el pago se establezca antes de la desconexión. Los usuarios deben tener entonces la posibilidad de pagar con demora; sin embargo, no están permitidas las desconexiones en caso de que no pudieran pagar. Jamás se deben desconectar del suministro aquellas instituciones donde los usuarios dependen particularmente de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Esto incluye a todos los centros de atención médica, escuelas y jardines de infantes, prisiones y hogares para ancianos. (véase *Servicios*, pp.40-42; *Justicia*, p. 8)

Sudáfrica, artículo 4 de la Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua, Ley 108 de 1997:

[...] 3. Los procedimientos para la limitación o suspensión de los servicios de abastecimiento de agua deben reunir los siguientes requisitos [...]

- c) evitar que se niegue a las personas el acceso a los servicios básicos de abastecimiento de agua en razón de la falta de pago cuando la persona demuestre, a satisfacción de las autoridades de servicios de agua, que no puede pagar tales prestaciones básicas, [...]

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sean asequibles para todos.

5.5. Aceptabilidad

Leyes

La participación es crucial para garantizar que la tecnología y el diseño de las instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento sean aceptables para los usuarios, por ejemplo, que permitan buenas prácticas de higiene. La inclusión del concepto de aceptabilidad en las leyes es necesaria pero insuficiente, puesto que el único camino para garantizar la genuina aceptabilidad es con la plena participación de los usuarios del servicio en las decisiones relativas a la tecnología y el diseño.

Regulaciones

El marco regulatorio debe dar un significado práctico a la noción de aceptabilidad en el contexto de cada país. Es difícil generalizar qué especificaciones se deben incluir (en algunas culturas se prefieren los baños donde la persona debe ponerse en cuclillas y en otras los baños con asiento); el uso de agua o papel higiénico para limpiarse después de cada defecación depende de la cultura y los materiales preferidos para la higiene menstrual pueden variar. Sin embargo, es posible brindar diversas tecnologías estándar como guía para los requisitos de construcción.

Sudáfrica, Durban, Abastecimiento Temporal de Agua y Saneamiento en Asentamientos Informales:

1.4.3. Saneamiento

Los servicios de saneamiento se pueden suministrar de las siguientes formas:

- i) Un bloque de ablución conectado al sistema reticular municipal de transporte de agua (este bloque está compuesto por baños, duchas e instalaciones para el lavado de la ropa);
 - o
- ii) un bloque de baños donde no hay conexión al sistema reticular municipal de transporte de agua (este bloque está compuesto por baños y mingitorios únicamente sin suministro de agua provisto para el bloque). Cada baño tiene su propio pozo mejorado y ventilado [...] que será vaciado en el momento y en la manera en que se requiera⁷².

EL ÚNICO
CAMINO PARA
GARANTIZAR
LA GENUINA
ACEPTABILIDAD
ES CON LA PLENA
PARTICIPACIÓN
DE LOS USUARIOS
DEL SERVICIO

Políticas

Para garantizar que todas las instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento cumplan progresivamente con las exigencias de aceptabilidad, los Estados deben evaluar si las instalaciones existentes se ajustan a dichas exigencias y en qué medida, prestando especial atención a aquellas que sean compartidas. Se deben idear políticas, establecer metas y responsabilidades claras para satisfacer tales exigencias. Los Estados que deseen asegurar la aceptabilidad deben solicitar la participación de los usuarios del servicio antes de adoptar decisiones sobre la clase de servicio que establecerán. Por último, las políticas desempeñan un rol importante en el trabajo por la eliminación de prácticas inaceptables desde la perspectiva de los derechos humanos. Ejemplo del derecho a participar en la toma de decisiones:

Namibia, Política para el Suministro de Agua y Servicios de Saneamiento, 2008:

2.2 Declaración de política sectorial general

3. Con la debida consideración de las necesidades ambientales y los recursos y la información disponible, las comunidades deben tener el derecho a determinar qué soluciones en materia de agua y saneamiento les resultan aceptables dentro de los límites de las directrices nacionales.[...]

Desafíos comunes

Existe una cantidad de prácticas sociales inaceptables desde la perspectiva de los derechos humanos, particularmente, con respecto al saneamiento y la higiene vinculada a esta cuestión.

1. Restricciones que enfrentan las mujeres y niñas durante la menstruación

La Corte Suprema de Nepal ha declarado ilegal la práctica de la chhaupadi (mediante la cual se obliga a las mujeres a vivir aisladas y en chozas no seguras fuera del hogar mientras están menstruando), y pidió al Gobierno que formulara leyes contra esta tradición; pero se deben adoptar más medidas para cambiar la conducta y la práctica⁷³.

Los Estados deben incorporar disposiciones en sus constituciones, leyes, regulaciones y/o políticas para garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sean culturalmente aceptables para todos los usuarios.

.....

LAS POLÍTICAS
DESEMPEÑAN UN
ROL IMPORTANTE
EN EL TRABAJO POR
LA ELIMINACIÓN
DE PRÁCTICAS
INACEPTABLES DESDE
LA PERSPECTIVA
DE LOS DERECHOS
HUMANOS

06.

Lista de control

Estados	
Constitución	
	<p>Si En progreso No</p>
¿La Constitución garantiza el agua y el saneamiento como derechos humanos claramente definidos y que todos pueden hacer valer?	● ● ●
¿La Constitución garantiza que la igualdad y la no discriminación se consideren principios jurídicos trascendentales? ¿La Constitución incluye también el concepto de acción afirmativa?	● ● ●
¿El derecho a recursos y/o al acceso a la justicia está protegido por la Constitución?	● ● ●
¿La Constitución establece órganos de supervisión independientes? ¿Estos órganos son competentes para resolver reclamos individuales?	● ● ●
Leyes y/o regulaciones	
Se debe tener en cuenta lo siguiente: los elementos de la lista de control se pueden incluir en las leyes y/o regulaciones según el marco constitucional y/o jurídico	
¿Las leyes y/o regulaciones definen los derechos humanos al agua y al saneamiento usando el contenido legal de disponibilidad, accesibilidad, calidad, asequibilidad y aceptabilidad según lo garantiza el derecho internacional de derechos humanos como base para dar entidad a tales derechos?	● ● ●
¿Los estándares se revisan con regularidad y mejoran progresivamente con el transcurso del tiempo?	● ● ●
¿En la definición de estándares se tienen en cuenta los obstáculos que enfrentan ciertas personas?	● ● ●
¿Los estándares tienen en cuenta qué tipo de servicio es el más eficiente en el contexto de la situación local?	● ● ●
¿Existen requisitos de construcción y regulaciones vigentes que cubran las exigencias generales para las instalaciones de abastecimiento de agua y saneamiento, por ejemplo, baños en lugares arrendados o la provisión de baños para cada sexo en espacios públicos?	● ● ●
¿Existe un órgano regulador independiente que opere sobre la base de los derechos humanos y que tenga la función de fijar estándares según el contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento?	● ● ●
¿El Estado ha implementado alguna medida para regular el abastecimiento de agua por parte de los proveedores informales?	● ● ●
¿El Estado y/o los proveedores dan acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento para los hogares independientemente del régimen de ocupación de la tierra?	● ● ●
No discriminación e igualdad	
¿Existen leyes y/o regulaciones que prohíban la discriminación directa e indirecta y que promuevan la igualdad en el acceso a los derechos humanos?	● ● ●

Información	
	<p>Si En progreso No</p>
¿Existen leyes y/o regulaciones para garantizar que todos puedan tener acceso a la información relativa a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, incluso en el idioma y formato pertinentes, que tengan en cuenta a quienes viven lejos de los centros de información y a quienes no saben leer?	● ● ●
Participación	
¿Existen leyes y/o regulaciones que garanticen la existencia de participación plena, libre y significativa antes de adoptar una decisión final, incluso en el proceso de desarrollo de leyes, regulaciones o documentos a nivel de políticas?	● ● ●
¿Las leyes y/o regulaciones establecen reglas precisas sobre la participación en cuestiones de infraestructura, niveles de servicio y tarifas, así como también en la operación y mantenimiento de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento?	● ● ●
Rendición de cuentas	
¿Existen mecanismos eficaces de reclamo a nivel de prestadores de servicios?	● ● ●
¿El país dispone de órganos cuasijudiciales que puedan resolver conflictos?	● ● ●
¿Los habitantes pueden hacer valer sus derechos frente a los actores estatales y privados?	● ● ●
¿La ley establece acciones correctivas y recursos, como por ejemplo, restitución, compensación, garantías legalmente vinculantes de que no se repetirá un hecho?	● ● ●
¿Las leyes y/o regulaciones establecen mecanismos que aseguren que los reclamos individuales se evalúen y procesen en forma oportuna?	● ● ●
Disponibilidad	
Donde las personas no tienen acceso al sistema de abastecimiento de agua de red, ¿las leyes y/o regulaciones establecen el derecho de todos a usar los recursos naturales para usos domésticos y personales?	● ● ●
¿Las leyes y/o regulaciones dan prioridad al agua para uso personal y doméstico por encima de otros usos?	● ● ●
¿La definición jurídica de saneamiento incluye no sólo la instalación de baños, sino también la recolección, transporte, tratamiento, eliminación o reciclado de excretas y la higiene vinculada a estas cuestiones? ¿Las regulaciones incluyen una guía sobre la seguridad de la construcción y la limpieza periódica de pozos u otros lugares que contengan excrementos humanos?	● ● ●
¿Las leyes y/o regulaciones especifican con claridad qué significa "disponibilidad del agua y del saneamiento" en diferentes entornos donde las personas pasan significativa cantidad de tiempo, incluso los hogares, lugares de trabajo, escuelas y jardines de infantes, hospitales y centros de atención médica, lugares de detención y espacios públicos?	● ● ●
¿Las leyes y/o regulaciones especifican que las instalaciones deben estar disponibles en escuelas y otras instituciones públicas, y que deben permitir el lavado de manos y las buenas prácticas de higiene menstrual para mujeres y niñas?	● ● ●
¿Los estándares contemplan la disponibilidad de una cantidad mínima de agua y un máximo permitido para la interrupción de los servicios?	● ● ●

Accesibilidad	
	Sí En progreso No
¿Las leyes y/o regulaciones tienen en cuenta la distancia y el tiempo máximos que toma llegar a las instalaciones y su ubicación a fin de garantizar la seguridad física de los usuarios? ¿Estos estándares o exigencias consideran los obstáculos que enfrentan individuos y grupos específicos?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿El Estado y/o los proveedores tienen la obligación de dar acceso a servicios formales de abastecimiento de agua y saneamiento para los hogares, independientemente del estado de titularidad de la tierra?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
Calidad y seguridad	
¿Existen leyes y/o regulaciones que protejan la calidad de los recursos hídricos, como por ejemplo, que prohíban la eliminación de aguas residuales y desechos y exijan la contención de filtraciones de fertilizantes, efluentes industriales y otros contaminantes para proteger las aguas subterráneas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Las regulaciones fijan estándares sobre la calidad del agua y el tratamiento de aguas residuales, y son aplicables tanto para prestadores de servicios públicos como privados?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Se establecen normas de calidad del agua según el contexto nacional y local, considerando los contaminantes que se presentan solo en regiones específicas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen regulaciones para que los hogares dispongan de medios para la recolección y eliminación de desechos?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
Asequibilidad	
¿Las regulaciones establecen mecanismos que garanticen la asequibilidad de los servicios para todos y contemplen los costos de conexión, operación y mantenimiento? ¿Establecen además subsidios, exenciones de pago y otros medios para asegurar la asequibilidad?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Las regulaciones ofrecen oportunidades para que los usuarios paguen en mora o reciban los servicios en forma gratuita cuando no puedan pagarlos?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existe un órgano regulador independiente que opere sobre la base de los derechos humanos y que tenga la función de determinar la asequibilidad de los servicios, incluso establecer tarifas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
Políticas	
¿Existe una política global de abastecimiento de agua y saneamiento en vigencia que integre los derechos humanos al agua y al saneamiento y su contexto jurídico?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Las políticas se revisan con regularidad a fin de hacer un seguimiento de los efectos discriminatorios? Si se descubre que son discriminatorias, ¿son derogadas o modificadas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Se abordan las desigualdades existentes en el acceso al agua y al saneamiento? ¿Se desarrollan planes y políticas que usen indicadores y niveles de referencia para evaluar las medidas adoptadas y los resultados alcanzados en lo que respecta a la eliminación de desigualdades en la prestación de servicios de agua y saneamiento?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
Continúa...	

Continuación de políticas...	
	Sí En progreso No
¿Existen y se planifican suficientes instalaciones para garantizar que quienes no tienen acceso doméstico al agua y al saneamiento puedan usarlas como soluciones intermedias?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿El Estado desarrolla medidas para crear conciencia sobre la posibilidad de obtener información, por ejemplo, acerca de los servicios, la gestión y la infraestructura del abastecimiento de agua y saneamiento?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen programas que garanticen y alienten la participación de los interesados?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Los documentos a nivel de políticas planean evaluaciones claras de los actuales estándares de accesibilidad?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen mecanismos o programas para capacitar a las autoridades locales sobre cómo manejar presupuestos, tarifas, al igual que la operación y el mantenimiento de las instalaciones?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen políticas donde se describan procesos para garantizar la seguridad del agua?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Están identificadas las personas que tienen menor capacidad de pago? ¿Existen programas destinados a garantizar que los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento sean asequibles para ellas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen documentos a nivel de políticas que describan métodos y planes para generar conciencia y cambiar las conductas, particularmente con respecto a las prácticas de higiene?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Los documentos a nivel de políticas establecen metas y cronogramas claros para alcanzar los niveles básicos de servicio para todos?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Los documentos a nivel de políticas establecen metas y responsabilidades claras para satisfacer las exigencias generales de aceptabilidad?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen políticas que organicen de manera eficaz programas de creación de conciencia y educación para eliminar las prácticas inaceptables, como por ejemplo, la remoción manual de excrementos y la exclusión de la mujer de la vida diaria durante la menstruación?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No
¿Existen políticas donde se planifiquen mejoras constantes de los servicios con el transcurso del tiempo?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En progreso <input type="radio"/> No

07.

Derechos de autor de las imágenes y referencias bibliográficas

Derechos de autor de las imágenes:

Página 4 Río de Janeiro, Brasil, 2013. Catarina de Albuquerque.

Página 12 Tribu de la montaña en Chiang Mai, Tailandia, 2013. Madoka Saji.

Página 18 Catarina de Albuquerque, Brasil, 2014. Andrew Paterson

Página 30 Planta de filtración de agua, Osaka, Japón, 2010. Catarina de Albuquerque.

Página 38 Suvodra Moda de 96 años de edad y Alok Halder de 60 años de edad con su panel de destilación solar, pueblo de Boiragirchak, Kozra, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

Página 42 Niños refugiados de Siria, campamento de refugiados de Zaatarí. Madoka Saji.

Página 47 Yashoda Shrestha limpia los vegetales en el pueblo de Jogidanda, Bahuntipung VDC, distrito de Sindhuli, Nepal, Diciembre 2011. WaterAid/Tom Van Cakenberghe.

Página 58 Ropa en la línea de lavado en Fortaleza, Brasil, 2013. Catarina de Albuquerque.

Referencias bibliográficas:

1 Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC), Observación general N° 15: El derecho al agua (E/C.12/2002/11).

2 CDESC, Declaración sobre el derecho al saneamiento (E/C.12/2010/1).

3 Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Obligaciones de derechos humanos relacionadas con el saneamiento, 2009 (A/HRC/12/24).

4 M. Craven, *The International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: A perspective on its development* (Nueva York: Oxford University Press, 1995), pág. 125.

5 J. Hatcher, M. Ndulo y P. Slinn, *Comparative constitutionalism and good governance in the Commonwealth: an Eastern and Southern African perspective* (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), pág. 12.

6 V. Alstyn y W. William, *The idea of the constitution as hard law*, 37 *Journal of Legal Education* 174-183 (1987).

7 J. Hatcher, M. Ndulo y P. Slinn, *Comparative constitutionalism and good governance in the Commonwealth: an Eastern and Southern African perspective* (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), pág. 73.

8 *Menores Comunidad Paynemil s/ acción de amparo*, Sala II. Cámara de Apelaciones en lo Civil de la provincia de Neuquén (Argentina), Expediente 311-CA-1997, 19 de mayo de 1997.

9 CDESC, Observación general N° 20: La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales, 2009 (E/C.12/GC/20), párr. 37.

10 *An overview of the UK Equality Act (2010)*: <https://www.gov.uk/equality-act-2010-guidance>. La obligación de igualdad del sector público se describe en: <https://www.gov.uk/equality-act-2010-guidance#public-sector-equality-duty>.

11 Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Misión a los Estados Unidos de América, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), párrs. 56-60.

12 C. de Albuquerque y V. Roaf, Derechos hacia el final: Buenas prácticas en la realización de los derechos al agua y al saneamiento (Lisboa: ERSAR, 2012), págs. 143-144: <http://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/SRWaterIndex.aspx>.

13 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Misión a los Estados Unidos de América, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), párr. 12.

14 Presentación de Eslovenia en la consulta pública sobre buenas prácticas ante los Estados Miembros de las Naciones Unidas, Ginebra, Febrero de 2011: <http://www2.ohchr.org/english/issues/water/lexpert/docs/StateActors/Slovenia.pdf>.

15 Sudáfrica, Departamento de Gobierno Provincial y Local, Marco Nacional para las Políticas Municipales en Favor de los Indigentes, 2006: http://www.westerncape.gov.za/text/2012/11/national_framework_for_municipal_indigent_policies.pdf. La Política en Favor de los Indigentes de Mbombela estipula que el registro será publicado después de su aprobación, véase artículo 14.4 de la Política en Favor de los Indigentes de Mbombela, pág. 13: <http://www.mbombela.gov.za/indigent%20policy.pdf>.

16 CDESC, Observación general N° 15 (E/C.12/2002/11), párr. 48.

17 Red Global de Acción por el Agua, WaterAid y red de asistencia UK Aid, Programa del Fondo de Gobernabilidad y Transparencia – Estudios de casos del Programa del Fondo de Gobernabilidad y Transparencia, págs. 8-11: <http://www.wateraid.org/~media/Publications/GTF-compendium-of-case-studies-FINAL.pdf>.

18 Article 19, *Free flow principles: Right to freedom of expression and rights to water and sanitation* (2014), págs. 12-13: <http://www.article19.org/data/files/medialibrary/37492/Right-to-Water-WEB.pdf>.

19 Por ejemplo, los párrafos 2, 5 del artículo 26 de la Constitución de Bolivia, 2009; el párrafo 17 del artículo 2 de la Constitución de Perú, 1993; y los párrafos 2 y 10 del artículo 38 de la Constitución de Uganda, 1995.

20 Por ejemplo, el artículo 87 de la Constitución de Tailandia, 2007, o los artículos 10 y 11 de las Versiones Consolidadas del Tratado de la Unión Europea y el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, OJ 6655/08, 2008.

21 Párrafo 2 del artículo 43, Constitución de Etiopía, 1995.

22 Párrafo (a) del artículo 55, Constitución de Kenia, 2010.

23 Párrafo (a) del artículo 56, Constitución de Kenia, 2010; artículo 36 de la Constitución de Uganda, 1995.

24 Párrafo (a) del artículo 57, Constitución de Kenia, 2010.

25 Artículo 100 de la Constitución de Ecuador, 2008.

26 Párrafo 3 del artículo 100, Constitución de Ecuador, 2008.

27 C. Santos y A. Villareal, Uruguay: La victoria de la lucha social por el agua: <http://www.tni.org/sites/www.tni.org/archives/books/aguauruguay.pdf>.

28 Democracy Reporting International, *Briefing paper N° 20: Lessons learned from constitution-making: Processes with broad based public participation* (2011), págs. 7-8: http://www.democracy-reporting.org/files/dri_briefingpaper_20.pdf.

29 Se puede encontrar una disposición similar en Perú, en el artículo 3 de la Ley General del Ambiente, Ley N° 28611, 2005.

30 Brasil, Ley N° 11445 de Saneamiento Básico, 2007, artículo 11: www.pl-consulting.biz/waterlex/index.php?r=legalDocument/customView&id=158.

31 Mozambique, Resolución N° 7/95 [que aprobó la Política Nacional de Aguas], 1995, párrafo (b) del artículo 2, *traducción no oficial*: www.pl-consulting.biz/waterlex/index.php?r=legalDocument/customView&id=203.

32 Venezuela, Ley de Aguas, N° 38595, 2007, artículos 5 y 9: http://www.defensoria.gob.ve/dp/Leyes/Ambiente/04_Ley_de_Aguas.pdf.

33 São Tomé and Príncipe, *Law [on the Environment]* No. 10/1999, 1999, artículo 7, *traducción no oficial*: <http://www.anp-stp.gov.st/wp-content/uploads/2009/11/Lei-10.99-Lei-Base-Ambiente.pdf>.

34 D. du Toit y S. Pollard, *Updating public participation in IWRM: A proposal for a focused and structured engagement with catchment management strategies*, 34(6) *Water SA* 707-714 (2008): http://www.wrc.org.za/Knowledge%20Hub%20Documents/Water%20SA%20Journals/Manuscripts/2009/01/WaterSA_2009_01_Paper%206.pdf.

35 Perú, Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural – PRONASAR: <http://www.vivienda.gob.pe/pronasar/estrategias.html>.

36 Ídem.

37 Véase Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Comunicado de prensa al final de su visita a Brasil, 9-19 de diciembre de 2013: http://sr-watersanitation.ohchr.org/en/pressstatement_Brazil2.html. Véase también R. B. Silveira, L. Heller y S. Rezende, *Identificando correntes teóricas de planejamento: Uma avaliação do Plano Nacional de Saneamento Básico* (Plansab), 47(3) *Revista Brasileira de Administração Pública* 601-622 (2013).

38 CDESC, Observación general N° 9: La aplicación interna del Pacto (E/C.12/1998/24), párr. 3.

39 Sudáfrica, Ley de Servicios de Abastecimiento de Agua, N° 108, 1997: <http://www.dwaf.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>.

40 Para obtener más información sobre la Comisión, véase: <http://www.purc.com.gh/purc/purc>.

41 Ghana, *Public Utilities (complaints procedure) Regulations*, LI 1665, 1997: <http://www.purc.com.gh/purc/node/108>.

42 C. de Albuquerque y V. Roaf, Derechos hacia el final: Buenas prácticas en la realización de los derechos al agua y al saneamiento (Lisboa: ERSAR, 2012), pág. 179: www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWWater/Pages/SRWWaterIndex.aspx.

43 *White paper: Transforming public services: Complaints, redress and tribunals*. Presentado al Parlamento por el Secretario de Estado de Asuntos Constitucionales y el Lord Canciller por orden de su Majestad (2004): [http://www.dca.gov.uk/pubs/adminjust/transformfull.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.dca.gov.uk/pubs/adminjust/transformfull.pdf).

44 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Planificación nacional y local para la aplicación de los derechos al agua y al saneamiento, 2011 (A/HRC/18/33), párr. 31.

45 Sudáfrica, *Water Services Act, Act 108 of 1997*, [última enmienda de 2004], artículo 3: El derecho a acceder a servicios básicos de abastecimiento de agua y saneamiento: <http://www.dwaf.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>.

46 Ídem, Capítulo 1: Definiciones

47 Ídem.

48 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Misión al Uruguay, 2012 (A/HRC/21/42/Add.2), párr. 18.

49 G. Howard y J. Bartram, *Domestic water quantity, service level and health* (Ginebra: OMS, 2003).

50 Ídem.

51 Nótese que se trata de una ley. Sin embargo, el contenido de esta disposición está comúnmente incluido en las regulaciones.

52 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Planificación nacional y local para la aplicación de los derechos al agua y al saneamiento, 2011 (A/HRC/18/33), párrs. 28-33.

53 CDESC, Observación general N° 20, 2009 (E/C.12/GC/20), párr. 25.

54 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Misión a los Estados Unidos de América, 2011 (A/HRC/18/33), párr. 92.

55 UNECE/OMS-Europa, *No one left behind – Good practices to ensure equitable access to water and sanitation in the pan-European region* (2012), pág. 41: http://www.unece.org/fileadmin/DAM/env/water/publications/No_one_left_behind/No_one_left_behind_E.pdf.

56 Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, El estigma, 2012 (A/HRC/21/42), párr. 40.

57 Véase Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo del Abastecimiento de Agua y del Saneamiento (PCM), Informe de la segunda consulta sobre agua, saneamiento e higiene para después de 2015 (2012): http://www.wssinfo.org/fileadmin/user_upload/resources/WHO_UNICEF_JMP_Hague_Consultation_Dec2013.pdf. Véase también G. Howard y J. Bartram, *Domestic water quantity, service level and health* (Ginebra: OMS, 2003).

58 Kenia, Diseño de Escuelas Primarias, Unidad de Gestión de Infraestructura Escolar, Ministerio de Educación, 2010, pág. 5: <http://washinschoolsmapping.com/projects/pdf/KenyaTechnicalManual.pdf>.

59 Estado de Georgia (EE. UU.), Normas del Departamento de Salud Comunitaria, Capítulo 111-8 Regulación sobre las Instalaciones de Atención Médica, Artículo 7 del Capítulo 111-8-63 Normas y Regulaciones para las Comunidades de Vida Asistida: http://dch.georgia.gov/sites/dch.georgia.gov/files/imported/vgn/images/portal/cit_1210/1/0/180501561111-8-63_Final.pdf.

60 Véase Relatora Especial sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento, Gestión de las aguas residuales y el control de la contaminación, 2013 (A/68/264).

61 Alemania, artículo 9 (7) N° 2 de *Trinkwasserordnung*, 2001: http://www.gesetze-im-internet.de/trinkwv_2001/BJNR095910001.html.

62 Etiopía, Ministerio de Salud, Construcción, Uso y Mantenimiento del Paquete de Ampliación de Letrinas Sanitarias, 2004: http://cnhde.ei.columbia.edu/training/documents/Sanitary_Latrine.pdf.

63 Experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y el saneamiento, Obligaciones de derechos humanos relacionadas con el saneamiento, 2009 (A/HRC/12/24), párr. 72.

64 OMS, Guías para la calidad del agua potable. (Ginebra: 2011); véase Experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y el saneamiento, Obligaciones de derechos humanos relacionadas con el saneamiento, 2009 (A/HRC/12/24). Para obtener una definición de instalaciones de saneamiento, véase Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo del Abastecimiento de Agua y del Saneamiento (PCM), Escaleras del saneamiento y del agua potable <http://www.wssinfo.org/definitions-methods/watsan-ladder/>.

65 Experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y el saneamiento, Misión a Egipto, 2010 (A/HRC/15/31), párr. 58.

66 Nicaragua, artículo 40 de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario: http://www.oas.org/usde/environmentlaw/waterlaw/documents/Nicaragua-Ley_297_%5BAgua%20Potable%5D.pdf.

67 Chile, Ley que establece subsidio al pago de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas: <http://intranet.munistgo.cl/integridad/web2/file/tei/leyes/18778.pdf>.

68 G. Hutton, *Monitoring "affordability" of water and sanitation services after 2015: Review of global indicator options* (2012), pág. 7.

69 Experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y el saneamiento, Suministro de servicios no estatales, 2010 (A/HRC/15/31), párr. 55.

70 Políticas y Prácticas de la Unidad de Abastecimiento de Agua y Saneamiento del Municipio de Ethekwini, Capítulo 4.6: Servicios básicos gratuitos, 2012: http://www.durban.gov.za/Resource_Centre/Policies/Documents/Policies%20and%20Practices%20for%20Water%20Sanitation.pdf.

71 Nótese los últimos enmiendas al Decreto (en cuanto a desconexiones), Doc. 2046 (2012-2013) – Nr. 1, presentado el 13 de mayo de 2013: <http://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2012-2013/g2046-1.pdf>.

72 Sudáfrica, Políticas y Prácticas de la Unidad de Abastecimiento de Agua y Saneamiento del Municipio de Ethekwini, Capítulo 1: Nivel de Suministro de Servicios, 2012: http://www.durban.gov.za/Resource_Centre/Policies/Documents/Policies%20and%20Practices%20for%20Water%20Sanitation.pdf.

73 Oficina del Coordinador Residente de las Naciones Unidas, *Field Bulletin: Chaupadi in the far-west* (2011): http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsStigma/others/field_bulletin_-_issue1_april_2011_-_chaupadi_in_far-west.pdf.

