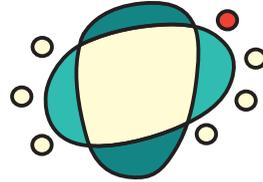




Servicios



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

Procesos de planificación, prestadores de servicios, niveles de servicio y asentamientos





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.



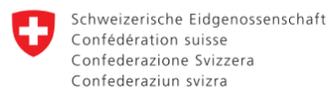
Imágenes: Todas las imágenes están protegidas por derechos de autor. Los detalles de los derechos de autor para cada imagen individual están disponibles al final de cada Cuadernillo.

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



Contenidos

01. Planificación	5
1.1. Evaluación y análisis	6
1.2. Definición de objetivos y desarrollo de Planes de Acción.....	10
1.3. Asignación de roles y responsabilidades a los diferentes actores	10
1.4. Implementación	12
1.5. Seguimiento y evaluación – garantizar la responsabilidad.....	12
02. Definición de objetivos y estándares nacionales y locales	13
2.1. Contemplar la discriminación en la definición de estándares y objetivos	15
2.2. Estándares de disponibilidad.....	15
2.3. Estándares de accesibilidad.....	17
2.4. Estándares de calidad	18
2.4.1. Estándares para la calidad del agua	18
2.4.2. Estándares para la calidad del saneamiento	19
2.5. Estándares de asequibilidad	20
2.6. Estándares de aceptabilidad.....	21
2.7. Sostenibilidad	21
03. Desafíos de la prestación de servicios en distintas situaciones	23
3.1. Servicios para hogares.....	24
3.1.1. Asentamientos informales.....	26
3.1.2. Zonas rurales.....	28
3.2. Servicios más allá de los hogares.....	29
3.3. Estigmas y tabúes	30
3.4. Estados frágiles.....	31
3.4.1. Emergencias y desastres.....	32
3.4.2. Situaciones de conflicto.....	33
04. Prestadores de servicios	35
4.1. Introducción	35
4.2. Prestación formal de servicios – públicos, privados y alternativas intermedias.....	36
4.2.1. Cuestiones relativas a la prestación de servicios mediante actores no estatales	43
4.3. Prestadores de servicios informales y de pequeña escala.....	48
05. Lista de control	53
06. Derechos de autor de las imágenes y referencias bibliográficas	57



01. Planificación

La incorporación de estándares y principios de derechos humanos a los procesos de planificación a nivel nacional y local resulta indispensable para garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento. Esta tarea es ambiciosa pero realista y pone en manos de los Estados herramientas que les permiten mejorar los servicios y eliminar las desigualdades que existen en el acceso.

Presuponer que comenzar por efectuar mejoras en los servicios en aquellas áreas que se encuentran en mejores condiciones para así aumentar la cantidad de dinero a destinar posteriormente a la prestación de servicios a individuos o grupos desfavorecidos, ha demostrado una y otra vez ser un enfoque que no funciona. Los Estados deben dirigir sus esfuerzos a crear las instituciones y estructuras necesarias a fin de generar entornos propicios para garantizar que todos puedan ejercer sus derechos y, al mismo tiempo, dar prioridad a la asistencia directa para las personas y grupos que enfrentan mayores obstáculos en el acceso a servicios de agua y saneamiento.

La planificación tiene lugar tanto en el plano nacional como regional y local, de acuerdo con el grado de descentralización y según cómo se organicen las funciones del Estado. Es muy amplia la variedad de actores que pueden participar en este proceso, desde ministerios de finanzas y otros ministerios competentes hasta autoridades locales, prestadores de servicios, instituciones nacionales de derechos humanos y órganos

reguladores, organizaciones de la sociedad civil y los propios usuarios de los servicios de agua y saneamiento.

Si bien el proceso de planificación en el marco de las ciudades y a nivel nacional puede resultar más complejo que en poblaciones o ciudades pequeñas, en general sigue los mismos pasos:

- evaluación y análisis;
- definición de objetivos;
- asignación de presupuestos y responsabilidades;
- implementación;
- seguimiento y evaluación para garantizar la rendición de cuentas.

La planificación debe ser abierta y transparente y ofrecer oportunidades para que las personas participen activamente en las decisiones que se tomen en relación con sus posibilidades de acceso al agua y al saneamiento.

Los Estados deben diseñar estrategias y definir objetivos para hacer frente a la discriminación y eliminar las desigualdades en el acceso al agua y al saneamiento. Esto exige el desarrollo de intervenciones diseñadas a medida según las circunstancias específicas y un seguimiento cuidadoso del avance respecto de los individuos y grupos desfavorecidos. Cuando el foco no está orientado hacia estas cuestiones, las mejoras en materia de servicios de agua y saneamiento tienden principalmente -o exclusivamente- a llegar solo a aquellas personas que se encuentran en mejores condiciones, lo que refuerza aún más las desigualdades existentes.

1.1. Evaluación y análisis

El primer paso de un proceso integral de planificación consiste en evaluar el *status quo*. Se debe examinar con qué alcance se han realizado los derechos humanos al agua y al saneamiento hasta el momento y analizar los marcos institucionales y de políticas existentes.

Este proceso comprende la revisión de:

- leyes, regulaciones y políticas ([véase Marcos](#));
- estrategias de financiamiento y presupuesto ([véase Financiamiento](#));
estrategias y planes sobre agua y saneamiento;
instituciones y su forma de interacción;
- datos sobre el acceso al agua y al saneamiento, con foco en áreas e individuos

LA PLANIFICACIÓN DEBE SER ABIERTA Y TRANSPARENTE

desfavorecidos ([véase Vigilancia](#));

- procesos de rendición de cuentas ([véase Justicia](#));
obstáculos que impiden el acceso.

En caso de que alguno de los puntos anteriores no cumpla con los estándares y principios de derechos humanos será necesario una adaptación o modificación.

Es posible que los datos sobre el acceso al agua y al saneamiento ya estén disponibles, por ejemplo, a través de las oficinas de estadísticas nacionales, Encuestas Demográficas y de Salud (DHS) o Encuestas de Indicadores Múltiples por Conglomerados (MICS), o directamente mediante los proveedores de servicios. Estos datos generalmente proporcionan una visión amplia a nivel nacional que puede contribuir al proceso de planificación general y de asignación de presupuestos nacionales. Para planificación a nivel local, sin embargo, son indispensables tanto los estudios de factibilidad como los datos locales que muestran en detalle el nivel de acceso existente al agua y al saneamiento. En los estudios de referencia se debe prestar especial atención a evaluar los niveles de acceso de los individuos y grupos desfavorecidos, como aquellas personas que viven en áreas rurales o en asentamientos informales en áreas urbanas. En los estudios se deben identificar los vacíos, exclusiones, obstáculos y restricciones existentes a fin de poder diseñar respuestas adecuadas que ataquen las causas fundamentales de la falta de acceso ([véase Vigilancia](#)).



Obstáculos comunes al acceso al agua y al saneamiento

Legales: es frecuente que existan obstáculos legales para aquellas personas que, por ejemplo, no cuentan con documentación que acredite que tienen derecho a vivir donde viven. Las personas que viven en asentamientos “informales” generalmente quedan directa o indirectamente excluidas de la provisión de servicios debido a que no está garantizado el régimen de tenencia de la tierra.

Institucionales: las responsabilidades institucionales habitualmente aparecen fragmentadas y coordinadas en forma deficiente. Esto genera como resultado incoherencias y contradicciones en la prestación de servicios y dificulta saber adónde recurrir para pedir ayuda y a quién exigir responsabilidad por la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Administrativos: los complejos procedimientos administrativos necesarios para acceder a una conexión al suministro de agua o al sistema cloacal pueden imponer cargas desproporcionadamente pesadas sobre quienes no cuentan con la documentación necesaria o aquellos con bajos niveles de educación o alfabetización.

Físicos: las personas con discapacidades, los niños, las personas de edad, las embarazadas y otros individuos, habitualmente se enfrentan con barreras físicas debido a diseños inapropiados de las instalaciones, como espacios muy reducidos, sitios donde los usuarios deben sentarse en cuclillas, puertas pequeñas o escalones para acceder.

Geográficos: las personas que viven en áreas rurales o en asentamientos informales en áreas urbanas generalmente son las últimas en obtener acceso a los servicios.

Económicos: los altos costos de construcción, las tarifas y los cargos por conexión pueden limitar el acceso a servicios seguros y asequibles.

Lingüísticos: las personas que pertenecen a grupos de idiomas minoritarios pueden verse impedidas de obtener información o participar en reuniones; es posible que no puedan leer y comprender advertencias, como avisos en los que se informe a las personas sobre la necesidad de tratar previamente el agua para beber o cartas donde se anuncien desconexiones o interrupciones en el suministro de agua.

Ambientales: algunas personas deben enfrentar desafíos ambientales cada vez más importantes debido a la contaminación, a la reducción en los niveles de agua o a los cambiantes patrones climáticos.

Culturales: muchos individuos y grupos experimentan estigmas muy arraigados, por ejemplo, las minorías étnicas, las castas de niveles más bajos o las personas sin hogar.

En general, las personas se enfrentan a múltiples obstáculos en forma simultánea. Por ejemplo, aquellos que viven en barrios marginales habitualmente afrontan una acumulación de desafíos, como pobreza extrema, densidad de población, ambientes contaminados y falta de constancias formales que acrediten el régimen de tenencia de la tierra, elementos que, combinados, restringen el acceso a los servicios.

Las herramientas existentes para evaluar barreras y obstáculos, y mejorar los procesos de planificación se pueden utilizar también para identificar bloqueos en la implementación de los derechos humanos al agua y al saneamiento. Uno de dichos instrumentos es la Herramienta de Análisis de Cuellos de Botella de UNICEF¹, que ayuda a los Estados a identificar barreras al acceso y examinar legislación, políticas y presupuestos existentes a fin de identificar qué cambios podrían hacerse para impulsar un “ambiente más propicio”.

Los estudios de factibilidad se pueden utilizar para evaluar los desafíos sociales, financieros, técnicos y legales que plantea la tarea de proporcionar servicios a las personas que viven en asentamientos informales o en áreas rurales, y ayudan a determinar cuál es la mejor manera de prestar servicios.

Las evaluaciones de impacto que tienen en cuenta cuestiones de derechos ambientales, sociales y humanos también constituyen una importante herramienta de planificación, para resaltar obstáculos y potenciales factores de riesgo².

WaterLex, una ONG suiza que trabaja con los derechos humanos al agua y al saneamiento, ha creado un conjunto de herramientas de planificación que señalan qué es lo que se debe tener en cuenta durante la planificación para implementar los derechos humanos al agua y al saneamiento³.



1.2. Definición de objetivos y desarrollo de Planes de Acción

Una vez reunidos los datos sobre barreras y desigualdades significativas al acceso, es posible definir objetivos específicos con límites de tiempo realistas a fin de registrar el avance hacia el objetivo mayor que consiste en el acceso universal al agua y al saneamiento. El avance hacia la eliminación de las desigualdades en el acceso al agua y al saneamiento se debe incluir como objetivo provisorio.

En la definición de objetivos, los Estados deben tener en cuenta diferentes escenarios económicos y la sostenibilidad a largo plazo de la infraestructura, de los sistemas de operación y mantenimiento y, como elemento indispensable, de las estructuras institucionales y de gestión.

1.3. Asignación de roles y responsabilidades a los diferentes actores

Desarrollar instituciones adecuadas que puedan cumplir sus responsabilidades en la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento es clave para un proceso de planificación exitoso.

Existen varias instituciones gubernamentales que tienen bajo su responsabilidad garantizar el acceso a servicios de agua y saneamiento. Cada Estado organizará sus responsabilidades de manera diferente, pero en términos generales, tanto ministerios, como departamentos y agencias de agua, saneamiento, salud, vivienda, infraestructura, medio ambiente, educación, agricultura, turismo e industria y recursos de agua, tanto a nivel nacional, como regional, municipal y local tendrán un papel que desempeñar en esta materia. Los ministerios de finanzas deben comprender el valor del agua y el saneamiento para el desarrollo humano y también ofrecer orientación, por ejemplo, sobre condiciones vinculadas con préstamos internacionales. El ministerio de asuntos sociales puede tener entre sus responsabilidades la gestión de políticas sociales o que favorezcan a los pobres. También pueden estar involucradas otras entidades en tareas de vigilancia y regulación de los sectores del agua y el saneamiento: el departamento de salud o de medio ambiente puede tener la responsabilidad de regular la calidad del agua y supervisar la disponibilidad de este recurso. La responsabilidad de la regulación de las tarifas puede recaer sobre el gobierno o sobre el órgano regulador.

Es indispensable una clara asignación de responsabilidades entre los diferentes ministerios y

departamentos (coordinación horizontal) y entre los diferentes niveles de gobierno (coordinación vertical).

Cada vez con mayor frecuencia los gobiernos desarrollan estructuras descentralizadas, con el fin de aumentar, entre otros objetivos, la participación de los usuarios de los servicios en las decisiones sobre cuestiones vinculadas con niveles de servicio y tecnologías. Esto exige que se preste más atención a la coordinación de los procesos de planificación entre los niveles locales y nacionales, y entre los propios gobiernos locales a fin de garantizar que se compartan en forma equitativa los recursos de agua y financieros, tanto para tratar las disparidades en el acceso al agua y al saneamiento en todas las regiones, como para compartir en forma equitativa los recursos hídricos comunes.

Pueden existir conflictos de interés entre los diferentes organismos, por ejemplo, en cuanto a la asignación de recursos de agua escasos para un amplio rango de usos. Se recomienda la creación, al más alto nivel político, de un órgano o agencia con el mandato y los fondos necesarios para asignar recursos, lo que incluye recursos hídricos, a fin de evitar o resolver potenciales conflictos.

En la Declaración de Colombo, aprobada en la cuarta Conferencia sobre Saneamiento del Asia Meridional, celebrada en abril de 2011, se exhorta a los países a "que establezcan un único órgano nacional encargado de

coordinar el saneamiento y la higiene, con la participación de todas las partes interesadas, entre otras, las responsables de las finanzas, la sanidad, la salud pública, el medio ambiente, el agua, la educación, las cuestiones de género y la administración local a nivel nacional, subnacional y local"⁴.

Para evitar desajustes entre las diferentes fases de la planificación, es fundamental que intervengan las mismas instituciones durante todo el ciclo de planificación.

La descentralización de las funciones no reduce las obligaciones de derechos humanos a nivel local, ya que los gobiernos locales también deben cumplir con lo dispuesto por los derechos humanos. El gobierno nacional tiene la obligación de regular las actividades de los gobiernos locales y de monitorear y controlar su desempeño para garantizar que cumplan con las obligaciones internacionales de derechos humanos que pesan sobre ellos⁵, al igual que las leyes, regulaciones y políticas nacionales aplicables⁶. Es indispensable que existan líneas claras de responsabilidad tanto dentro de los diferentes niveles de gobierno como entre ellos para evitar conflictos de facultades e ineficiencia. Asimismo, los Estados deben procurar que las autoridades dispongan de los recursos financieros, humanos y de otro tipo necesarios para desempeñar sus funciones con eficacia.

1.4. Implementación

Los Estados deben continuar evaluando minuciosamente el impacto de los planes a medida que se implementan a fin de garantizar que se cumplan los objetivos propuestos. Se deben respetar los principios de derechos humanos de no discriminación e igualdad, acceso a la información, participación y rendición de cuentas, tanto en la fase de implementación como en la de planificación.

(véase [Servicios](#)).

1.5. Seguimiento y evaluación – garantizar la responsabilidad

Monitorear y evaluar la implementación de los planes es indispensable para garantizar que los Estados se responsabilicen por el avance (o falta de avance) de las medidas tomadas para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento. El seguimiento de la prestación de servicios por parte de los órganos reguladores debe ser un elemento esencial de los planes y estrategias si no estuviera ya contemplada en la legislación existente.

Los Estados deben adoptar indicadores que reflejen el contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento. Tales indicadores se deben diseñar no solo para medir los resultados en forma de cifras referentes al acceso, sino también para reflejar los progresos realizados y los esfuerzos desplegados por el gobierno para eliminar las desigualdades. Los Estados deben desarrollar mecanismos y recursos para que los actores cumplan con su responsabilidad de seguir el plan y alcanzar los objetivos planteados, lo que incluye medidas para sortear los obstáculos que existan para acceder a la justicia, como altos costos, exigencias idiomáticas, necesidad de representación y la ubicación geográfica de los tribunales y otros mecanismos. (véase [Vigilancia](#), pp.9-21; [Justicia](#), pp. 41-45).

02. Definición de objetivos y estándares nacionales y locales

Los Estados deben definir objetivos y estándares a nivel nacional y local que reflejen el contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento. A continuación se describe cada uno de estos elementos.

Los estándares nacionales para los niveles de servicio generalmente se basan en lineamientos internacionales, como las Guías para la calidad del agua potable de la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁷. Los estándares deben tener en cuenta los niveles de servicio existentes y el contexto local, como tipos de asentamientos y disponibilidad de fuentes de agua. Puede ser necesario fijar estándares provisionarios, con sus respectivos objetivos e indicadores, antes de arribar al mejor estándar posible.

El proceso de definición de estándares y objetivos se debe fundar en principios de derechos humanos a fin de garantizar que resulten adecuados y significativos para todos los individuos y grupos.

Acceso a la información

La información sobre estándares y objetivos establecidos por los gobiernos nacionales y locales debe estar disponible al público a través de formatos accesibles y en un lenguaje que resulte fácil de comprender. Cuando se fijen objetivos provisionarios, la información sobre cómo y cuándo se alcanzará plenamente el estándar también se debe dar a conocer al público.

Asimismo, también se debe informar a la población cuando dichos estándares no se cumplan, de manera que todos puedan tomar decisiones informadas, por ejemplo, acerca de sus presupuestos domésticos y de salud.

(véase [Principios: Información, pp. 35-49](#))

Participación

La Guía para la Promoción de la Realización del Derecho al Agua y al Saneamiento de la Subcomisión de la ONU, establece que: “Las comunidades tienen derecho a determinar la naturaleza de sus servicios de abastecimiento de agua y de saneamiento y el tipo de gestión de esos servicios, y, en lo posible, optar por gestionar ellas mismas sus servicios con ayuda del Estado”⁸.

Por lo tanto, los estándares y objetivos nacionales y locales se deben basar en estudios y consultas para establecer qué es lo que los distintos individuos y grupos, particularmente aquellos más desfavorecidos, consideran que son los aspectos más importantes de los servicios de agua y saneamiento, para así garantizar la relevancia de los estándares según el contexto local. (véase [Principios: Participación, pp. 54-69](#))

Se deben fijar estándares sobre niveles mínimos de servicio a nivel nacional que reflejen el contenido legal de los derechos humanos al agua y al saneamiento, pero con la flexibilidad necesaria para que puedan adaptarse a las realidades locales.

Las personas deben estar informadas acerca de los estándares y objetivos, y deben poder participar en su definición a fin de garantizar que resulten significativos y alcanzables.

LAS COMUNIDADES TIENEN DERECHO A DETERMINAR LA NATURALEZA DE SUS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y DE SANEAMIENTO [...]

2.1. Contemplar la discriminación en la definición de estándares y objetivos

Los Estados deben luchar por lograr el acceso universal a los servicios de agua y saneamiento. No obstante, establecer un objetivo “universal” sin antes definir objetivos específicos para abordar desigualdades puede generar resultados negativos y llevar a que los Estados prioricen a aquellos a quienes resulta más sencillo prestar servicios a fin de demostrar rápidamente avances hacia el objetivo del acceso universal. En este caso, los individuos y grupos más desfavorecidos serían los últimos destinatarios de cualquier acción.

Los Estados deben entonces diseñar estrategias específicas para llegar a los individuos y grupos más desfavorecidos y eliminar así las prácticas discriminatorias. Para esto es necesario fijar objetivos para eliminar progresivamente las desigualdades. Sin este foco, las intervenciones en materia de agua y saneamiento pueden reforzar las desigualdades existentes.

No es aceptable definir estándares más bajos para los hogares más pobres o desfavorecidos, y cualquier objetivo menos exigente que se fije de manera provisoria no debe nunca convertirse en una solución a largo plazo sino que debe estar limitada en el tiempo.

Un objetivo global de acceso universal al agua y al saneamiento debe estar complementado por objetivos progresivos y orientados, tendientes a eliminar las desigualdades.

2.2. Estándares de disponibilidad

El suministro de agua debe ser suficiente y continuo para usos personales y domésticos. Los derechos humanos al agua y al saneamiento no definen una cantidad diaria fija de agua, de modo que los Estados deben evaluar las condiciones y exigencias locales y consultar los estudios pertinentes antes de fijar estándares respecto de la disponibilidad de agua y saneamiento, lo que puede incluir una cantidad específica de litros de agua disponible para cada persona u hogar por día⁹.

Existen muchas necesidades que compiten entre sí en materia de usos del agua, pero los derechos humanos obligan a los Estados a priorizar los usos domésticos y personales como así también, cuando sea necesario, garantizar suficientes recursos de agua para la realización de los derechos a la alimentación y a la salud además de otros derechos humanos. Cualquier plan de gestión de cuencas de ríos o recursos de agua debe reflejar las obligaciones derivadas de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Los cambios climáticos que generan sucesos climáticos extremos, sequías o inundaciones, y los factores ambientales como la contaminación derivada de las actividades agrícolas o industriales, generalmente ejercen un impacto negativo sobre los recursos de agua. La planificación para resistir las consecuencias del cambio climático es indispensable para la protección de los recursos hídricos y se requiere una consideración cuidadosa para evaluar cómo reutilizar el agua de manera segura en contextos domésticos, agrícolas e industriales.

En aquellas áreas donde el agua es escasa, o donde los hogares no cuentan con una fuente de agua segura y cercana, es poco probable que los habitantes de dichas viviendas puedan recolectar una cantidad óptima de agua.

LOS FRECUENTES ASCENSOS Y DESCENSOS EN LA PRESIÓN CAUSAN TENSIONES EN LOS CAÑOS

Se pueden definir objetivos locales provisorios para resolver esta situación.

Para aquellos hogares con conexión a sistemas de suministro de agua mediante cañerías, los estándares y objetivos deben especificar que el abastecimiento de agua debe ser continuo. Los frecuentes ascensos y descensos en la presión causan tensiones en los caños que provocan un aumento en el nivel de pérdidas, roturas y contaminación del suministro de agua debido al ingreso de elementos externos en caños despresurizados¹⁰. El racionamiento del agua derivado del suministro intermitente constituye un falso ahorro, ya que esta situación conduce invariablemente a un mayor nivel de pérdidas¹¹. Las interrupciones en el suministro de agua no deben afectar en forma desproporcionada a los hogares o asentamientos pobres o desfavorecidos.

Los hogares en donde se emplean sistemas de saneamiento con agua pueden necesitar mayor cantidad de agua para garantizar que estos sistemas funcionen en forma efectiva. Sin embargo, esto no debe ser una razón para permitir que los hogares más ricos y urbanos, que muy probablemente estén conectados a sistemas cloacales basados en agua, monopolicen los recursos hídricos.

La disponibilidad de servicios de saneamiento depende de la presencia de una letrina y, en forma indispensable, de sistemas adecuados para la recolección, tratamiento y eliminación o reutilización de desechos. Los Estados deben entonces fijar estándares para saneamiento que reflejen esta situación y deben tener en cuenta también las exigencias

de los distintos entornos, ya sean rurales o urbanos, y de los asentamientos formales o informales. Definir estándares relacionados únicamente con la construcción y mantenimiento de una letrina, sin considerar la recolección, tratamiento y eliminación o reutilización de los desechos, no garantiza la disponibilidad del saneamiento.

Al igual que sucede con la disponibilidad del agua, puede ser necesario que los Estados fijen objetivos provisorios para servicios de saneamiento, con un objetivo a más largo plazo de alcanzar el acceso universal a servicios de saneamiento en forma total.

Los Estados claramente deben priorizar el agua disponible para usos domésticos y personales y asignar el agua a través de mecanismos transparentes y participativos.

Los Estados deben identificar una cantidad mínima diaria de agua necesaria para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

También deben reflejar sus obligaciones de derechos humanos en los planes de desarrollo de cuencas de ríos o gestión de recursos de agua, y garantizar que estos últimos puedan resistir desastres naturales y climáticos.

Los Estados deben definir estándares y objetivos para la recolección, tratamiento y eliminación o reutilización segura de aguas residuales y otros desechos fecales.

2.3. Estándares de accesibilidad

La accesibilidad del agua se relaciona directamente con la disponibilidad e impacta sobre la cantidad de agua que se usa en un hogar, lo que afecta también la salud, el trabajo, la educación y la dignidad de las personas. Cuanto más tiempo tarden los miembros de un hogar en llegar a una fuente de agua, menos agua se usará en ese hogar¹². Por lo tanto, los estándares para el acceso al agua deben reflejar que, a fin de aprovechar al máximo los beneficios del servicio, el agua debe estar disponible en el interior de la vivienda o en las proximidades del hogar.

La accesibilidad se refiere también a la facilidad de acceso. Las fuentes de agua deben resultar accesibles para todos, lo que incluye a aquellas personas que enfrentan barreras específicas al acceso como los enfermos o discapacitados, las personas mayores y los niños. Los estándares para las decisiones en materia de tecnología deben tener en cuenta las necesidades de las personas que utilizarán los servicios, y contemplar los obstáculos que pueden existir para algunos individuos.

Requisitos similares se aplican al saneamiento, teniendo en cuenta además la presunción de que el acceso a servicios de saneamiento dentro de la vivienda es esencial para la salud, la privacidad, la seguridad (particularmente para mujeres y niños) y la dignidad. Por lo tanto, si bien los Estados pueden definir objetivos provisorios para acceso al saneamiento que incluyan letrinas compartidas entre los hogares o, en casos extremos, letrinas públicas o comunitarias, se prefiere que el estándar inmediato sean letrinas instaladas dentro de los hogares o del predio de las viviendas.

Los servicios de agua y saneamiento también debe ser accesibles para las personas cuando no estén en el marco de sus hogares, lo que incluye lugares de trabajo, escuelas, lugares públicos y centros de detención. (véase p.29)

Los estándares de accesibilidad de los servicios de agua y saneamiento deben:

- reflejar las diferentes necesidades que experimentan las personas;
- tener en cuenta los desafíos que presentan los distintos tipos de asentamientos;
- ser aplicables también a los servicios dentro de los hogares, lugares de trabajo, escuelas, centros de salud, lugares públicos y centros de detención.

EL AGUA DEBE ESTAR DISPONIBLE EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA O EN LAS PROXIMIDADES DEL HOGAR

2.4. Estándares de calidad

2.4.1. Estándares para la calidad del agua

En las Guías para la calidad del agua potable de la OMS se definen límites recomendados para sustancias químicas y biológicas a fin de maximizar la seguridad del agua para consumo humano¹³. A largo plazo, todos los Estados deben tener como objetivo el pleno cumplimiento de estos lineamientos. Sin embargo, en muchas partes del mundo el agua no es segura para beber y aun alcanzar estándares provisorios menos exigentes representaría una mejora significativa en términos de salud. En contraste con esto, el elevado nivel de inversión necesario para alcanzar los más altos estándares para sistemas de agua corriente en países donde el suministro de agua es actualmente intermitente, y donde muchas personas no reciben ningún tipo de servicio público, proporcionaría beneficios adicionales en términos de salud a los pocos que tienen acceso a agua corriente, en detrimento de los muchos otros que carecen de dicho acceso. Esto retrasaría la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Las autoridades responsables de la salud pública generalmente adoptan estándares provisorios alcanzables y estos estándares resultan aceptables en países con recursos limitados. En reconocimiento de las crecientes iniciativas por mejorar la calidad del agua, la Guía para la calidad del agua de la OMS promueve Planes de Seguridad del Agua¹⁴, que alientan a los Estados a definir estándares realistas dentro de un contexto socio-económico concreto, con el objetivo principal de lograr alcanzar los más altos estándares internacionales que sea posible.

La Ley de Agua Potable de 1974 de Estados Unidos (*US Safe Drinking Water Act of 1974*) establece niveles máximos para contaminantes en el agua potable y en sus fuentes, y exige la realización de pruebas en forma regular para detectarlos. Estos estándares son aplicables a todos los sistemas de agua públicos de Estados Unidos. No obstante, luego de la modificación introducida en 1996 en dicha ley, se permiten variaciones para los servicios públicos rurales (con menos de 10 000 conexiones) que pueden suministrar agua de inferior calidad. Asimismo, no existen estándares a nivel federal para regular los pozos privados, que constituyen la principal fuente de agua potable en muchas áreas rurales¹⁵.

En aquellos lugares donde el agua se suministra a través de la red pública u otras fuentes públicas, el acceso a los equipos necesarios para almacenamiento y la creación de conciencia acerca del almacenamiento a nivel doméstico son indispensables para garantizar la conservación del agua en forma segura para consumo humano luego de la recolección.

Los Estados deben adoptar estándares nacionales sobre calidad del agua y, cuando sea necesario, fijar objetivos provisorios.

2.4.2. Estándares para la calidad del saneamiento

Para alcanzar la realización del derecho humano al saneamiento, los baños deben ser higiénicos para su uso y mantenimiento, y el material de desecho se debe recolectar, transportar, tratar y eliminar o reciclar en forma segura. El saneamiento con agua de ningún modo es la única solución aceptable y, según el contexto, lo que incluye la densidad de población en la vivienda y la disponibilidad de agua, existen muchas otras soluciones posibles.

A fin de garantizar los beneficios para la salud del acceso al saneamiento y proteger los recursos hídricos, se deben fijar estándares y objetivos para la totalidad del ciclo de prestación de servicios de saneamiento, desde la recolección, transporte y tratamiento hasta la eliminación o reutilización de los desechos.

En vista de que la prestación de servicios de saneamiento implica la gestión de residuos fecales, en el proceso de definición de estándares los Estados deben garantizar que los trabajadores cuenten con la protección adecuada en términos de salud y dignidad (*véase p.51*).

Los Estados deben adoptar estándares nacionales para saneamiento que garanticen que tanto letrinas como baños se puedan utilizar de modo seguro, y que el transporte, tratamiento y eliminación o reutilización de desechos se efectúe en forma segura.

.....

**LOS BAÑOS DEBEN
SER HIGIÉNICOS
PARA SU USO Y
MANTENIMIENTO**

2.5.

Estándares de asequibilidad

Fijar estándares y objetivos de asequibilidad es esencial para garantizar que las personas puedan pagar por los servicios de agua y saneamiento y que, al mismo tiempo, también puedan afrontar el costo de acceso a otros derechos humanos como la alimentación y la vivienda.

En general, las personas están preparadas para pagar un precio alto por el agua debido a que es indispensable para muchos aspectos de la vida humana, pero esto no justifica que exista un umbral elevado de asequibilidad.

Los estándares de asequibilidad se deben considerar en forma conjunta con los estándares que fijan la cantidad mínima de agua o la calidad del saneamiento para garantizar que sean realistas, y que las personas puedan pagar un estándar mínimo de servicios. En aquellos casos en que el estándar mínimo de servicio no sea asequible, los Estados deben proporcionar recursos financieros alternativos, por ejemplo, subsidios o subvenciones.

En la Ley sobre Agua y Saneamiento de Brasil se reconoce que el consumo de agua de un hogar no se relaciona con el nivel de riqueza de la vivienda¹⁶. En el desarrollo de estándares de asequibilidad, los Estados deben garantizar que las tarifas y otros cargos por servicios no impliquen costos más elevados para los hogares más pobres, ya que de esta manera se estaría subsidiando “el consumo de agua de aquellos que no necesitan protección social y castigando a los pobres con tarifas más altas por registrar un mayor consumo de agua [debido a] la mayor cantidad de residentes que habitan en cada hogar”¹⁷.

Al fijar estándares de asequibilidad para saneamiento, los Estados deben tener en cuenta tanto los sistemas de saneamiento *in situ* como los sistemas de red y considerar la totalidad de los costos de saneamiento, lo que incluye la recolección, el transporte y la eliminación o reutilización de las excretas humanas¹⁸.

En muchos casos, y especialmente para aquellos que viven en asentamientos informales o de bajos ingresos donde no cuentan con sistemas cloacales u otros sistemas de gestión de aguas residuales, el saneamiento tiende a ser asequible o seguro, pero rara vez ambas cosas. El Estado debe entonces prestar el apoyo financiero y tecnológico necesario para mejorar la asequibilidad y seguridad de los servicios de saneamiento.

En los asentamientos sin conexión al sistema cloacal, los hogares generalmente dependen de tanques cisterna y otros servicios provistos por prestadores informales para el vaciado de sus letrinas de pozo o tanques sépticos. Estos costos habitualmente no se tienen en cuenta en las evaluaciones de asequibilidad. Además, debido a que los prestadores informales generalmente no están regulados, los precios que aplican se fijan según lo que el mercado esté dispuesto a pagar o a partir de acuerdos entre los mismos prestadores, en lugar de tener en cuenta cuestiones de asequibilidad. Por ejemplo, se pueden aplicar cargos adicionales por distancia o dificultad en el acceso.

En Brasil, por ejemplo, en ciertos asentamientos informales las personas destinan entre el 10 y el 20% de los ingresos del hogar a servicios de agua¹⁹. Tales porcentajes inaceptables existen debido a que en Brasil no se han definido (aún) estándares de asequibilidad a nivel federal.

Cuando la regulación no es adecuada y no se garantiza la calidad y la asequibilidad, se configura una violación al derecho humano al saneamiento que debe ser resuelta.

Los Estados deben desarrollar estándares de asequibilidad teniendo en cuenta la totalidad de los costos de provisión de servicios de agua y saneamiento.

Los estándares de asequibilidad se deben definir en conjunto con otros estándares, particularmente en lo que respecta a la asequibilidad y la calidad, a fin de garantizar que las personas puedan pagar por los servicios que les corresponde recibir.

2.6.

Estándares de aceptabilidad

La aceptabilidad de los servicios es un elemento importante para que se utilicen de manera higiénica y sostenible, y para que todos puedan utilizarlos sin que existan estigmas o discriminación de ningún tipo. Cuando los servicios no son aceptables para los destinatarios, ya sea debido a una ubicación deficiente o a la elección de un tipo de servicio incorrecto, las instalaciones no se utilizarán o bien se usarán de manera inadecuada. Una participación significativa en las decisiones vinculadas con la prestación de servicios contribuye a garantizar que el servicio resulte aceptable.

Los Estados deben fijar estándares y objetivos donde se exija que los usuarios de un servicio planificado puedan participar en los procesos de decisión sobre las tecnologías que se emplearán y sobre la gestión de la prestación de servicios a fin de garantizar que dichos servicios, particularmente los servicios de saneamiento, resulten aceptables para las personas a las que están destinados.

2.7.

Sostenibilidad

El agua y el saneamiento se deben proveer de manera tal de respetar el entorno natural y los derechos de las generaciones futuras, y garantizar el equilibrio de las diferentes dimensiones de la sostenibilidad financiera, social y ambiental.

El marco de los derechos humanos exige que la sostenibilidad financiera, social y ambiental se entienda como la contracara directa de la regresión, o la demora, en el acceso a servicios de agua y saneamiento. Los Estados deben desarrollar estándares y objetivos que contemplen tanto el funcionamiento, mantenimiento y rehabilitación de los servicios como la capacidad financiera y humana necesaria para administrar dichos servicios, ya sea por parte del gobierno, de los prestadores de servicios, o de la sociedad civil.

En aquellos países o regiones de países donde el agua es escasa o donde existen riesgos de desastres naturales como terremotos e inundaciones, los Estados deben considerar la planificación en materia de resiliencia para reducir los riesgos respecto de las instalaciones de agua y saneamiento.

Los Estados deben definir estándares para garantizar que los servicios de agua y saneamiento sean sostenibles, lo que incluye destinar un porcentaje de los recursos disponibles a operación y mantenimiento, para establecer instituciones y estructuras de administración y para el desarrollo de instancias de entrenamiento y capacitación.

Conductas higiénicas

A fin de obtener el máximo beneficio posible de las mejoras en el acceso a los servicios de agua y saneamiento para la salud pública y la dignidad, las personas deben llevar adelante buenas prácticas de higiene, particularmente el lavado de manos en momentos críticos. Los Estados, por lo tanto, tienen la responsabilidad de promover buenas conductas de higiene y deben contemplar estándares y objetivos sobre comportamientos higiénicos en políticas y planes.

A nivel mundial, el Día Mundial del Lavado de Manos (15 de octubre), es una campaña para motivar y movilizar a las personas de todo el mundo a lavarse las manos con jabón, como un factor clave en la prevención de enfermedades. Se está desarrollando una campaña similar en torno al Día Internacional de la Higiene Menstrual (28 de mayo)²⁰.

Muchos países tienen “mascotas del agua” o campañas similares destinadas a contribuir con la creación de conciencia sobre las buenas prácticas de higiene²¹. En Perú, “La Gotita” es un dibujo animado de una gota de agua que comunica mensajes importantes sobre cuestiones como lavado de manos y ahorro de agua²².

Otros enfoques incluyen la aplicación de programas sobre agua, saneamiento e higiene en las escuelas. Se trata de campañas educativas destinadas a niños que generalmente se incluyen en los programas de estudio de las escuelas y que buscan enseñar a los niños buenas prácticas de higiene. También apuntan a que los niños trasladen estas buenas conductas a sus hogares y las compartan con sus familias²³.

Además se pueden promover buenas prácticas de higiene a través de los trabajadores comunitarios de la salud. Los Estados deben tener en cuenta que estos mensajes se refuerzan con mayor facilidad cuando hay agua, saneamiento y jabón disponibles en los hogares y en lugares públicos.

Los Estados deben definir estándares y objetivos en las políticas y planes sobre agua y saneamiento para mejorar la conducta respecto de la higiene.

03. Desafíos de la prestación de servicios en distintas situaciones

En la Observación general N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se afirma: “Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas”²⁴. En esta sección se evalúan los desafíos implícitos en la tarea de llegar a todas las personas en todos los aspectos de sus vidas, lo que incluye a aquellos que no tienen control sobre el acceso, como los prisioneros, detenidos y las personas que viven en campos de refugiados.²⁵

3.1. Servicios para hogares

En ciudades o países en rápida expansión donde existen grandes cantidades de personas que carecen de acceso a servicios de agua y saneamiento, puede no ser posible o deseable prestar el mismo tipo de servicios en todos los asentamientos. Densidad de población, dimensión del asentamiento, titularidad de la tierra o falta de seguridad sobre el régimen de tenencia de la tierra, escasez de recursos hídricos disponibles y capacidad a nivel local para mantener y operar los servicios son todas cuestiones relevantes al momento de definir las opciones tecnológicas más adecuadas. Cualquiera sea la tecnología elegida, se deben cumplir los estándares y objetivos nacionales y locales, lo que incluye también cualquier estándar provisorio, con el fin de efectuar todas las mejoras necesarias para cumplir plenamente el estándar en una fecha específica.

Por ejemplo, se puede considerar aceptable en el corto plazo proporcionar servicios limitados en un asentamiento donde existen problemas con la titularidad de la tierra, la tenencia o la densidad de población toda vez que en la planificación a mediano y largo plazo se contemplen estrategias para eliminar estas barreras y brindar servicios que cumplan plenamente los estándares nacionales y locales.

El Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo trabaja en la aclaración de las tecnologías aceptables de acuerdo con el tipo de asentamiento²⁶. Estas aclaraciones pueden estipular, por ejemplo, que las letrinas de pozo pueden ser aceptables en asentamientos rurales, pero inadecuadas (debido al riesgo de contaminación de las aguas subterráneas) en entornos urbanos densamente poblados. De la misma manera, el estándar ideal para obtener beneficios de salud y lograr comodidad es contar

con agua a través de un sistema de cañerías para cada hogar en ciudades y asentamientos densamente poblados. Sin embargo, en áreas rurales, particularmente aquellas escasamente pobladas, esta solución no resulta realista y puede ser más apropiado un pozo protegido ubicado dentro de una distancia limitada. En países con poblaciones nómadas, el suministro de agua a través de tanques cisterna puede ser una solución aceptable en dichos contextos.

Para las diferentes áreas, los órganos de gobierno pertinentes deben crear políticas claras que establezcan los parámetros utilizados para determinar qué tecnologías son aceptables en un área determinada y cómo se podrían mejorar en el futuro. Este concepto de "escalera" de realización progresiva contribuye a la mejora de los planes a lo largo del tiempo.

La unidad de Servicios de Agua y Saneamiento de EThekwin, en Durban, Sudáfrica, ha definido áreas donde es posible proporcionar sistemas reticulares para aguas residuales y otras áreas donde en la actualidad únicamente son posibles soluciones in situ. También se aprobó una política en la que se establece de qué manera llevarán el servicio actual de los hogares a un mejor nivel²⁷.

Los Estados deben fijar objetivos a corto y largo plazo en relación con el acceso a servicios de agua y saneamiento y garantizar que funcionen de manera efectiva para lograr la eliminación de las desigualdades existentes en el acceso a dichos servicios en el marco de los hogares.

Saneamiento Total Liderado por la Comunidad

Es mucho lo que se puede aprender de la iniciativa conocida como Saneamiento Total Liderado por la Comunidad, que se basa en la capacidad de trabajo colectivo de las comunidades para poner fin a la práctica de la defecación al aire libre y mejorar el saneamiento y la higiene. Este enfoque cuestiona la preponderancia de las soluciones de "expertos" y los subsidios estatales o de donantes y se enfoca, en cambio, en modificaciones de conducta a partir de la movilización de la comunidad. Va más allá de los hogares individuales con el fin de conseguir que áreas enteras dejen atrás la práctica de la defecación al aire libre. Los coordinadores invitan a los miembros de la comunidad a analizar los efectos de la defecación al aire libre, tanto en términos de enfermedades como de dignidad, y las implicancias de esta práctica para la seguridad personal de las mujeres.

Esto contribuye a que todas las personas del área puedan comprender que a menos que la comunidad entera construya y utilice letrinas, toda la población sufre²⁸. Son dieciocho los gobiernos que han adoptado la iniciativa de Saneamiento Total Liderado por la Comunidad como parte de sus políticas de saneamiento²⁹.

3.1.1. Asentamientos informales

Un asentamiento informal usualmente se define por la falta de estatus legal, por irregularidades en el régimen de tenencia de la tierra por parte de sus habitantes, por la alta densidad de su población, la baja calidad de las viviendas y por no contar formalmente con calles, suministro de agua o acceso a saneamiento. Las personas que viven en asentamientos informales generalmente son pobres y de bajo nivel social. Los residentes pueden estar empleados en el mercado laboral informal, carecer de educación formal y no tener aquellos documentos (como contratos de vivienda, resúmenes de cuenta bancarios o facturas por servicios) que los funcionarios aceptarían como “prueba de residencia” necesaria para acceder a una conexión a los servicios formales de agua y saneamiento. En estos asentamientos, la provisión de servicios de agua y saneamiento generalmente está a cargo de prestadores informales habitualmente no regulados que no cumplen con las normas de derechos humanos.

La realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento en asentamientos informales exige, por lo tanto, el análisis y la eliminación de los obstáculos creados por el estatus legal, físico, social, cultural e institucional de estos asentamientos. Los Estados tienen la obligación de garantizar que todos los individuos y hogares tengan acceso a servicios de agua y saneamiento, por lo tanto, deben trabajar para lograr eliminar estas barreras. Entre las acciones que puede llevar a cabo el Estado para facilitar la provisión de servicios se incluyen las siguientes:

- tomar medidas para otorgar estatus legal a los asentamientos;
- resolver los impedimentos legales que obstaculizan la provisión de servicios en asentamientos informales;
- garantizar que no se desalojará por la fuerza a las personas que allí habitan;
- permitir la participación de los residentes en las soluciones;

- proporcionar apoyo financiero; y, en ciertas circunstancias,
- disponer la reubicación en una zona alternativa cuando esto haya sido acordado mediante la participación activa, libre y significativa de los residentes.

Cuando no se hayan resuelto las cuestiones vinculadas con la seguridad sobre el régimen de tenencia de la tierra, los Estados deben garantizar que la prestación informal de servicios cumpla con los estándares mínimos de derechos humanos, con un plan a más largo plazo destinado a prestar servicios formalmente o que la provisión de servicios provisorios esté a cargo de prestadores formales.

En Dhaka, Bangladesh, el gobierno ha intentado resolver la falta de estatus legal de los barrios marginales mediante la desvinculación de la provisión de servicios de agua y saneamiento de las cuestiones de titularidad de la tierra, lo que permitió que los prestadores de servicios (tanto formales como informales) pudieran abastecer a estos asentamientos³⁰.

En Brasil existen varias soluciones innovadoras y de bajo costo para garantizar el acceso al agua a aquellos que viven en asentamientos informales. Por ejemplo, el Departamento de Agua y Saneamiento de Porto Alegre promueve la extensión de las redes públicas de agua a los asentamientos informales a través del uso de redes provisorias hasta que se regularice la situación de los asentamientos o se reubique a las comunidades en otro lugar³¹. Sin embargo, en otros estados, el Procurador General sostiene que es ilegal prestar servicios de agua y saneamiento en asentamientos informales, ya que se considera que constituye un uso inapropiado de recursos públicos³². Estos impedimentos legales a la provisión de servicios en estas áreas han llevado a algunos prestadores, y en muchos casos al Estado, a desalojar a los residentes de estos asentamientos por considerarlos “ilegales” e incapacitados para recibir los servicios. En aquellos lugares donde se tomen medidas

para prestar servicios formales en asentamientos informales es indispensable que las entidades gubernamentales pertinentes y las empresas de servicios públicos comprendan el contexto y las características particulares de cada asentamiento y los esfuerzos que estén haciendo tanto los prestadores informales como los residentes para mejorar la situación. La capacidad institucional de los Estados para tratar con los asentamientos informales se puede incrementar mediante la creación de “unidades de asentamientos informales” dentro de departamentos gubernamentales y empresas de servicios públicos, que pueden trabajar en forma conjunta con los prestadores formales e informales de servicios y las comunidades locales a fin de identificar las alternativas más adecuadas para prestar mejores servicios.

El Proyecto de Saneamiento Urbano del Instituto Internacional de Medio Ambiente y Desarrollo y Shack/Slum Dwellers International explora enfoques en favor de los pobres con el fin de mejorar los servicios en los asentamientos informales en cuatro ciudades de África, para lo que considera a los residentes de dichos asentamientos como centro del proceso. Como resultado de esta iniciativa el Consejo Municipal de Blantyre ha creado la Unidad de Asentamientos Informales para trabajar directamente con los residentes de dichos asentamientos en la ciudad³³. Esta investigación también ha demostrado que en estos tipos de asentamientos los propietarios generalmente constituyen un obstáculo significativo para cualquier mejora de saneamiento y carecen de los incentivos necesarios para asegurar que sus arrendatarios cuenten con servicios de saneamiento adecuados³⁴.

En 2008, la Compañía de Agua y Sistemas Cloacales de la Ciudad de Nairobi (NWSC), Kenia, estableció el Departamento de Asentamientos Informales y le asignó la función de ampliar el suministro de agua y sistema cloacal a fin de prestar servicios a más barrios marginales y a sus

residentes, e identificar conexiones ilegales para poder controlar tanto el robo como el desperdicio de agua. No obstante, el departamento es pequeño y la tarea asignada muy grande. Se estima que el 60% de la población de Nairobi vive en asentamientos informales³⁵.

En Mukuru (área de Lunga Lungu), uno de los barrios marginales más grandes de Nairobi, Practical Action, en conjunto con NCWSC, creó una asociación trisectorial en la que participan NCWSC, empresas locales de agua de pequeña escala y la comunidad de Mukuru, con la coordinación de la ONG. Como resultado de esta iniciativa, donde alguna vez hubo una relación adversa y conflictiva entre la compañía de agua y los residentes de Mukuru, hoy existe un vínculo basado en el entendimiento y la confianza. NCWSC ahora trabaja junto con las pequeñas empresas de agua en lugar de hacerlo contra ellas y esto ha mejorado tanto su manera de entender a la comunidad como su capacidad para proporcionarles servicios de agua y saneamiento³⁶.

Los Estados deben resolver o modificar cualquier impedimento legal que obstaculice la prestación de servicios de agua y saneamiento a los asentamientos informales.

Los Estados tienen la obligación de encontrar soluciones de corto plazo para garantizar el acceso al agua y al saneamiento en lugares donde las personas no cuentan con una tenencia segura, mientras se planifican soluciones a largo plazo.

Los Estados deben garantizar que las autoridades locales, los prestadores de servicios (ya sean formales o informales) y los residentes trabajen juntos para encontrar soluciones duraderas a la cuestión de los servicios de agua y saneamiento en asentamientos informales.

3.1.2. Zonas rurales

Las personas que viven en zonas rurales experimentan un nivel de acceso al agua y al saneamiento sistemáticamente peor que aquellas que viven en asentamientos urbanos, tanto en términos de cantidad absoluta de personas que reciben servicios como en relación con el porcentaje de la población que no cuenta con servicios adecuados de agua y saneamiento³⁷. La discrepancia que existe en el acceso deriva de menores asignaciones presupuestarias para las zonas rurales, y una mayor inversión destinada a la infraestructura de mayor escala que presta servicios a los asentamientos urbanos formales donde viven las élites. Para contrarrestar este desequilibrio, entidades donantes de Suiza³⁸ y España están dirigiendo sus fondos hacia las zonas rurales.

Los gobiernos locales generalmente carecen de la capacidad institucional y financiera para respaldar el acceso a servicios de agua y saneamiento en forma sostenible. Por este motivo, tanto los donantes como los gobiernos locales se han volcado a los enfoques de gestión comunitaria. Estos mecanismos promueven la toma de decisiones por parte de las comunidades, partiendo del supuesto de que dicho método generalmente crea mejores decisiones sobre qué tecnologías utilizar y en qué lugares, y favorecen el sentido de pertenencia de los servicios. Se espera entonces que de este modo las comunidades estén en mejores condiciones para mantener y operar sus propios servicios locales. Desafortunadamente, continúa existiendo un alto porcentaje de error en torno a la gestión comunitaria; se estima que un treinta por ciento de todos los puntos de agua están fuera de actividad debido a falta de conocimientos técnicos, capacidad de gestión, repuestos o fondos para pagar el costo de las reparaciones necesarias³⁹. Además, no se cuenta con fondos suficientes para afrontar las reparaciones debido a que las personas, de manera

comprensible, no están dispuestas a pagar por servicios que no son confiables.

Se requieren reformas a nivel institucional y mayores recursos financieros y humanos para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento en zonas rurales⁴⁰. Es indispensable desarrollar la capacidad de las comunidades a través de la creación de asociaciones que promuevan su crecimiento y mediante la provisión de información y capacitación sobre sus derechos y sobre cómo hacerlos valer. Sin embargo, para todo esto es necesario el respaldo externo, ya sea del gobierno local o de los prestadores de servicios.

En el caso de Nicaragua, por ejemplo, cuando los Comités locales de agua potable y saneamiento cuentan con el debido respaldo de los gobiernos locales se garantiza no solo la provisión de servicios a las comunidades rurales pequeñas y dispersas, sino también el mantenimiento y funcionamiento de los sistemas en forma equitativa. Al generar conciencia entre la población local acerca de que la sostenibilidad del acceso al agua en el futuro implica costos, es posible cobrar tarifas y cargos por conexión a los usuarios que luego se reinvertirán en el sistema⁴¹.

En un modelo estudiado por la Universidad de Oxford (Reino Unido) y Rural Focus Ltd. (Kenia) se desarrolló un servicio de gestión al que llega información acerca de cualquier desperfecto a través de un transmisor con tecnología móvil instalado dentro de las bombas manuales. En un trabajo conjunto con una Oficina del Agua local en Kenia, se evaluó si contar con información confiable y oportuna que indicara si las bombas estaban funcionando podría mejorar el desempeño institucional, operativo y financiero. Los resultados iniciales sugirieron que una mejor calidad de datos sobre desperfectos permitió un

nivel de respuesta más rápido y un mejor servicio y, por lo tanto, mayor predisposición de los usuarios a pagar por los servicios. Como el pago por el servicio de mantenimiento se basa en el uso efectivo de la bomba, un mejor servicio implica un aumento en los fondos que se destinarán a dicho servicio⁴².

Los Estados deben buscar soluciones innovadoras para superar los obstáculos que impiden el acceso, y cuando sea necesario, deben proporcionar recursos adicionales para desarrollar las capacidades de los gobiernos locales a fin de que puedan brindar un mejor respaldo a los procesos de gestión comunitarios en materia de agua.

3.2. Servicios más allá de los hogares

También se deben fijar estándares para el acceso a servicios de agua y saneamiento fuera del ámbito de los hogares, por ejemplo, en escuelas, hospitales, centros de salud y lugares de detención, como así también en lugares públicos como mercados. Dichos estándares deben tener en cuenta no solo la cantidad de personas que utilizan los servicios, sino también de qué tipo de usuarios se trata. Por ejemplo, se deben considerar las necesidades particulares de las personas de edad y de las embarazadas en el ámbito de los centros de salud⁴³. En los campos de refugiados se requieren niveles de servicio que reflejen los potenciales problemas para la salud que enfrentan las personas que viven en dichos contextos⁴⁴.

Los Estados deben tener en cuenta las necesidades de las personas que visitan mercados o centros urbanos que congregan muchos individuos y definir estándares

que garanticen la satisfacción de dichas necesidades. Esto resulta particularmente importante en ciudades o poblaciones con altos índices de personas sin hogar.

Los servicios de agua y saneamiento también deben ser accesibles en los lugares de trabajo para todos los empleados, sin que exista impedimento alguno. Este tema se describe con mayor claridad en los códigos laborales.

(véase Marcos, pp. 34, 46)

Las empresas también desempeñan un papel importante para asegurar que el agua y el saneamiento resulten accesibles y aceptables. Los miembros del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible han acordado un compromiso destinado a proporcionar acceso a agua potable, saneamiento e higiene en los lugares de trabajo para todos los empleados en todas las instalaciones que estén bajo control directo de la empresa⁴⁵. A partir de la implementación de este compromiso, las empresas respetan los derechos humanos al agua y al saneamiento tal como se especifica en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos⁴⁶.

Los Estados deben garantizar que se fijen estándares y objetivos para asegurar el acceso a servicios de agua y saneamiento fuera de los hogares. Esto implica contemplar estándares en los códigos de construcción para escuelas, hospitales, lugares de trabajo, mercados, centros de detención y otros espacios públicos. .

3.3. Estigmas y tabúes

La estigmatización de individuos y grupos específicos es un fenómeno socio-cultural profundamente arraigado y es uno de los motores centrales de la discriminación. Es posible descubrir y cuestionar aquellas actitudes, estereotipos y prejuicios que surgen de los tabúes y estigmas y que dan lugar a la discriminación.

Es común que existan estigmas vinculados con las mujeres durante sus períodos menstruales debido a los tabúes asociados con la menstruación. De la misma manera, el estigma asociado a los trabajadores sanitarios deriva de la aversión que sienten las personas por aquellos que manipulan materia fecal. Este tabú y el estigma vinculado no se limitan a países en vías de desarrollo, sino que también se reflejan en distintas actitudes respecto de los trabajadores sanitarios, por ejemplo, en Alemania⁴⁷.

Generalmente, los prejuicios culturales se desarrollan en edad temprana. Las escuelas deben educar a los niños para que actúen como agentes del cambio, a partir del desarrollo de conductas de tolerancia hacia otros y la promoción del diálogo y la interacción en relación con los estigmas y tabúes⁴⁸. La educación debe ser inclusiva, por lo tanto, la educación sexual, lo que incluye información sobre la menstruación, se debe impartir tanto a niñas como a niños a fin de brindarles información precisa y combatir el silencio y el estigma⁴⁹.

El Índice de Estigma en Personas que Viven con VIH busca abordar el tema del estigma que rodea a esta afección mientras que también permite identificar y crear conciencia acerca de las barreras clave y cuestiones que contribuyen a perpetuar esta situación. Los datos reunidos se pueden utilizar para proporcionar herramientas y facilitar el cambio⁵⁰. Esto refuerza la voz de aquellos que viven bajo el peso de estigmas y les permite articular sus necesidades y derechos.

La ONG Forum for Urban Water and Sanitation, junto con WaterAid Nepal encargaron a diez artistas la creación de piezas de arte vinculadas con la menstruación con el fin de crear conciencia acerca del daño que causan los tabúes sobre este tema. En esta exhibición se resaltó la dura realidad del estigma asociado a la menstruación en la tradición de Nepal⁵¹.

Con el fin de contribuir a mejorar la higiene menstrual, UNICEF Bangladesh capacita a promotores de higiene comunitarios, quienes luego dirigen sus acciones a los 30 millones de personas que viven en las zonas rurales de Bangladesh⁵².

SE DEBE DESCUBRIR
Y CUESTIONAR
AQUELLAS ACTITUDES,
ESTEREOTIPOS Y
PREJUICIOS QUE
SURGEN DE LOS
TABÚES Y ESTIGMAS

3.4. Estados frágiles

Cerca de 1,5 mil millones de personas viven en entornos frágiles alrededor del mundo⁵³. Si bien no existe una definición acordada a nivel internacional sobre el término “Estados frágiles”, la mayor parte de las entidades de desarrollo identifican una falla fundamental por parte del Estado en el desempeño de las funciones esenciales para satisfacer las expectativas y necesidades básicas de los individuos. La mayoría de las definiciones señalan la falta de capacidad estatal para proporcionar estabilidad o seguridad a los residentes a causa de instituciones débiles, deficiencias en el control, corrupción e ineficiencia en la toma de decisiones. Esto podría deberse a conflictos internos prolongados, desastres naturales o crisis económicas, lo que resulta en precariedad o ausencia de capacidad gubernamental.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales no posee cláusula de derogación, lo que significa que es aplicable en todo momento, aun en Estados frágiles. Asimismo, “durante los conflictos armados, las situaciones de emergencia y los desastres naturales el derecho al agua [y al saneamiento] abarca las obligaciones que impone a los Estados Partes el derecho internacional humanitario”, que “incluye la protección de objetos indispensables para la supervivencia de la población civil, incluidas las instalaciones y reservas de agua potable [...] y la garantía de que los civiles, los reclusos y los prisioneros tengan acceso al agua potable [y saneamiento]”⁵⁴.

En caso de conflictos armados, situaciones de emergencia y desastres naturales, los derechos humanos al agua y al saneamiento comprenden también derechos humanos y obligaciones de derecho internacional humanitario que deben cumplir tanto los Estados como otros actores. El Proyecto Esfera establece estándares mínimos para las instalaciones de agua y saneamiento en respuestas humanitarias a desastres y conflictos⁵⁵.

En esta sección se describen dos tipos de fragilidad. En primer lugar, aquella causada por las situaciones de emergencia o desastres naturales, y en segundo lugar, aquella ocasionada por los conflictos armados.

EL PACTO
INTERNACIONAL
DE DERECHOS
ECONÓMICOS,
SOCIALES Y
CULTURALES ES
APLICABLE EN TODO
MOMENTO

LOS PAÍSES QUE EXPERIMENTAN EN FORMA REGULAR CONDICIONES CLIMÁTICAS EXTREMAS O TERREMOTOS DEBEN PREVER LA RESILIENCIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

3.4.1. Emergencias y desastres.

La obligación de los Estados de realizar los derechos humanos al agua y al saneamiento incluye la planificación en materia de resiliencia. Aquellos países que experimentan en forma regular condiciones climáticas extremas o terremotos, o que se encuentran en áreas propensas a inundaciones, deben prever la resiliencia de los servicios de agua y saneamiento. Esto implica evaluar la ubicación y construcción de instalaciones de agua y saneamiento, y desarrollar planes para la escasez de agua de manera tal que si fuera necesario algún tipo de racionamiento no resulten afectados en forma desproporcionada los individuos y grupos más desfavorecidos y se destine una cantidad mínima de agua para usos domésticos y personales.

La situación en Haití demuestra lo indispensable que resulta que los Estados frágiles, vulnerables a los desastres naturales, desarrollen planes de contingencia para emergencias y estrategias de reducción de riesgos ante desastres a fin de evitar interrupciones recurrentes en la prestación de servicios. En el período posterior al acaecimiento del desastre natural es importante que los Estados frágiles muestren liderazgo y voluntad política en su respuesta inmediata (aun cuando cuenten con el apoyo de la comunidad internacional) e incorporen plenamente principios de derechos humanos en todas estas iniciativas y, en una etapa posterior, en sus esfuerzos de reconstrucción.

A pesar de que el agua y el saneamiento fueron identificados como áreas prioritarias tanto por el Plan

de Acción para la Recuperación y el Desarrollo Nacional del Gobierno de Haití y la estrategia de país del Banco Interamericano de Desarrollo (IDB), la transición de las intervenciones para emergencias lideradas por los donantes a los desarrollos liderados por el país en estas áreas ha sido precaria⁵⁶.

No existen soluciones universales para la transición de las soluciones de emergencia a planes de desarrollo en relación con la provisión de agua y saneamiento en entornos frágiles. En un informe de avance de un Programa de Agua y Saneamiento se proponen cuatro oportunidades para acelerar esta transición⁵⁷.

Para que resulten efectivas las medidas de emergencia provistas por las organizaciones internacionales, deben estar íntimamente coordinadas y vinculadas con las estructuras gubernamentales y organizaciones de asistencia nacionales y locales, lo que incluye a las autoridades locales que pueden comprender mejor las condiciones locales.

Al trabajar en entornos de fragilidad, la planificación para el desarrollo debe integrar los derechos humanos al agua y al saneamiento a la evaluación inicial de necesidades, como así también a la identificación, diseño, implementación y evaluación final de cada proyecto específico⁵⁸. En vista de la compleja y generalmente sensible situación en los Estados frágiles, es esencial que todos los proyectos de desarrollo que se lleven adelante en estos países garanticen la participación de todos los actores involucrados en la prestación de servicios a nivel nacional, local y comunitario.

3.4.2. Situaciones de conflicto

Los Estados frágiles que se ven afectados por conflictos conservan la obligación fundamental de proporcionar una cantidad mínima esencial de agua que sea suficiente y segura para usos personales y domésticos. Esta obligación no puede, bajo ninguna circunstancia, estar sujeta a limitaciones ya que sería una situación incompatible con la naturaleza del derecho al agua⁵⁹.

En aquellos Estados donde la fragilidad es el resultado de conflictos, su impacto en la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento depende del tipo y nivel de dichos conflictos. Los prolongados conflictos internos asociados con la pérdida total de control territorial generalmente dan lugar a la incapacidad de los Estados para llevar a cabo aun las funciones gubernamentales más básicas, y el agua es generalmente uno de los primeros servicios que se ven afectados. En tales situaciones, puede ser necesaria la intervención humanitaria⁶⁰.

Según lo dispuesto en el derecho internacional humanitario, específicamente en el Tercer⁶¹ y Cuarto⁶² Convenio de Ginebra de 1949, los Estados tienen ciertas obligaciones en relación con el agua y el saneamiento, concretamente, garantizar que los prisioneros de guerra y civiles/internos tengan acceso a suficiente agua potable, brindar agua y jabón suficiente para higiene, proporcionar instalaciones sanitarias para utilizar en todo momento y proporcionar instalaciones sanitarias separadas para mujeres prisioneras de guerra y mujeres civiles/internas.

La regla consuetudinaria que prohíbe a las partes de un conflicto armado atacar, destruir, eliminar o inutilizar objetos indispensables para la supervivencia de la población civil, comprende también las instalaciones y suministros de agua potable y obras de irrigación⁶³.

En caso COHRE c/ Sudan, la Comisión Africana de Derechos Humanos y Derechos de los Pueblos consideró que se había violado el derecho a la salud dispuesto en la Carta Africana dado que "(...) el envenenamiento de las fuentes de agua, como los pozos de agua, expone a las víctimas a serios riesgos para la salud"⁶⁴.

La comunidad internacional, particularmente los organismos bilaterales y las organizaciones internacionales, debe priorizar los servicios de agua y saneamiento e incorporar los derechos humanos al agua y al saneamiento en sus políticas y planes de asistencia a los Estados frágiles.

Las partes de los conflictos armados deben cumplir sus obligaciones derivadas del derecho internacional humanitario para garantizar que todas las personas protegidas tengan acceso al agua y al saneamiento.

Las partes de los conflictos armados deben abstenerse de dirigir sus acciones al agua y al saneamiento como método o medio de combate, cuando esto se dé en contravención de lo dispuesto en el derecho internacional humanitario.



04. Prestadores de servicios

4.1. Introducción

Los prestadores de servicios deben cumplir con los derechos humanos al agua y al saneamiento y deben estar monitoreados y regulados por instituciones estatales independientes.

Para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento, los prestadores de servicios, ya sean formales o informales, públicos o privados, deben comprender qué se exige de los servicios y modificar sus procedimientos, enfoques y reglas de manera acorde.

Existen muchas maneras diferentes de prestar servicios, desde servicios públicos propiedad del Estado administrados en forma pública, servicios públicos propiedad del Estado administrados en forma independiente, servicios públicos copropiedad del Estado y del sector privado (pero administrados en forma independiente) y hasta empresas de propiedad y administración privada. Las cooperativas propiedad de la comunidad y sin fines de lucro, pueden también ser delegados por los Estados para que dichas entidades presten servicios. El Estado tiene la obligación de garantizar la prestación de servicios, cualquiera sea la estructura del proveedor y el marco legal aplicable.

Los prestadores informales de servicios generalmente actúan en forma independiente de cualquier tipo de control estatal, al igual que algunos prestadores de servicios sin fines de lucro (como las organizaciones comunitarias o las organizaciones no gubernamentales).

4.2. Prestación formal de servicios – públicos, privados y alternativas intermedias

Dentro de un mismo país pueden existir distintos acuerdos contractuales y de titularidad respecto de la provisión formal de servicios. Los Estados tienen la obligación de garantizar que todos los instrumentos para delegar la prestación de servicios, lo que incluye los contratos, estén en línea con los estándares y principios de derechos humanos y contribuyan a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento⁶⁵.

Si bien es importante una regulación sólida para asegurar que los prestadores de servicios cumplan sus responsabilidades, en la mayoría de los casos un marco regulatorio no excluye la necesidad de acuerdos contractuales entre los Estados y los prestadores de servicios, de la misma manera que los acuerdos contractuales no excluyen la necesidad de la regulación independiente. En aquellos casos en que los contratos se hayan confeccionado con anterioridad al reconocimiento formal de los derechos humanos al agua y al saneamiento en los marcos legales internacionales o nacionales, se deberán incorporar disposiciones relativas a estos derechos en la siguiente instancia de revisión.



LISTA DE CONTROL: Incorporación de los derechos humanos a los contratos con prestadores de servicios

En esta lista de control se indica qué elementos deben incluir los Estados en los contratos entre los órganos estatales pertinentes (ya sea a nivel nacional o local) y los prestadores de servicios, a fin de garantizar que cumplan con los derechos humanos al agua y al saneamiento.

	Si	En progreso	No
i. Una definición clara de las responsabilidades de derechos humanos que pesan sobre los prestadores de servicios en relación con la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ii. Integración explícita de estándares de derechos humanos, lo que incluye:: a. estándares y objetivos sobre calidad del agua para proteger la salud humana ⁶⁶ ; b. objetivos a cumplir sobre niveles de servicio, lo que incluye asequibilidad, accesibilidad, seguridad, aceptabilidad y sostenibilidad. ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
iii. Objetivos de desempeño, lo que incluye prestar servicios en zonas que carecen de servicios o a aquellos que reciben un nivel insuficiente, y especificar planes de inversión para abordar las desigualdades en el acceso entre las distintas zonas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
iv. Incentivos para la prestación de servicios en áreas u hogares desfavorecidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
v. Claridad acerca de la forma de determinar tarifas y otros cargos. Claridad sobre los acuerdos de precios destinados a los pobres, subsidios y métodos de pago alternativos, y protección para los hogares de bajos ingresos en tiempos de crisis económicas u otras dificultades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vi. Autorización de desconexión únicamente luego de un completo análisis de los motivos de la falta de pago, y prohibición de las desconexiones por incapacidad de pago.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vii. Disponibilidad de información relevante sobre los servicios para los usuarios; la transparencia no debe verse afectada por la confidencialidad comercial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
viii. Participación significativa por parte de aquellos a quienes están destinados los servicios en las decisiones que afectarán su ejercicio de los derechos humanos al agua y al saneamiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ix. Cláusulas que obliguen a los prestadores de servicios a garantizar la capacitación de las municipalidades y órganos reguladores en las habilidades y conocimientos necesarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
x. Claridad acerca de los niveles permisibles de reinversión de ganancias en la provisión de servicios o distribución entre accionistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
xi. Mecanismos claros de control y seguimiento que verifiquen en detalle el cumplimiento de los estándares definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Desafíos: Corrupción en los sectores del agua y el saneamiento

Definida comúnmente como “el abuso de poder para beneficio personal”⁶⁷, la corrupción es tanto una causa como un resultado del incumplimiento por parte del Estado de su obligación de realizar los derechos humanos al agua y al saneamiento y da lugar a violaciones de derechos humanos. La corrupción puede adoptar diferentes formas, pero entre los ejemplos más comunes específicos del sector del agua se incluye falsificación de lecturas de medidores, sobornos para nuevas conexiones, favoritismo en contrataciones públicas y nepotismo en la asignación de puestos públicos. Los monopolios en los sectores de agua y saneamiento, los proyectos de construcción a gran escala, la falta de transparencia y de sistemas de rendición de cuentas, la elevada demanda por el agua y la escasez de recursos son elementos que incrementan el riesgo de corrupción⁶⁸.

En 2006, el Banco Mundial estimó una pérdida equivalente a 20 mil millones de dólares estadounidenses en financiamiento para agua durante la próxima década debido a la corrupción⁶⁹.

Los encargados de tomar decisiones generalmente no tienen en cuenta las áreas más pobres al planificar nuevas conexiones de agua y favorecen a los distritos más ricos debido a prácticas de corrupción como nepotismo y favoritismo⁷⁰. La falta de transparencia en los procesos de decisión sobre tecnologías o la contratación de agencias de implementación también pueden dar lugar a alternativas más costosas o inadecuadas. La corrupción también afecta directamente los precios cuando se deben pagar sobornos para el pago de facturas, para trabajos de reparaciones o para conexiones o reconexiones al sistema de agua y saneamiento. Todas estas prácticas corruptas afectan en forma desproporcionada a los individuos y grupos pobres y desfavorecidos que carecen de los recursos para pagar sobornos y de las herramientas para oponerse a los intereses de las élites⁷¹. La corrupción modifica las reglas de la asignación de recursos, perpetúa la exclusión y distorsiona los procesos de rendición de cuentas, lo que resulta en la negación de los derechos humanos⁷².

Las medidas anticorrupción y la promoción de los derechos humanos se refuerzan mutuamente. Una estructura legal sólida que contemple el marco legal de los derechos humanos, puede aclarar las reglamentaciones y reglas anticorrupción, aumentar la transparencia en los procedimientos, proporcionar mecanismos sistemáticos para garantizar la rendición de cuentas y aplicar sanciones de manera más efectiva⁷³.

Por ejemplo, en el caso *SERAP c/ Nigeria*, en la sentencia se resolvió que la malversación de fondos públicos puede constituir una violación al derecho a la educación cuando el gobierno no promueve en forma suficiente la acusación de

funcionarios corruptos y es el gobierno quien debe compensar dichos fondos robados para asegurar que se puedan garantizar los derechos básicos de todas las personas.⁷⁴

La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUC) destaca la importancia de la participación activa en la planificación por parte de individuos y grupos que se encuentran fuera del sector público a fin de combatir la corrupción⁷⁵. La participación le da voz a las personas en las decisiones y conduce a una distribución más equitativa de recursos y poder. Las relaciones de poder desiguales facilitan la corrupción: la participación pública puede contribuir a reducir las oportunidades de corrupción a través del monitoreo social por parte de la sociedad civil y de las instituciones independientes⁷⁶.

La Autoridad de Suministro de Agua de Phnom Penh (PPWSA), como parte de una iniciativa exitosa destinada a ampliar el acceso al agua y al saneamiento para los pobres, presentó medidas para combatir las prácticas corruptas; por ejemplo, establecer oficinas públicas para que los clientes

puedan cancelar sus facturas en forma directa a fin de evitar a los cobradores de facturas corruptos, capacitación, fijar pagos basados en desempeño para empleados, e incorporación de medidores para todas las conexiones⁷⁷.

La Red de Integridad del Agua (WIN) ha desarrollado enfoques para combatir la corrupción en el sector del agua, lo que incluye un conjunto de herramientas desarrollado específicamente para Kenia destinado a mejorar el desempeño financiero y operativo de los prestadores de servicios de agua y saneamiento⁷⁸.

Helvetas y WIN también han trabajado en conjunto para abordar el tema de la corrupción en los servicios de agua y saneamiento en zonas rurales de Nepal, Mozambique y Guatemala mediante sus Programas Locales de Integridad del Agua⁷⁹.

Los Estados pueden fortalecer sus enfoques a fin de identificar y combatir las prácticas corruptas mediante la promoción de los derechos humanos, particularmente los principios del acceso a la información, la participación y la rendición de cuentas.



Desafíos: Desconexiones

La desconexión consiste en la interrupción del suministro de agua (y de saneamiento en el caso de sistemas de saneamiento con agua)⁸⁰ que puede ser temporaria o permanente. Las desconexiones pueden suceder por una variedad de motivos, entre ellos, personas que se mudan de vivienda o propietarios que deciden utilizar una fuente de agua alternativa (o un tanque séptico en lugar de un sistema cloacal). Estas situaciones, en general, son aceptables desde el punto de vista de los derechos humanos.

Sin embargo, la desconexión de servicios debido a la incapacidad de pago resulta injustificada, constituye una violación a los derechos humanos al agua y al saneamiento e implica una medida regresiva⁸¹. La desconexión por falta de pago únicamente se considera permisible cuando se pueda demostrar que el propietario está en condiciones de pagar pero incumple su obligación, en otras palabras, que la tarifa es asequible. Se deben aplicar ciertos mecanismos procesales (previos, durante y posteriores a la desconexión) para garantizar la efectiva protección de los derechos de los individuos, por ejemplo, asegurar que exista una fuente de agua alternativa o un baño con servicios básicos mínimos. Los Estados deben garantizar que cuentan con sistemas administrativos y judiciales efectivos que brinden la oportunidad de cuestionar las desconexiones y recibir soluciones adecuadas.

Los Estados deben tener en cuenta que la desconexión del servicio de agua puede dar lugar en forma simultánea a la desconexión del servicio de saneamiento de un hogar con consecuencias negativas para la salud pública. Las desconexiones, en casos extremos, se han empleado como método para ejercer poder con el objetivo de desalojar a las personas de sus hogares⁸².

La asequibilidad de los servicios de agua y saneamiento es un aspecto de los derechos humanos, de manera que

los prestadores de servicios deben evaluar si la razón del incumplimiento en el pago se debe a incapacidad de pago o falta de intención de pago, y deben examinar el impacto de cualquier desconexión por falta de pago para asegurarse de que dicha medida sea necesaria y no desproporcionada.

La desconexión de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento a solicitud del propio propietario también puede ser resultado de la falta de asequibilidad en aquellos casos en que los hogares pobres optan por fuentes de agua alternativas⁸³. Esto puede tener efectos respecto de los servicios regulatorios, que deberán supervisar la calidad del agua de los servicios a nivel de viviendas para garantizar que no se vea amenazada la salud del hogar desconectado ni del público en general.

En aquellos casos en que se interrumpa el suministro de agua por falta de pago y se compruebe que se debe a incapacidad de pago, existe una obligación fundamental y principal de garantizar al individuo u hogar la reconexión inmediata, independientemente del pago.

Se pueden justificar las desconexiones cuando el agua es escasa o el prestador de servicios de agua lleve a cabo obras de mantenimiento o reparación⁸⁴ en forma temporaria (no permanente), pero el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus obligaciones fundamentales: debe continuar suministrando una cantidad esencial de agua y debe informar a aquellos que se vean afectados acerca del momento y la duración de cualquier desconexión temporaria⁸⁵.

Si fuera necesario racionar el agua ante situaciones de escasez, es indispensable que las personas más vulnerables o marginadas no se vean afectadas en forma desproporcionada. Por ejemplo, el racionamiento de agua no se debe llevar a cabo predominantemente en vecindarios de bajos ingresos (como sucede habitualmente), sino que se debe distribuir en forma equitativa a lo largo de toda el área de servicio.

En 2013, en Ozd, Hungría, durante períodos de escasez de agua, la municipalidad decidió desconectar los puntos de agua públicos donde se registraba mayor nivel de uso por parte de la población romaní. Si bien esta medida tenía como objetivo ahorrar tanto agua como dinero, no se informó a la personas que se verían afectadas⁸⁶. La desconexión de puestos públicos, particularmente cuando constituyen la única fuente de agua disponible para las poblaciones desfavorecidas, sin proporcionar una alternativa asequible implica una violación de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

En la Ley sobre la Industria del Agua del Reino Unido de 1991 (*Water Industries Act 1991*) se reconoce que, si bien se pueden realizar desconexiones con el fin de efectuar trabajos de mantenimiento, cuando se corte el suministro por un período superior a veinticuatro horas, se deberá ofrecer un suministro de agua de emergencia ubicado dentro de una distancia razonable⁸⁷.

Dicha ley se reformó en 1999, con el objetivo de prohibir las desconexiones de los servicios de agua y cloacales a los clientes domésticos en razón de falta de pago⁸⁸. El gobierno adoptó la siguiente postura: "Cuando se desconecta el suministro de agua, únicamente se pone en riesgo el mantenimiento de la salud y la higiene"⁸⁹.

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Detroit, por otro lado, decidió desconectar el servicio de agua de distintos hogares con dos meses de facturas impagas, sin tener en cuenta si existía incapacidad de pago, lo que llevó a la Relatora Especial a declarar públicamente que "cuando existe una genuina incapacidad de pagar, los derechos humanos simplemente prohíben la desconexión", y a exigir la inmediata reconexión de los residentes⁹⁰.

Durante su misión a los Estados Unidos de América en 2011, la Relatora Especial observó situaciones en las que se separaba a los niños de sus padres y se los colocaba

bajo custodia debido a que había sido desconectado el suministro de agua de la vivienda. Las autoridades deben entonces abordar las causas subyacentes de la incapacidad de pago y actuar de la manera más beneficiosa posible para la salud pública y de cada hogar. En algunos estados de dicho país, se contemplan protecciones legales contra la desconexión del servicio de agua, por ejemplo para aquellos hogares con niños menores de 12 meses, personas mayores de 65 años o personas con ciertas afecciones de salud. No obstante, no existe un estándar a nivel federal en materia de asequibilidad⁹¹.

En Sudáfrica, en los procedimientos para limitar o discontinuar el servicio de agua se establece que se debe enviar una notificación con antelación razonable acerca de la intención de restringir o discontinuar el servicio de agua y brindar al usuario la oportunidad de hacer las declaraciones que estime convenientes⁹². En la Ley de Servicios de Agua de 1997 (*Water Services Act, 1997*) si bien no se prohíben las desconexiones, se indica claramente que los procedimientos para limitar o discontinuar el servicio de agua no deben ocasionar que se le niegue a ninguna persona el acceso a servicios básicos de agua por falta de pago, cuando dicha persona demuestre, a satisfacción de la autoridad pertinente en materia de agua, que no se encuentra en condiciones de pagar por dichos servicios básicos⁹³.

En un caso presentado ante el Tribunal Superior de Zimbabue, se resolvió que como el agua es un derecho humano y el acceso a este elemento solo se puede negar "con justa causa", los prestadores de servicios, en este caso la municipalidad local, no podían desconectar el suministro de agua sin una orden judicial previa⁹⁴.

Algunos prestadores de servicios, particularmente en África, han incorporado medidores de agua con sistema prepago que únicamente suministran agua cuando se ha

pagado por adelantado⁹⁵. En vista de que los derechos humanos al agua y al saneamiento también resultan aplicables al uso de dicha tecnología prepaga, se debe respetar la asequibilidad y disponibilidad del suministro de agua y siempre se debe seguir el debido proceso para cualquier medida de desconexión. En el caso de medidores prepagos, las desconexiones pueden ocurrir cada vez que un hogar no cuente con el dinero necesario para colocar en el medidor; en estos casos se trata en realidad de “desconexiones silenciosas”. Esto implica una medida regresiva que incumple las obligaciones de derechos humanos.

Los planes para utilizar medidores prepagos para servicios esenciales se deben evaluar cuidadosamente antes de su implementación, particularmente si están destinados a hogares sin ingresos o bajos ingresos, ya que dichos hogares no deben ser objeto de desconexión. Se debe evaluar la capacidad de pago de los hogares que utilicen esta tecnología respecto de la cantidad de agua necesaria para todos los usos personales y domésticos, y aquellos que no puedan pagar deben recibir el servicio a una tarifa reducida o bien en forma gratuita. Algunos medidores pre-pagos permiten el acceso a una cantidad limitada de agua aun cuando el individuo u hogar no hayan pagado. Se debe evaluar cuidadosamente que esta cantidad de agua permita cumplir con los derechos humanos. La cuestión de las “desconexiones silenciosas” es especialmente seria respecto de aquellos hogares que usan sistemas de saneamiento con agua, debido a que la desconexión del servicio de agua implica la desconexión del saneamiento y esta situación puede convertirse rápidamente en un problema de salud pública.

Un sistema regulatorio efectivo debe garantizar que no se realicen desconexiones en aquellos casos en que los servicios de agua y saneamiento no sean asequibles. Los prestadores de servicios también pueden definir esquemas

de pago flexibles y adecuados, como pagos por fases para aquellas personas de bajos ingresos. Sin embargo, en algunos casos, los esquemas de pago flexibles no resultan suficientes para mitigar tarifas no asequibles.

Las leyes y políticas deben describir los pasos a seguir por los prestadores de servicios antes de desconectar servicios de agua y saneamiento de los hogares, y estos procedimientos deben responder a las obligaciones de derechos humanos.

Se debe informar lo siguiente a quienes se vean afectados:

- **la desconexión planificada con una antelación razonable;**
- **las distintas alternativas de recursos legales disponibles antes de que efectivamente suceda la desconexión; y**
- **cómo obtener asistencia legal para emplear los recursos existentes⁹⁶.**

Se debe evaluar el cumplimiento de los derechos humanos con tecnologías como los medidores de agua prepagos, particularmente con respecto a la asequibilidad, a fin de evitar las “desconexiones silenciosas”.

4.2.1. Cuestiones relativas a la prestación de servicios mediante actores no estatales

La prestación de servicios no estatal se refiere a la participación de aquellos prestadores de servicios que no pertenecen a ninguna institución del Estado. Dicha participación puede adoptar diferentes modalidades según la escala de operaciones, la titularidad de los activos, la responsabilidad por las inversiones de capital, la distribución de riesgos, la responsabilidad por operación y mantenimiento y la duración de los contratos.

Ante esta gran variedad de actividades y distintos marcos legales y contextos, en esta sección solo se señalarán algunos de los elementos y desafíos generales que los Estados deben tener en cuenta en el proceso de optar por involucrar a actores no estatales o del sector privado y de qué manera pueden hacerlo.

Si bien el marco de derechos humanos no establece una forma específica de prestación de servicios, el Estado conserva sus obligaciones de derechos humanos y sigue teniendo el deber de garantizar el acceso al agua y al saneamiento, independientemente del tipo de proveedor seleccionado⁹⁷. Los Estados deben entonces asegurar que la participación de actores no estatales no de lugar a violaciones de derechos humanos, por ejemplo, debido a desconexiones o tarifas no asequibles.

La provisión de servicios se puede delegar en empresas privadas, empresas públicas, o empresas que sean propiedad del Estado, ya sea en forma completa o mayoritaria, pero todas estas entidades son legalmente diferentes del Estado en sí mismo y, por lo tanto, quedan bajo la esfera del derecho comercial. La responsabilidad por el cumplimiento de los derechos humanos resulta más clara para las empresas que son propiedad del Estado que para las empresas privadas, ya que el personal jerárquico de estas entidades generalmente es designado por

organismos estatales⁹⁸ ante los que deben responder. Sin embargo, desde la perspectiva de los derechos humanos, la similitud fundamental entre las empresas que sean propiedad del Estado, las entidades a quienes se haya delegado la prestación de servicios y los actores privados, es que en todos los casos, el Estado trasfiere a un tercero la tarea de prestar servicios de agua y saneamiento que cumplan con los derechos humanos.

La delegación de servicios directamente relacionados con el cumplimiento de derechos humanos, en este caso los derechos humanos al agua y al saneamiento, puede tener consecuencias legales y prácticas que se deben indicar claramente al público y a los prestadores de servicios en cuestión.

El Estado debe generar un entorno propicio, indicar quién es responsable por la prestación de servicios y en qué lugar, y planificar y proporcionar recursos destinados a un regulador independiente. Cuando se trate de una entidad comercial controlada por el Estado, o cuando los actos de dicha entidad se puedan atribuir de manera directa al Estado, cualquier abuso de derechos humanos por parte de la entidad puede dar lugar a una violación de las obligaciones de derechos humanos propias del Estado⁹⁹.

En los casos en que los Estados deleguen la prestación de servicios de agua y saneamiento a terceros, lo que incluye también al sector privado, aún conservan la obligación de garantizar la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento y deben adoptar las protecciones necesarias para asegurar que dichos derechos humanos no se vean amenazados.

Participación y acceso a la información en la prestación de servicios mediante actores no estatales

Los Estados deben cumplir con sus obligaciones internacionales de derechos humanos al tomar decisiones y llevar a cabo sus actividades. Las decisiones se deben tomar en forma democrática, transparente y participativa en línea con el derecho a la participación (artículo 25 del PIDCP) y al acceso a la información (artículo 19 del PIDCP). Esto es particularmente cierto en aquellos casos en que el Estado presta servicios en forma directa o delega la prestación de servicios en actores no estatales. El artículo 25 del PIDCP también contempla el derecho a la participación a través de mecanismos de referéndum sobre cuestiones públicas¹⁰⁰.

En Uruguay, en el marco de un referéndum impulsado por organizaciones de la sociedad civil, la población votó a favor de una reforma constitucional sobre cuestiones de agua y saneamiento¹⁰¹.

En un referéndum llevado a cabo en Berlín en 2011, se decidió que el Estado debía revelar información relevante sobre la participación y los contratos existentes con el sector privado en relación con la entidad prestadora de servicios de agua de Berlín, Berliner Wasserbetriebe (BWB)¹⁰².

En Escocia en 1994, el Consejo Regional de Strathclyde organizó un referéndum local para decidir el modelo de prestación de servicios a utilizar en el contexto de la privatización de servicios en Inglaterra y Gales¹⁰³.

Una vez tomada la decisión fundamental de delegar la prestación de servicios a actores no estatales, se debe continuar protegiendo el acceso a la información y la participación en el proceso posterior de licitación, presentación de ofertas y negociación contractual. Los términos de referencia y el borrador del contrato deben estar disponibles para que el público pueda analizarlos en detalle y opinar. La transparencia y el acceso a la

información son las mejores formas de garantizar que en los procesos de decisión se limiten las posibilidades de corrupción y se promueva el interés común.

Los Estados deben contar con reglas estrictas que garanticen que toda la documentación sea abierta y transparente, lo que incluye el proceso de licitación y los instrumentos contractuales vinculados con la delegación de la prestación de servicios, y que aquellos que se vean alcanzados puedan participar plenamente en debates antes de que se tome la decisión efectiva de delegar la provisión de servicios a actores no estatales.

Desafíos: Condiciones de los préstamos

En los Principios Rectores sobre la Deuda Externa y los Derechos Humanos se establece que los acreedores no deben subordinar el otorgamiento de préstamos o las iniciativas para reducir deuda a la implementación de políticas vinculadas, por ejemplo, con la participación del sector privado¹⁰⁴. Aquellos donantes que imponen condiciones de este tipo atentan contra los procesos democráticos de toma de decisiones, limitan las alternativas regulatorias y políticas del Estado e ignoran la capacidad de las autoridades nacionales y subnacionales para abordar y resolver problemas locales.

Una de las ideas fundamentales sobre la que se basan estos principios rectores es que se debe garantizar un proceso de desarrollo nacional e independiente, "libre de presiones, influencias o injerencias de actores externos, incluidos los Estados y las instituciones financieras internacionales"¹⁰⁵.

El Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales ha exhortado a los Estados prestatarios a tener en cuenta sus obligaciones derivadas del Pacto en todos los aspectos de sus negociaciones con instituciones financieras

internacionales a fin de garantizar que los derechos económicos, sociales y culturales, particularmente aquellos de los sectores más vulnerables de la sociedad, no se vean vulnerados¹⁰⁶.

El Comité también ha alentado a los países acreedores a hacer todo lo que esté a su alcance para garantizar que las políticas y decisiones de las instituciones financieras internacionales de las que son miembros, particularmente el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y los bancos regionales de desarrollo, se ajusten a las obligaciones de los Estados Partes del Pacto, particularmente aquellas disposiciones vinculadas con la asistencia y la cooperación internacional¹⁰⁷. Tanto el Banco Mundial como el FMI y los organismos especializados de la ONU, tienen obligaciones que se desprenden de la Carta de las Naciones Unidas, lo que incluye la implementación de los dos Pactos internacionales¹⁰⁸. Recientemente, en una carta sobre medidas de austeridad destinada a los Estados Partes del PIDESC, el Comité resaltó que cuando los Estados Partes trabajen dentro de instituciones financieras internacionales (como el Banco Mundial, el FMI y las instituciones financieras regionales) sobre cuestiones vinculadas con asistencia oficial para el desarrollo deben respetar sus obligaciones en materia de derechos económicos, sociales y culturales¹⁰⁹.

Las instituciones financieras deben incluir evaluaciones sobre el impacto de sus políticas, proyectos y programas propuestos respecto de los derechos humanos, tanto en el proceso de elaboración de dichas políticas como durante y luego de su implementación. Dichas evaluaciones deben ser públicas y participativas, y centrarse particularmente en los grupos vulnerables y desfavorecidos¹¹⁰.

Recientemente, sin embargo, el FMI, la Comisión Europea y el Banco Central Europeo han solicitado, como parte de los Programas de Ajuste Económico para Grecia, la participación del sector privado en el ámbito del agua y

el saneamiento como condición para el otorgamiento de préstamos. Este involucramiento del sector privado fue anunciado e iniciado por el gobierno de Grecia, a partir del razonamiento de que de este modo se contribuiría a mejorar la sostenibilidad de la deuda griega¹¹¹, pero prácticamente no hubo debate público o discusión acerca de soluciones alternativas¹¹². Esta exigencia fue anulada por la decisión del Consejo de Estado en mayo de 2014 con respecto a la privatización planificada de la Compañía de Agua y Alcantarillado de Atenas, ya que se sostuvo que esto podría poner en riesgo la salud pública debido al deterioro anticipado de la calidad del agua y el saneamiento¹¹³.

Los Estados deben garantizar que las condiciones asociadas a los préstamos y subvenciones que reciban no den como resultado violaciones a los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Los donantes, lo que incluye a las instituciones financieras internacionales, deben asegurarse de no imponer condiciones, particularmente con respecto a la participación del sector privado, que puedan dar lugar a violaciones de derechos humanos.

Máximo de recursos disponibles

La realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento exige un aumento de la inversión en los sectores de agua y saneamiento¹¹⁴. Esta es también una de las razones invocadas por muchos Estados, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, para volcarse al sector privado a fin de prestar servicios en forma más eficiente e incrementar la cantidad de capital que ingresa en el sector. No obstante, lo que impulsa la participación de las empresas privadas en el sector de agua y saneamiento son las ganancias, tanto para la empresa como para sus accionistas.

El derecho sobre derechos humanos no define un enfoque particular para la generación de ganancias. Sin embargo, los Estados deben garantizar que el cumplimiento de los estándares sobre agua y saneamiento por parte de los prestadores de servicios no se vea comprometido por el deseo de obtener ganancias excesivas a expensas de la construcción, mejora o mantenimiento de los servicios.

Cuando los Estados prestan servicios en forma directa, quedan sujetos a la obligación legal de tomar las medidas que sean necesarias, hasta el máximo de los recursos de que dispongan, para la realización progresiva de los derechos¹¹⁵. Delegar la prestación de servicios al sector privado no reduce esta obligación. La regulación debe lograr un equilibrio entre el nivel de ganancias, los estándares de rendimiento alcanzados, los incentivos establecidos, los objetivos logrados, la asequibilidad de las tarifas y la inversión necesaria de manera de garantizar que los recursos necesarios para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento no estén siendo acaparados en forma excesiva por las empresas públicas o privadas o por los individuos.

La presión que pesa sobre las empresas públicas o privadas de satisfacer a los accionistas puede acarrear el efecto negativo de llevar al prestador de servicios a centrarse en los resultados a corto plazo y en operaciones más rentables en lugar de hacer las inversiones necesarias en operación y mantenimiento, y en ampliar y mejorar el acceso para los vecindarios pobres o informales.

Los Estados deben limitar la distribución de ganancias a los prestadores de servicios de agua y saneamiento no estatales, de manera de garantizar la disponibilidad de fondos suficientes para la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios para todos.

LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS AL AGUA Y AL SANEAMIENTO EXIGE UN AUMENTO DE LA INVERSIÓN EN LOS SECTORES DE AGUA Y SANEAMIENTO

Marco regulatorio

Un sistema regulatorio efectivo, basado en normas de derechos humanos, es indispensable para garantizar el cumplimiento por parte de los actores estatales y no estatales de los derechos humanos al agua y al saneamiento¹¹⁶. (véase Marcos)

Cuando participen actores no estatales en la provisión de servicios de agua y saneamiento, los marcos de legislación, regulaciones y políticas deben designar claramente los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados (empresas públicas o privadas, gobierno y reguladores). En aquellos casos en que participen actores no estatales, los Estados deben utilizar la regulación y los contratos de servicios para dejar en claro la responsabilidad que pesa sobre el prestador de garantizar la provisión de servicios asequibles para complementar así las obligaciones del Estado. Una de las

críticas a la participación de actores no estatales en los sectores del agua y saneamiento, específicamente de las empresas transnacionales, es que el sector privado tiene más experiencia en la gestión de la provisión de servicios y, generalmente, más poder económico que el Estado (particularmente a nivel del gobierno local) o que cualquier órgano regulador. Si bien el órgano regulador determinará los precios y definirá también otros estándares nacionales como calidad, accesibilidad y niveles de servicio, pueden surgir inconvenientes cuando el actor privado sea más fuerte que el órgano que debe regularlo.

Los Estados deben asegurarse de que exista un órgano regulador con las facultades y la capacidad para regular la participación del sector privado en la prestación de servicios de agua y saneamiento de manera efectiva, lo que incluye el control de cuestiones como determinación de tarifas.



4.3. Prestadores de servicios informales y de pequeña escala

En la mayoría de los países en vías de desarrollo, coexiste la prestación formal e informal de servicios, y esta última modalidad responde a las necesidades de las áreas no cubiertas por la prestación formal. Se ha estimado que hasta un 25% de la población urbana de Latinoamérica y prácticamente el 50% de la población urbana de África depende, en alguna medida, de prestadores informales de pequeña escala¹¹⁷.

Por lo tanto, no se puede dejar de tener en cuenta el rol de los prestadores informales y de pequeña escala, aunque generalmente operen según sus propios términos, utilicen tecnologías y enfoques que no están sujetos a ningún tipo de regulación y comprometan estándares como la asequibilidad y la calidad. Por tratarse de prestadores de pequeña escala, generalmente pueden superar los problemas de accesibilidad mediante sistemas de abastecimiento flexibles y ofrecer tarifas más bajas a los clientes regulares.

Las organizaciones no gubernamentales y basadas en las comunidades tienden a trabajar a nivel local (con algunas excepciones) con amplia participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre los tipos de servicios provistos, como así también en la construcción, operación y mantenimiento de los servicios. Si bien la motivación de dichas organizaciones puede ser la caridad más que la obtención de ganancias que impulsa a otros prestadores informales, resultan aplicables muchos desafíos similares en términos de regulación y rendición de cuentas.

En Costa Rica, las asociaciones comunales (ASADAS) son los principales prestadores de servicios de agua (principalmente en zonas rurales) y muchos de estos grupos han celebrado acuerdos de delegación con el Estado¹¹⁸.

Los Estados tienen la obligación de garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento también en el contexto de la prestación formal e informal de servicios a pequeña escala, y deben trabajar con el objetivo de mejorar los mecanismos de rendición de cuentas de quienes presten dichos servicios.

NO SE PUEDE
DEJAR DE TENER EN
CUENTA EL ROL DE
LOS PRESTADORES
INFORMALES Y DE
PEQUEÑA ESCALA

Desafío: Regulación de la prestación informal de servicios

La obligación de los Estados de realizar los derechos humanos al agua y al saneamiento se aplica de manera igualitaria tanto a los prestadores de servicios formales como a los informales. Los Estados deben, por lo tanto, garantizar que dichos operadores al menos no interfieran en el disfrute de los derechos humanos al agua y al saneamiento, y en el mejor de los casos, que contribuyan a la realización de dichos derechos. Esto resulta particularmente relevante en el contexto de los asentamientos informales, ya que los residentes de estos lugares tienden a ser individuos desfavorecidos que viven en la pobreza y son quienes más necesitan del apoyo y la protección del Estado. Hasta el momento, se ha prestado mucha menos atención a la regulación de los prestadores informales de pequeña escala que a la regulación de las empresas de servicios públicos y de gran escala.

Antes de que sea posible incorporar a los prestadores informales de servicios al marco regulatorio o reemplazarlos por prestadores formales, los Estados deben reconocer y entender en profundidad las actividades de los prestadores informales, generar el espacio para el desarrollo de los prestadores informales y de pequeña escala y, toda vez que sea posible, planificar para alcanzar un mejor nivel de servicio y mejorar la regulación. En algunos países, ciudades y asentamientos, se tolera la prestación informal y se ha aceptado e incorporado al sistema de abastecimiento de servicios.

Los Estados pueden proteger los derechos humanos al agua y al saneamiento de diferentes maneras. En algunos casos puede resultar conveniente dar formalidad a los prestadores informales y ofrecer los incentivos adecuados para mejorar la calidad y la asequibilidad de sus servicios pero conservando, al mismo tiempo, la flexibilidad del mercado informal.

Los Estados también pueden alentar a los prestadores informales individuales a vincularse con prestadores de servicios de agua formales y órganos reguladores, o bien ofrecer incentivos para la prestación de mejores servicios a precios asequibles.

En muchos casos, los proveedores informales han existido por décadas, por lo que puede haber una resistencia significativa por parte de los prestadores y de los usuarios al intentar desarticular estos servicios. Los Estados deben garantizar que las medidas tomadas (por ejemplo, exigencias estrictas en términos de habilitaciones) no empeoren la situación ni impidan el acceso a los servicios de agua o saneamiento.

En Mozambique, los operadores privados de agua invierten principalmente en perforaciones y mini-redes independientes para la distribución de agua. Tan solo en el área metropolitana de Maputo existen 800 proveedores de agua de pequeña escala que prestan servicios a 190 000 hogares, y cerca de 180 000 conexiones provistas por

las empresas de servicios formales. La prestación informal de servicios no solo se tolera sino que se alienta en el corto plazo, debido a que permite ampliar el acceso a los servicios. Sin embargo, en una reunión de interesados en el sector del agua que se llevó a cabo en Maputo en 2012, se logró un amplio consenso acerca de la necesidad de contar con un marco regulatorio y de habilitaciones desarrollado a medida para los operadores privados¹¹⁹. Una evaluación realizada recientemente por el Consejo Regulador del Abastecimiento de Agua de Mozambique sobre satisfacción y preferencias de los usuarios en Maputo reveló que las personas prefieren obtener el servicio de los operadores de pequeña escala que de las empresas de servicios públicos debido a una combinación de factores, entre los que se incluyen, mayor confiabilidad en el suministro, menores distancias y tiempos de espera, y facilidad de pago.²²⁰

Los instrumentos legales para regular el sector informal del agua y el saneamiento se deben adaptar a la naturaleza descentralizada y localizada de la prestación de servicios a pequeña escala. Por ejemplo, se pueden vaciar los tanques sépticos pero no se garantiza que los desechos fecales se eliminen o se traten en forma adecuada. Es poco probable que un organismo central pueda supervisar adecuadamente las actividades de los prestadores de pequeña escala, por lo que puede ser necesaria una estructura institucional diferente, administrada por los gobiernos locales y que defina incentivos para los prestadores de servicios; por ejemplo, que se les pague únicamente una vez que los desechos fecales se hayan eliminado adecuadamente. Para esto se requiere inversión por parte del Estado o de otros actores a fin de cubrir el costo de la construcción de plantas para gestión o tratamiento de residuos.

En Kenia, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley del Agua de 2002, el marco regulatorio no es aplicable a prestadores de servicios de agua que abastezcan a menos de 20 hogares o menos de 25 metros cúbicos

de agua por día para uso doméstico. La mayor parte de los prestadores autorizados que quedan comprendidos dentro de esta categoría son vendedores ambulantes que obtienen el agua de una variedad de fuentes, ya sean protegidas o no, y fijan los precios prácticamente a su entera discreción. Estos prestadores actualmente se encuentran fuera de la estructura de tarifas reguladas y del sistema de inspecciones de calidad regulares¹²¹. La postura del gobierno es que en el largo plazo, los prestadores informales de servicios deberían quedar vinculados al sistema formal y cumplir con los estándares de calidad y tarifas oficiales¹²². En el corto plazo, el gobierno se mantiene pragmático y tolera el suministro informal.

Los Estados deben reconocer y comprender el rol y el alcance del suministro informal de servicios de agua y saneamiento, en todas sus diferentes formas, a fin de superar los desafíos de la falta de regulación que generalmente da lugar a un nivel de servicio inadecuado.

La regulación estatal de la prestación de servicios de agua y saneamiento también se debe aplicar a los prestadores informales y debe integrar en forma completa todos los componentes de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Desafío: Trabajadores del saneamiento y recolectores manuales

En todo el mundo, los trabajadores del sector del saneamiento desempeñan un papel clave en la realización del derecho humano al saneamiento, ya que se encargan del vaciado de letrinas de pozo o tanques sépticos, de la limpieza de alcantarillas y del manejo de las plantas de tratamiento de aguas residuales. Esto implica trabajar con desechos humanos y animales, médicos, industriales, residuos sanitarios y otros desechos sólidos. Frecuentemente, las condiciones de trabajo no son seguras ni higiénicas y muchas veces han sido causa de lesiones y muertes. Se configura así una violación de las normas y estándares internacionales sobre la seguridad de las condiciones laborales, la salud y la dignidad.

Existe habitualmente un estigma asociado con el trabajo en el ámbito del saneamiento, y las personas que desempeñan estas tareas pueden ser objeto de situaciones de discriminación. Esta estigmatización es común en todo el mundo, pero probablemente sea más pronunciada en el sur de Asia donde el trabajo en el sector del saneamiento se realiza mediante "recolección manual". La recolección manual implica que las personas deben remover a mano el excremento humano de instalaciones sin agua y trasladarlo en recipientes abiertos hasta los sitios de descarga. Esta tarea se debe distinguir del trabajo en el área del saneamiento en general, debido al nexo intrínseco que existe entre la actividad y uno de los peores aspectos del sistema de castas, la imposibilidad de contacto. Quienes realizan este trabajo son en su mayoría mujeres que pertenecen a las castas registradas dentro del sistema, que han sido y continúan siendo víctimas de discriminación en todos los aspectos de sus vidas¹²³.

La práctica de la recolección manual constituye una violación directa de la Constitución de la India y de una gran cantidad de leyes nacionales, como así también de distintos pactos y convenciones internacionales de los que India es parte¹²⁴.

A pesar de la legislación vigente y de casos judiciales que condenan esta práctica, aún existen cientos de miles de recolectores manuales de excrementos en India, incluso algunos empleados por organismos gubernamentales.

Los Estados no deben implementar soluciones de saneamiento que representen una amenaza para los derechos de los trabajadores de este sector, y deben proteger la seguridad de dichos trabajadores a fin de garantizar que la tarea indispensable que llevan a cabo no tenga un impacto negativo respecto de su salud o dignidad.

Los Estados deben trabajar mediante la creación de conciencia para dejar atrás la estigmatización asociada con el trabajo en la esfera del saneamiento, y garantizar que se eliminen las prácticas inhumanas y contrarias a la salud.

FRECUENTEMENTE,
LAS CONDICIONES
DE TRABAJO NO
SON SEGURAS Y
SE CONFIGURA
UNA VIOLACIÓN
DE LAS NORMAS
INTERNACIONALES



05. Lista de control

Instituciones estatales nacionales y subnacionales

Planificación	
	Sí En progreso No
¿Los procesos de planificación nacionales y locales, son abiertos, transparentes y participativos? ¿Los individuos y grupos desfavorecidos, marginados y vulnerables pueden participar plenamente en los procesos de decisión sobre los servicios que utilizan?	● ● ●
¿Los estudios de referencia y factibilidad son participativos y están disponibles para su revisión? ¿En los estudios de referencia se identifica a los grupos e individuos más desfavorecidos?	● ● ●
¿En los estudios de referencia y factibilidad se tiene en cuenta la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y aceptabilidad?	● ● ●
¿Existe información precisa sobre niveles de servicio en asentamientos informales, lo que incluye tipos de prestadores de servicios?	● ● ●
¿Los objetivos se fijan a partir de procesos inclusivos y existe suficiente información disponible para los individuos y grupos a quienes están orientados?	● ● ●
¿Los planes de acción nacionales y locales incluyen objetivos específicos para los grupos desfavorecidos?	● ● ●
¿Los objetivos contemplan la planificación y el financiamiento para tareas continuas de mantenimiento y operación a fin de garantizar la sostenibilidad económica y ambiental?	● ● ●
¿Se definen con claridad las responsabilidades de los distintos actores en cada fase del proceso de planificación?	● ● ●
¿Se incluyen los usuarios actuales y futuros en los procesos de planificación? ¿Pueden ejercer influencia sobre los resultados? ¿Esto sirve para incrementar su entendimiento y uso de los servicios?	● ● ●
Desarrollo de capacidades	
¿Existen programas destinados a aumentar las capacidades para la operación y mantenimiento de la infraestructura, lo que incluye acceso a la información sobre quiénes tienen la responsabilidad de estas tareas?	● ● ●
Creación de conciencia	
¿El gobierno intenta eliminar los tabúes existentes sobre la higiene menstrual y el saneamiento? ¿De qué manera?	● ● ●
¿Existen programas destinados a crear conciencia en la población sobre buenas prácticas de higiene?	● ● ●

Regulaciones

	Sí En progreso No
¿El marco regulatorio contempla a los prestadores de servicios no estatales?	● ● ●
¿El marco regulatorio incluye reglas sobre cómo se pueden emplear las ganancias derivadas de los servicios de agua y saneamiento?	● ● ●
¿Se encuentra regulada la prestación informal de servicios, lo que incluye a las organizaciones de la sociedad civil?	● ● ●

Contratos

¿Los contratos entre los Estados y los prestadores de servicios cumplen debidamente los estándares de derechos humanos?	● ● ●
¿Las responsabilidades de derechos humanos de los prestadores de servicios están claramente definidas en los contratos, junto con los estándares y objetivos inmediatos y de largo plazo?	● ● ●
¿En los contratos se contemplan objetivos de cobertura destinados a eliminar las desigualdades existentes en el acceso al agua y al saneamiento?	● ● ●
¿En los contratos se prevé suficiente participación, acceso a la información, desarrollo de capacidades y estándares de calidad?	● ● ●

Desconexiones

¿Existen regulaciones claras y efectivas sobre cómo los prestadores de servicios pueden llevar a cabo desconexiones sin vulnerar los derechos humanos al agua y al saneamiento?	● ● ●
¿Existen mecanismos judiciales y administrativos efectivos que permitan cuestionar las desconexiones y recibir soluciones adecuadas?	● ● ●

Anticorrupción

¿Existen regulaciones y reglas contra la corrupción?	● ● ●
¿Se han implementado medidas, como información sobre las responsabilidades de los prestadores de servicios, y están disponibles al público?	● ● ●

Continúa...

Prestadores de servicios	
	Si En progreso No
¿La información oficial sobre cobertura existente de los servicios de agua y saneamiento se encuentra disponible a público?	  
¿Se evalúan los vacíos existentes en la prestación de servicios y los requisitos necesarios para ampliar el acceso a dichos servicios?	  
¿Se han identificado las distintas regiones, asentamientos y sectores de la población que requieren asistencia específica?	  
Donantes	
¿Las instituciones financieras internacionales llevan a cabo evaluaciones de impacto en derechos humanos respecto de sus políticas y programas, tanto durante el proceso de elaboración de políticas y proyectos como luego de un período de implementación?	  
¿Estas evaluaciones son públicas y participativas, y se centran particularmente en grupos vulnerables y desfavorecidos?	  
¿Se evita condicionar los préstamos o iniciativas para reducir deuda a la implementación de políticas de privatización?	  

06.

Derechos de autor de las imágenes y referencias bibliográficas

Derechos de autor de las imágenes:

Página 4 Letrina portátil de WaterAid, barrio marginal de Beltola, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

Página 7 Los cubos están en una fila porque las mujeres y los niños esperan recoger agua limpia de la bomba de agua. Fayama, Sierra Leone, Mayo 2013. WaterAid/Anna Kari.

Página 9 Campamento para desplazados internos en Lodwar, Turkana, Kenia, 2014. Madoka Saji.

Página 34 Canal de desagüe abierto, Bairro Urbanizasaio, Maputo, Mozambique. WaterAid/Eva-Lotta Jansson.

Página 36 Mezcla de conexiones de agua ilegales, barrio marginal de Karail, Gulshan Thana, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

Página 39 Colada en Haití. UNICEF/Haiti/2014/Longan Abassi.

Página 47 Leyda de 12 años de edad y Caleb de 11 años de edad cargan agua a casa desde un estanque de agua cercano, en el pueblo inundado de Sachojere en el departamento Amazónico de Beni en Bolivia. Residentes utilizan el estanque de agua para sus necesidades domésticas. UNICEF/NYHQ2008-0388/Abramson.

Página 52 Iye Demby limpia camotes con agua limpia recogida desde la bomba de agua, en el pueblo de Nyeama, Sierra Leona, Mayo 2013. WaterAid/Anna Kari.

Referencias bibliográficas:

1 UNICEF, *Water, Sanitation and Hygiene Bottleneck Analysis Tool (WASH-BAT) – Methodology Description Software User Manual*, (2013).

2 Véase *International Association for Impact Assessment, Impact assessment is the tool. Environmental quality and social equity are the results*: <http://www.iaia.org>

3 WaterLex, *Toolkit – Integrating the human rights to water and sanitation in development practice*: <http://www.waterlex.org/waterlex-toolkit/>

4 Cuarta Conferencia sobre Saneamiento del Asia Meridional, Declaración de Colombo: *Sanitation enhances quality of life*, (2011), párr. V: http://www.unicef.org/srilanka/Colombo_declaration_%284_pages%29.pdf

5 Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC), Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 51.

6 Consejo Internacional de Políticas de Derechos Humanos (IHRP), *Local government and human rights: Doing good service*, (2005), párrs. 20 y 24.

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

8 Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos, La realización del derecho al agua potable y al saneamiento, (E/CN.4/Sub.2/2005/25), párr. 8.2.

9 Véase nota 7 anterior.

10 Waterloss Project, *Water Board of Nicosia, in Water Loss Newsletter N° 2: Management of Water Losses in a Drinking Water Supply System*, (2011), pág. 2.

11 Programa de Agua y Saneamiento, *The Karnataka Urban Water Sector Improvement Project – 24/7 water supply is achievable, Field Note*, (2010).

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

13 OMS, *Guías para la calidad del agua potable*, (2011).

14 Ídem, capítulo 4.

15 Informe de la 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), párr. 44.

16 Brasil, Ley N° 11 445 de Saneamiento Básico, 2007, artículo 29: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111445.htm

17 Brasil, Plan Nacional de Saneamiento (Plansab), 2013, pág. 104: <http://www.migalhas.com.br/arquivos/2014/1/art20140106-02.pdf>.

18 CDESC, Declaración sobre el derecho al saneamiento, (E/C.12/2010/1), párr. 8.

19 Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Misión al Brasil, 2013 (A/HRC/27/55/Add.1), párr. 68.

20 Véase <http://menstrualhygieneday.org/>

21 Informe de la 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), párr. 74.

22 Perú, Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural (PORNASAR): <http://www.vivienda.gob.pe/pronasar/>

23 UNICEF, *WASH in schools – About water, sanitation and hygiene education in Schools*: <http://www.unicef.org/wash/schools/>; *WASH United, WASH in schools*: <http://www.wash-united.org/wash-in-schools>

24 CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 12 (c) (i).

25 Ídem, párr. 16.

26 Véase Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo para el Abastecimiento de Agua y Saneamiento: www.wssinfo.org

27 Municipalidad de EThekwini, *Draft Water Services Development Plan – Volume 2 for the EThekwini Municipality*, (2004), pág. 39: <http://www.durban.gov.za/Documents/CityServices/WaterSanitation/MainDoc.pdf> y Municipalidad de EThekwini, *Water Services Development Plan*, (2012), págs. 77-93: http://www.durban.gov.za/City_Services/water_sanitation/Policies_Plans_Guidelines/Documents/WSDP2012_Approved.pdf

28 Véase *Institute of Development Studies, Community-Led Total Sanitation*: <http://www.communityledtotalsanitation.org/>.

29 Véase también *Plan Internacional, Annual report: Trigger*, (2012): http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger_2012.pdf

30 WaterAid, *Land Tenure*, (2001): http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_infrastructure/pdf_land%20tenure/WaterAid_Land_Tenure.pdf

31 A. Ramalho do Canto y W. L. Rodrigues Cantes, *A difícil decisão de como abastecer áreas irregulares*, (*Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios*, 2008), págs. 50-55.

32 Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Misión al Brasil, 2014 (A/HRC/27/55/Add.1), párr. 55.

33 Véase *Share – Sanitation and Hygiene Applied Research for Equity*: <http://www.sharesearch.org>

34 Véase *Shack/Slum Dwellers International, Citywide sanitation projects in Malawi, Zambia, Zimbabwe & Tanzania report on successes of first year*, (2014): <http://www.sdinnet.org/blog/2014/05/15/citywide-sanitation-projects-report-successes-firs/>

35 D. Hailu, S. Rendtorff-Smith y R. Tsukada, *Small-scale water providers in Kenya: pioneers or predators?*, (PNUD, 2011), pág. 28: <http://www.undp.org>

36 A. J. Peal y B. Evans, *Breaking barriers in water and sanitation service delivery to informal settlements – Case study of the Mukuru model*, (*Practical Action*, 2010), pág. iv: <http://practicalaction.org/docs/Breaking-barriers-in-water-and-sanitation-service-delivery-to-informal-settlements-Mukuru-Model-Summary.pdf>

37 Véase Programa Conjunto de Monitoreo OMS/UNICEF para el Abastecimiento de Agua y Saneamiento, *Data estimates – tables*: <http://www.wssinfo.org/data-estimates/tables/>

38 UN Water, *GLAAS Highlights 2014*: <http://sanitationandwaterforall.org/priority-areas/political-prioritization/2014-hlm/statements-and-evidence>

39 T. Slaymaker y C. Fonseca, *Framing paper JMP post-2015 working group on water*, (2012): <http://www.wssinfo.org>; Improve International, *Global water point failure rates*, <http://improveinternational.wordpress.com/2014/05/30/global-water-point-failure-rates/>

40 Véase Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)/Dirección de Asistencia para el Desarrollo y Consejo Mundial del Agua, *Donor profiles on aid to water supply*, (2008).

41 Comités de Agua Potable y Saneamiento de Nicaragua: <http://capsnicaragua.blogspot.pt>

42 R. Hope et al., *From rights to results in rural water services – Evidence from Kyuso, Kenya*, (University of Oxford, 2014).

43 J. Adams, J. Batram y Y. Chartier, *Essential environmental health standards in health care*, (OMS, 2008): http://www.who.int/water_sanitation_health/hygiene/settings/ehs_health_care.pdf.pdf

44 Véase Proyecto Esfera: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>

45 *Business Solutions for a Sustainable World, WASH at the Workplace*, www.wbcsd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx

46 Véase Informe del Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie, Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, 2011 (A/HRC/17/31).

47 WASH United, *Submission for the UN Special Rapporteur’s report on stigma*, (2012): <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsStigma/CSociety/Inputconsultationstigmatization.pdf>

48 UNICEF, *Equity in school water and sanitation – Overcoming exclusion and discrimination in South Asia – A regional perspective*, (2009), págs. 23-25. Véase también artículo 29, (1) Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

49 Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, El estigma y el ejercicio de los derechos humanos al agua y el saneamiento, 2012 (A/HRC/21/42), párrs. 64 – 69.

50 *The People living with HIV Stigma Index*: www.stigmaindex.org

51 ONG *Forum for Urban Water and Sanitation, The art of menstruation*: http://www.ngoforum.net/index.php?option=com_content&task=view&id=11614&Itemid=6

52 UNICEF, *Bloody secrets: Teaching menstrual hygiene*, 8 UNICEF Bangladesh (2007), pág. 12.

53 Banco Mundial, *Helping fragile environments deliver water and sanitation services*: <http://water.worldbank.org/node/84028>.

54 Véase CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 2 y arts. 85, 89 y 127 Convenio de Ginebra relativo a la protección debida a las personas civiles en tiempo de guerra; art. 54 Protocolo adicional I (1977); y art. 14 Protocolo adicional II (1977); art. 8 Rome Statute of the International Criminal Court.

55 Proyecto Esfera: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>

56 Véase Banco Interamericano de Desarrollo, *Estrategia de país con Haití 2011-2015*, pág. 8: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36600159>

57 Véase Banco Mundial, *Helping fragile environments deliver water and sanitation services*: <http://water.worldbank.org/node/84028>

58 Véase: CDESC, Observación general N° 2: Medidas internacionales de asistencia técnica, (E/1990/23), párr. 8.

59 CDESC, Observación general N° 15, El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 40.

60 Secretario General, *Hacer efectiva la responsabilidad de proteger*, 2009 (A/63/677), párr. 13.

61 Véase artículos 20, 26, 29 y 46, Convenio de Ginebra relativo al trato debido a los prisioneros de guerra.

62 Véase artículos 85, 89 y 127, Convenio de Ginebra relativo a la protección debida a las personas civiles en tiempos de guerra.

63 Norma 54 de la lista de normas consuetudinarias del derecho internacional humanitario.

64 *Organización de Derechos Humanos de Sudán (SHRO)/Centro por el Derecho a la Vivienda contra los Desalojos (COHRE) c/ Sudán, Comisión Africana de Derechos Humanos y Derechos de los Pueblos, Comunicaciones 279/03-296/05, 27 de mayo de 2009*, párr. 212.

65 Informe de la Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Prestadores de servicios no estatales, 2010 (A/HRC/15/31), párr. 63f.

66 CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 12b; y OMS, *Guías para la calidad del agua potable*, (2011): p.38http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/dwq_guidelines/en/

67 D. Zinnbauer y R. Dobson, Informe global de la corrupción 2008: Corrupción en el sector del agua, (Transparency International, 2008), pág. 6: http://www.transparency.org/whatwedo/pub/global_corruption_report_2008_corruption_in_the_water_sector

68 Red de Integridad del Agua (WIN), *Policy Brief: Preventing corruption in the water sector*, (2012), pág. 1: http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN_Briefs/policy_brief_integrity_print.pdf

69 P. Stalgren, *Corruption in the water sector: Causes, consequences and potential reform*, 4, *Swedish Water House Policy Brief*, (Stockholm International Water Institute, 2006), pág. 3.

70 Consejo Internacional de Políticas de Derechos Humanos (ICHRP) y Transparency International, *Integrating human rights in the anti-corruption agenda: Challenges, possibilities and opportunities*, (2010), págs. 7-8: http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b_report.pdf

71 Véase nota 67 anterior, pág. 44.

72 Véase nota 70 anterior, pág. 53.

73 Véase nota 67 anterior, pág. 13.

74 SERAP c/ Nigeria, Tribunal de Justicia Comunitario – Comunidad Económica de los Estados de África Occidental (ECOWAS), ECW/CCJ/APP/12/07; ECW/CCJ/JUD/07/10, 30 de noviembre de 2010, párrs. 21, 28.

75 Artículo 13, Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

76 Véase nota 70 anterior, pág. 4.

77 Véase nota 67 anterior, pág. 48.

78 Red de Integridad del Agua (WIN), *Water Integrity Management Toolbox*, (2013).

79 Véase Red de Integridad del Agua (WIN) y Helvetas, *Multi-country water integrity initiative (MCWII)*, (2014): http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404_win_helvetas_newsletter_april2014.pdf

80 OACDH, ONU-Hábitat y OMS, El derecho al agua, Folleto Informativo N° 35 (2010), pág.34.

81 Véase CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 44a.

82 Véase nota 80 anterior, pág. 34.

83 Comité Sindical Europeo de la Educación (CSEE), *Featuring Portugal in the economic crisis*: http://etuce.homestead.com/Crisis/country_features/Featuring_model_Portugal.pdf

84 Véase *Drinking Water Inspectorate, Private water supplies – case study* (2011/12): <http://dwi.defra.gov.uk/stakeholders/private-water-supplies/case-studies/2011-12.pdf>

85 Véase nota 81 anterior, párr. 41.

86 Centro Europeo para los Derechos de los Romaníes (ERRC), Hungría: *Local authority disconnects public water supplies in high temperatures, blames Roma for misuse*, (2013): <http://www.errc.org/article/hungary-local-authority-disconnects-public-water-supplies-in-high-temperatures-blames-roma-for-misuse/4178>

87 Reino Unido, Ley sobre la Industria del Agua de 1991 (versión modificada posterior a 2002) Parte III, Capítulo II (60) (4) (b): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1991/56/part/III/chapter/II/crossheading/disconnections>

88 Ídem, Parte III, Capítulo II (61) (1) (a).

89 Cámara de los Comunes, Reino Unido, *Research Paper 98/117: Water Industry Bill*, (1998): <http://www.parliament.uk/briefing-papers/RP98-117/water-industrybill-bill-1-199899>

90 OACDH, Detroit: *Disconnecting water from people who cannot pay – an affront to human rights, say UN experts*, 25 de junio de 2014: <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14777>

91 Informe de la 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. 51-52.

92 Sudáfrica, Ley de Servicios de Agua, N° 18522, 1997, artículo 4 (3)(b): <http://www.dwaf.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>

93 Ídem, artículo 4 (3)(c).

94 Farai Mushoriwa c/ Ciudad de Harare, Tribunal Superior de Zimbabwe, 1 HH HC 4266/13, 30 de abril de 2014.

95 Coalición Contra la Privatización del Agua, *The struggle against silent disconnections – Prepaid meters and the struggle for life in Phiri, Soweto*, (2004), págs. 4-5: http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri_report.pdf

96 Véase CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 56.

97 Consejo de Derechos Humanos (CDH), Resolución: Los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento, 2010 (A/HRC/RES/15/9), párrs. 6 y 7.

98 Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie, Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, 2011 (A/HRC/17/31) párrs. 26-27.

99 Ídem, pág. 7.

100 Comité de Derechos Humanos, Observación General N° 25: La participación en los asuntos públicos y el derecho de voto, 1996 (CCPR/C/21/Rev.1/Add.7), párr. 6.

101 Programa del Derecho al Agua (RWP) – Centro por el Derecho a la Vivienda contra los Desalojos (COHRE), *Legal resources for the right to water and sanitation – International and national standards*, (2008), pág. 8.

102 *Berliner Wassertisch, Wasser gehört in Bürgerhand – Schluss mit den Geheimverträgen*: <http://berliner-wassertisch.net>

103 E. Lobina y P. Terhorst, *Edinburgh case study*, (WaterTime, 2005): http://www.watertime.net/wt_cs_cit_ncr.html#UK

104 Informe del Experto independiente sobre las consecuencias de la deuda externa y las obligaciones financieras internacionales conexas de los Estados para el pleno goce de todos los derechos humanos, sobre todo los derechos económicos, sociales y culturales, Cephias Lumina, Principios rectores sobre la deuda externa y los derechos humanos, 2011 (A/HRC/20/23), párr. 77.

105 Ídem, párr. 25 del Anexo.

106 CDESC, Observación general N° 15: El derecho al agua, (E/C.12/2002/11), párr. 60; Observaciones Finales: Bélgica, 2000 (E/C.12/1/Add.54), párr. 31; Italia, 2000 (E/C.12/1/Add.43), párr. 20; Alemania, 2001 (E/C.12/1/Add.68), párr. 31; Suecia, 2001 (E/C.12/1/Add.70), párr. 24; Francia, 2001 (E/C.12/1/Add.72), párr. 32; Irlanda, 2002 (E/C.12/1/Add.77), párr. 37.

107 Informe del Experto independiente sobre las consecuencias de la deuda externa y de las obligaciones financieras internacionales conexas de los Estados para el pleno goce de todos los derechos humanos, sobre todo los derechos económicos, sociales y culturales, Cephias Lumina, Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluidos el derecho al desarrollo, 2009 (A/HRC/11/10), párr. 35.

108 Ídem, párr. 72.

109 A. G. Pillay, Carta del 16 de mayo de 2012 del Presidente del CDESC a los Estados Partes del PIDESC, Párr. 8. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), párr. 8: <http://www.converge.org.nz/pma/cescr0512.pdf>

- 110 Alto Comisionado para los Derechos Humanos; Estudio analítico del Alto Comisionado para los Derechos Humanos sobre el principio fundamental de la participación y su aplicación en el contexto de la globalización, (E/CN.4/2005/41), párr. 50.
- 111 Comisión Europea, Asuntos Económicos y Financieros, Asistencia Financiera a Grecia: http://ec.europa.eu/economy_finance/assistance_eu_ms/greek_loan_facility/index_en.htm
- 112 O. Petitjean, *Forced privatizations in Greece: Suez eyes taking over the water services of Athens and Thessaloniki, Multinationals Observatory*, 28 de marzo de 2014: <http://multinationales.org/Forced-Privatizations-in-Greece>
- 113 Decisión del Consejo de Estado, N° 1906/2014, 28 de mayo de 2014: www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProfatesApofaseis
- 114 Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Los derechos humanos, el comercio y las inversiones, 2003 (E/CN.4/Sub.2/2003/9), párr. 45.
- 115 Artículo 2 PIDESC.
- 116 Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), *Private sector participation in water infrastructure*, (2009), pág.25.
- 117 L. Sima y M. Elimelech, *The informal small-scale water services in developing countries: The business of water for those without formal municipal connections, in Water and sanitation-related diseases and the environment: Challenges, interventions, and preventive measures*, J. M. H. Selendy (ed.), (New Haven: Wiley-Blackwell, 2011), pág. 231.
- 118 Informe de la Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque, Misión a Costa Rica, 2009 (A/HRC/12/24/Add.1), párr. 41b).
- 119 Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID); *In Mozambique, a new commitment to regulation of private water operators*: <http://usaid-suwasa.org/index.php/component/k2/item/141-in-mozambique-a-new-commitment-to-regulation-of-private-water-operators>, and Conselho de Regulação de Águas: http://www.cra.org.mz/?__target__=cadeia
- 120 Programa de Agua y Saneamiento (WSP), *An AMCOW country status overview – Water supply and sanitation in Mozambique: Turning finance into services for 2015 and beyond*, (2011), pág. 27.
- 121 D. Hailu, S. Rendtorff-Smith y R. Tsukada, *Small-scale water providers in Kenya: Pioneers or predators?* (Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, 2011), pág. 29.
- 122 Ídem, pág.28.
- 123 B. Singh, *Unseen: The truth about India's manual scavengers*, (India: Penguin Books, 2014).
- 124 Por ejemplo, el artículo 2(1) (C) de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, y el artículo 5(a) de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.

