



# Carta de la Lisabona

Ghid privind reglementări și politici  
publice în domeniul serviciilor de  
alimentare cu apă potabilă, canalizare și  
managementul apelor uzate

**© 2015 International Water Association**

Published by the International Water Association.  
All rights reserved.

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

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

# Cuprins

<b>PREAMBUL</b>	<b>5</b>
<b>PARTEA ÎNTÂI - CONTEXTUL ȘI OBIECTIVELE</b>	<b>6</b>
Context	6
Obiective	6
Utilizarea cartei	7
Definiții	7
<b>PARTEA A DOUA - PRINCIPII</b>	<b>8</b>
Articolul 1 – Principii pentru politici publice și reglementare	8
<b>PARTEA A TREIA - ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI</b>	<b>9</b>
Articolul 2 – Responsabilități comune	9
Articolul 3 – Responsabilități ale guvernelor și administrației publice	9
Articolul 4 – Responsabilități ale autorităților de reglementare	11
Articolul 5 – Responsabilități ale furnizorilor de servicii	12
Articolul 6 – Responsabilități ale utilizatorilor	12
<b>PARTEA A PATRA - CADRUL DE REGLEMENTARE</b>	<b>13</b>
Articolul 7 – Principii ale cadrului de reglementare eficient	13
<b>PARTEA A CINCEA</b>	<b>13</b>
Articolul 8 – Interpretarea cartei	13
<b>MENȚIUNI</b>	<b>14</b>



IWA, împreună cu asociația profesioniștilor din domeniul apei și cu liderii de opinie, a adoptat un ghid internațional al bunelor practici privind reglementări și politici publice în domeniul serviciilor de alimentare cu apă potabilă, canalizare și managementul apelor uzate, cu menționarea clară a drepturilor și responsabilităților diferitelor părți interesate și a utilizatorilor.

# Preambul

În ultimii zece ani, a fost recunoscută tot mai mult importanța creării unui mediu propice pentru performanța serviciilor de apă potabilă, canalizare și ape uzate, prin formularea de politici publice adecvate și stabilirea unei reglementări eficiente. În fapt, numărul țărilor cu un cadru legal de reglementare pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă, canalizare și managementul apelor uzate este în creștere, la fel și numărul autorităților de reglementare.

Asociația Internațională a Apei (IWA) este o asociație internațională a profesioniștilor și companiilor care acoperă toate sectoarele din domeniul apei, a cărei viziune este o lume în care apa este gestionată în mod inteligent pentru a satisface nevoile activităților umane și a ecosistemelor într-un mod echitabil, durabil și a cărei misiune comună este de a inspira schimbarea, de a deservi membrii IWA și comunitatea profesioniștilor cu preocupări în domeniul apei, organizațiile externe, liderii de opinie și societatea în general.

Furnizarea în condiții satisfăcătoare a serviciilor de alimentare cu apă potabilă, canalizare și managementul apelor uzate depinde în mod critic de contribuția tuturor părților interesate, care își joacă rolul în mod efectiv și eficient. Cu toate acestea, documentele internaționale, precum "Instrucțiunile Internaționale privind accesul la serviciile de bază pentru toți" al Națiunilor Unite și Organizația Internațională de Standardizare (ISO) Standardul 24510, 24511 și 24512 au definit rolurile precise ale diferitelor părți interesate, fără a preciza în detaliu rolurile autorităților de reglementare.

Adunarea Generală a IWA a admis importanța drepturilor omului la apă potabilă și canalizare într-o rezoluție adoptată în 2012, care a încurajat membrii IWA să sprijine realizarea progresivă a acestor drepturi. Accesul la apă potabilă și

canalizare au fost recunoscute ca drepturi ale omului de către Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite în iulie 2010 și multe țări le-au încorporat în legislația lor. Politicile publice și cadrele de reglementare derivă din această legislație.

Carta IWA de la Bonn pentru siguranța apei potabile a stabilit un cadru pentru punerea în aplicare a sistemelor integrate de evaluare și gestionare a riscurilor, menit să asigure managementul în condiții de siguranță a apei potabile. Aceasta a contribuit în mod substanțial la introducerea, extinderea și dezvoltarea în continuare a conceptului de planificare a siguranței apei, după cum este stipulat în Directivele pentru calitatea apei potabile emise de Organizația Mondială a Sănătății (OMS). Carta de la Bonn este un document de referință, atât în reunirea unei serii de părți interesate care să întreprindă acțiuni colective, cât și în stabilirea unui cadru internațional care să fie adaptat la legislație, reglementări și practici.

În septembrie 2014, Primul forum internațional al reglementatorilor din domeniul apei, organizat în comun de IWA și Autoritatea Portugheză de Reglementare în domeniul serviciilor de apă și canalizare (ERSAR), a reunit reglementatori din domeniul serviciilor de apă și omologii lor din domeniul sănătății publice și mediului pentru a discuta despre rolul reglementării, statutul său actual și tendințele viitoare privind furnizarea serviciilor de apă, precum și despre interacțiunile dintre organismele de reglementare ale diverselor sectoare. Forumul a contribuit la difuzarea bunelor practici, care au permis armonizarea practicilor de reglementare. Inspirat de Carta de la Bonn și la inițiativa ERSAR, Forumul a decis redactarea unui ghid referitor la politicile publice și reglementarea serviciilor.

# Partea Întâi - Contextul și obiectivele

## CONTEXT

Profesioniști și practicieni din domeniul apei, canalizării și apelor uzate, factori de decizie cu responsabilități privind aceste servicii, manageri ai serviciilor publice și private, precum și comunitatea celor care lucrează în managementul apei, s-au reunit la primul Forum Internațional al Reglementatorilor de la Lisabona, în septembrie 2014. Ei au salutat inițiativa IWA de a dezvolta, formula și stabili o Cartă în vederea expunerii principiilor de bază privind politicile publice și reglementarea eficientă a serviciilor de alimentare cu apă potabilă, canalizare și managementul apelor uzate (denumite în continuare "Serviciile") enunțând drepturile, sarcinile și responsabilitățile guvernelor și ale administrației publice, autorităților de reglementare, furnizorilor de servicii și utilizatorilor.



## OBIECTIVELE

**Carta de la Lisabona oferă îndrumare privind formularea politicilor publice naționale și locale, crearea unor cadre de reglementare asociate pentru Servicii și în aria bunelor practici pentru implementarea acestor politici și reglementări. Pentru a-și atinge obiectivele, dispozițiile Cartei se bazează pe următoarele elemente fundamentale:**

Premisa principală a Cartei de la Lisabona este aceea că furnizarea în condiții de siguranță a apei de calitate, la prețuri accesibile, acceptabile și disponibile pentru consum (la care Carta de la Bonn se referă, de asemenea), precum și managementul durabil și sigur al apelor uzate sunt elemente fundamentale pentru sănătatea comunităților și dezvoltarea lor socio-economică durabilă. În plus, accesul la apă potabilă și canalizare au fost recunoscute ca drepturi ale omului în cadrul Pactului internațional privind drepturile economice, sociale și culturale, derivate din drepturile tuturor la condiții bune de viață și legate de dreptul fiecărui individ la sănătate.

Carta de la Lisabona recunoaște că guvernele trebuie să se asigure că nevoile de bază ale cetățenilor lor sunt acoperite, în conformitate cu angajamentele internaționale de a urmări obiectivele de dezvoltare (cum ar fi Obiectivele de Dezvoltare ale Mileniului și Obiectivele de dezvoltare durabilă). De asemenea, în Cartă se mai stipulează că ei sunt responsabili pentru îndeplinirea progresivă a drepturilor omului la apă potabilă și servicii de canalizare, cu obligația de a respecta și proteja aceste drepturi, eliminând inegalități și discriminări în vederea realizării accesului universal la aceste servicii.

Guvernele sunt principalul organism responsabil cu elaborarea politicilor, dar acestea nu pot fi singurele entități care implementează toate acțiunile necesare pentru realizarea accesului universal la apă potabilă și canalizare, precum și pentru a atinge un nivel acceptabil de management al apelor uzate. Cu toate acestea, ca responsabile cu drepturile omului, guvernele ar trebui să promoveze politici publice și reglementări eficiente pentru a-și îndeplini angajamentele internaționale, dar și angajamentele față de proprii lor cetățeni.

## UTILIZAREA CARTEI

Carta de la Lisabona prezintă principiile de bune practici și reglementarea efectivă a serviciului. Acestea sunt legate de drepturile, responsabilitățile și bunele practici ale fiecărui grup interesat (guvernele și administrația publică, autoritățile de reglementare, furnizorii de servicii și utilizatorii) precum și pentru comunitatea de practicieni din domeniul apei și canalizării. Astfel, îndrumarea este oferită fiecărui grup interesat, în parte, pentru a adapta scopul lor -colectiv și individual- în formularea și implementarea de politici publice și reglementări.

**Pentru o interpretare corectă a acestei Carte, se aplică următoarele definiții:**

### CARTA DE LA LISABONA

Carta de la Lisabona, Ghid privind politicile publice și reglementarea Serviciilor de alimentare cu apă potabilă și managementul apelor uzate

### REGLEMENTARE ȘI REGLEMENTĂRI

În această Cartă, termenul este utilizat cu referire la:

1. regulile care provin din partea guvernelor și a administrației publice sunt puse în aplicare de autoritățile de reglementare sau de reglementatori – denumite ‘reguli’
2. actul de aplicare și impunere a standardelor, criteriilor, regulilor sau cerințelor, care au fost adoptate în mod legal sau contractual - denumit ‘a reglementa’.

### PĂRȚILE INTERESATE

Profesioniștii și specialiștii din domeniul apei potabile, canalizării și apei uzate, factorii de decizie cu responsabilități în Servicii, administrație publică, autorități de reglementare, manageri ai furnizorilor de Servicii publice și private, comunitatea care lucrează în managementul apei și beneficiarii ai Serviciilor. Carta de la Lisabona le grupează în patru roluri distincte: guverne și administrație publică, autorități de reglementare, furnizori de servicii și utilizatori.

### GUVERNELE ȘI ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

Guvernul este sistemul constituit din politicieni care-și exercită autoritatea executivă prin care un stat este condus, incluzând și autorități competente și organisme responsabile [ISO 24510:2007]. Administrația publică este sistemul administrativ care include funcționari publici și implementează în mod curent politici guvernamentale.

### AUTORITATEA DE REGLEMENTARE, ORGANISMUL DE REGLEMENTARE ȘI REGLEMENTATORUL

Este o autoritate responsabilă cu aplicarea și executarea standardelor, criteriilor, regulilor și cerințelor- care au fost adoptate politic, legal sau contractual - exercitând autoritate autonomă asupra Serviciilor, cu capacitate de supervizare.

### FURNIZORII DE SERVICII SAU UTILITĂȚI

Cei care furnizează Servicii populației, indiferent dacă statutul lor de proprietate este public sau privat.

### UTILIZATORI

Beneficiarii finali ai Serviciilor de alimentare cu apă potabilă, canalizare și managementul apelor uzate.

# Partea a doua - Principii

## Articolul Unu

### PRINCIPII PENTRU POLITICI PUBLICE ȘI REGLEMENTARE

Carta de la Lisabona recunoaște următoarele principii fundamentale pentru politici publice și reglementare efectivă a Serviciilor:

#### 1.1.

##### **Alimentarea cu apă, canalizarea și managementul eficient al apelor uzate contribuie în mod pozitiv la dezvoltarea durabilă a comunităților**

Datorită importanței lor deosebite în dezvoltarea societăților moderne, serviciile sunt esențiale pentru sănătatea publică, bunăstarea generală și un nivel de trai decent. Prin urmare, acestea trebuie să se adreseze celor trei piloni ai durabilității și să protejeze populația, activitățile economice și mediul.

#### 1.2.

##### **Furnizarea de Servicii trebuie asigurată într-un mod transparent și responsabil**

Serviciile trebuie să îndeplinească un set de obligații ale administrației publice: să asigure acces universal; să aibă standarde și norme clare în ceea ce privește cantitatea, calitatea, siguranța și continuitatea; protejarea utilizatorilor prin intermediul unui management proactiv, preventiv și care să țină cont de riscuri; să ofere acces la informații tuturor părților interesate; să stabilească eficiența structurală și operațională; să gestioneze cu integritate administrarea activelor și să ia în calcul accesibilitatea și costurile pentru generațiile viitoare; menținerea unui echilibru echitabil între accesibilitatea serviciilor și recuperarea costurilor în vederea asigurării durabilității exploatarei; și adoptarea unor reguli de bune practici, precum cele prevăzute în Carta IWA de la Bonn și în prezenta Cartă IWA de la Lisabona.

#### 1.3.

##### **Economia furnizării de Servicii ar trebui să îmbine investițiile în infrastructură pe termen lung cu metodele de recuperare a costurilor**

În domeniul apei, Serviciile se confruntă cu un ansamblu eterogen de aspecte și probleme. Acestea au capacitatea de a realiza economii de scară, de scop și de proces, dar activele lor sunt proiectate pentru a fi în măsură să facă față momentelor de vârf și situațiilor de urgență. Acest lucru implică costuri unitare ridicate, care au o structură rigidă din cauza costurilor fixe de capital. De obicei, acest fapt are ca efecte o recuperare lentă a capitalului investit și o elasticitate scăzută a prețului în raport cu cererea. Instrumentele de recuperare a costurilor, care includ taxele de utilizare, transferurile externe și subvențiile fiscale, ar trebui să ia în considerare costurile totale ale serviciilor, de exemplu costurile financiare (exploatarea și întreținerea, finanțarea unor noi infrastructuri), costurile de mediu și costurile resurselor. Gradul de contribuție a diferitelor surse de fonduri (tarife, transferuri și taxe) ar trebui să fie delimitat cu maximum de transparență.

#### 1.4.

##### **Furnizarea de Servicii ar trebui să ia în considerare aspectele financiare, sociale și de mediu ale exploatarei resurselor de apă**

Serviciile sunt indisolubil legate de resursele de apă, care constituie materia primă pentru apa potabilă și destinația finală pentru apele uzate. Resursele de apă sunt literalmente începutul și sfârșitul tuturor ciclurilor apei, indiferent de scara de măsurare.

#### 1.5.

##### **Furnizarea de Servicii eficiente se bazează pe acțiunile colective ale părților interesate**

Având în vedere diversitatea actorilor și a părților interesate, partea a treia stabilește responsabilitățile principalilor actori în raport cu guvernele și administrația publică, autoritățile de reglementare, furnizorii de servicii și utilizatorii. Aceste responsabilități ar trebui, în mod colectiv, să asigure îndeplinirea într-un mod echitabil și nediscriminatoriu a obligațiilor menționate mai sus față de furnizarea serviciilor.



# Partea a treia - Roluri și responsabilități

## Articolul Doi

### RESPONSABILITĂȚI COMUNE

Guvernele și administrația publică joacă un rol crucial la nivel central, regional și local pentru asigurarea Serviciilor la o calitate acceptabilă și la un preț accesibil. Acestea trebuie să asigure formularea și aplicarea politicilor publice corespunzătoare pentru asigurarea acestor Servicii către populație, incluzând elaborarea, aplicarea și monitorizarea normelor, standardelor și a bunelor practici. Mai mult, politicile publice trebuie să contribuie la obiectivele de dezvoltare internațională și la respectarea drepturilor omului de acces la apă potabilă și canalizare.

## Articolul Trei

### RESPONSABILITĂȚI ALE GUVERNELOR ȘI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

Toate părțile interesate ar trebui să aibă un dialog continuu și deschis și să schimbe informații cu privire la furnizarea durabilă și continuă a Serviciilor. Politicile privind accesul la informație ar trebui să fie formulate și aprobate, enumerând criteriile care să pună în echilibru respectarea confidențialității cu furnizarea de informații la scară mare, astfel încât informația care urmează să fie pusă la dispoziția publicului să fie de încredere și ușor de înțeles.

Formularea și punerea în aplicare a politicilor publice adecvate pentru furnizarea de Servicii către populație cuprinde:

#### 3.1.

Adoptarea planurilor strategice pentru acest sector, la nivel național sau regional și pe termen mediu, care întruchipează viziunea guvernelor și a societății;

#### 3.2.

Stabilirea și consolidarea cadrului legal pentru furnizarea Serviciilor și asigurarea că toate reglementările sunt aplicate în mod echitabil tuturor părților interesate, indiferent dacă acestea sunt publice, private, mixte sau asociative;

#### 3.3.

Definirea modelelor de guvernare ale serviciilor publice, fie ele publice sau private, centrale, regionale sau locale, în funcție de specificul fiecărei țări;

#### 3.4.

Crearea și garantarea unui cadru instituțional eficient, cu alocarea clară a responsabilităților și a răspunderilor pentru diferitele entități implicate în furnizarea și managementul acestor servicii, ca o bază esențială pentru performanța optimă a sectorului;

#### 3.5.

Proiectarea unor cadre de reglementare ca instrumente de control pentru autoritățile naționale, regionale și locale și care să asigure respectarea legislației, normelor, standardelor și celor mai bune practici în materie de infrastructură și furnizarea serviciilor, garantarea și protejarea independenței autorității de reglementare;

#### 3.6.

Definirea obiectivelor, atribuțiilor și competențelor diferitelor organisme cu funcții de reglementare la nivel național, regional sau local în domeniul protejării sănătății, protecției mediului înconjurător, reglementării economice, implementării drepturilor omului și altor domenii care explorează oportunitățile de armonizare legislativă.

#### 3.7.

Supervizarea și evaluarea cadrului legislativ și de reglementare pentru furnizarea și gestionarea serviciilor, precum și funcționarea cadrelor instituționale respective, pentru a permite inovația și buna guvernare;

#### 3.8.

Definirea scopurilor și stabilirea obiectivelor realiste, măsurabile și a standardelor pentru îmbunătățirea disponibilității, accesului, calității, siguranței și accesibilității Serviciilor;

#### 3.9.

L'offre de mécanismes permettant Punerea la dispoziție a unor mecanisme care să permită accesul la informații de încredere cu privire la Servicii, atât pentru a susține definirea politicilor publice și a strategiilor de afaceri, cât și pentru a asigura o mai mare transparență în furnizarea acestora;

#### 3.10.

Asigurarea egalității și nediscriminării în accesul la Servicii și, dacă este necesar, prioritizarea furnizării lor către grupuri marginalizate de utilizatori;

#### 3.11.

Stabilirea cadrului fiscal al Serviciilor care să promoveze stimularea economică pentru protejarea și conservarea resurselor de apă pe termen lung, de a reduce presiunea factorilor de poluare asupra mediului și susținerea investițiilor în infrastructură;

### 3.12.

Promovarea de politici tarifare care permit recuperarea treptată a costurilor pentru a promova durabilitatea economică și garantarea reinvestiției; adaptarea periodică a politicilor tarifare la capacitatea economică a populației și garantarea furnizării serviciilor pentru a-i acoperi pe cei dezavantajați din punct de vedere economic;

### 3.13.

Furnizarea și gestionarea eficientă a resurselor financiare disponibile, din bugetele publice sau din fonduri de cooperare și dezvoltare;

### 3.14.

Îmbunătățirea eficienței structurale a Serviciilor, cu o organizare teritorială optimizată și promovarea eficienței în exploatarea a operatorilor;

### 3.15.

Dezvoltarea economiei în sectorul apei, consolidarea capacității sale pe piețele naționale și, eventual, internaționale, prin crearea de locuri de muncă și bunăstare;

### 3.16.

Promovarea conștientizării și participării utilizatorilor pe tema Serviciilor, pentru a asigura o implicare civică mai mare și cu rezultate mai bune;

### 3.17.

Sprijinirea creșterii numerice a resurselor umane și instituirea unui echilibru între personalul calificat profesional și personalul tehnic, precum și o structură organizatorică în care acestea își pot îndeplini funcțiile esențiale care asigură buna calitate a serviciilor;

### 3.18.

Asigurarea mijloacelor și definirea responsabilităților pentru soluționarea oricăror conflicte de interese între părți care pot proveni din oricare din cele de mai sus;

### 3.19.

Promovarea cercetării în domenii conexe Serviciilor, îmbogățirea cunoștințelor la nivel local.



### RESPONSABILITĂȚI ALE AUTORITĂȚILOR DE REGLEMENTARE

Acțiunile autorităților de reglementare trebuie să se bazeze pe principiile competenței, profesionalismului, imparțialității, responsabilității și transparenței. Indiferent de modul în care sunt organizate, de maniera în care răspund nevoilor locale și naționale, acestea ar trebui să asigure punerea în aplicare a modelelor care promovează o abordare integrată, adică să reglementeze atât sectorul în ansamblu, cât și fiecare furnizor de servicii în mod individual, identificând condițiile optime pentru toate segmentele de populație și modelele de furnizare a Serviciilor.

O abordare integrată a reglementării Serviciilor trebuie să fie definită în mod specific pentru fiecare context, prin includerea următoarelor activități:

#### 4.1.

Asigurarea că toate etapele, de la proiectare și licitații, contractare, managementul Serviciilor, modificarea și rezilierea contractului se realizează în strictă conformitate cu legislația și cu orice contract pre-existent, cum ar fi în cazul delegării sau concesiunii Serviciilor unor terțe părți;

#### 4.2.

Supervizarea sistemelor de tarifyare pentru a se asigura că acestea sunt echitabile, durabile și adecvate obiectivelor propuse; promovarea eficienței și a accesibilității prețurilor împreună cu un nivel de recuperare a costurilor care îndeplinește cerințele de durabilitate economică și financiară; Furnizorilor de servicii să li se permită efectuarea în bune condiții a activităților de exploatare și de întreținere, având în vedere costurile de infrastructură, mediu și de cele ale resurselor;

#### 4.3.

Monitorizarea și promovarea furnizării unor servicii de o calitate corespunzătoare către utilizatori, asigurând respectarea standardelor, normelor și a celor mai bune practici, în beneficiul sănătății publice și a mediului;

#### 4.4.

Realizarea unei interfețe între furnizorii de Servicii și utilizatori, pentru a se asigura protecția drepturilor consumatorilor, a proteja dreptul de a depune plângeri și dreptul la un tratament echitabil și de a îmbunătăți calitatea relației dintre furnizorii de Servicii și utilizatori;

#### 4.5.

Participarea la procesul de stabilire în amănunt a normelor de funcționare a sectorului, pe baza unor regulamente, care sunt esențiale pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciilor;

#### 4.6.

Contribuția la crearea unei concurențe loiale și deschise între furnizorii de servicii pentru a facilita implementarea mai rapidă a soluțiilor inovatoare și a progresului tehnic; promovarea eficienței și a calității Serviciilor minimizând efectele naturii lor monopoliste;

#### 4.7.

Colectarea, analizarea și difuzarea de informații exacte cu privire la punerea în aplicare a politicii publice a sectorului și a performanței furnizorilor de servicii; promovarea unei culturi a transparenței, furnizarea de informații de încredere, concise, credibile care să poată fi ușor de interpretat de oricine, care să se refere la toți operatorii, indiferent de managementul adoptat pentru furnizarea serviciilor;

#### 4.8.

Promovarea cercetării și încurajarea inovației, pornind de la nivelul de cunoștințe din plan local și dezvoltarea unor resurse umane cu pregătire tehnică și profesională adecvate, apte să-și îndeplinească funcțiile de bază, astfel fiind asigurată creșterea autonomiei Serviciilor;

#### 4.9.

Să ofere stimulente pentru îmbunătățirea Serviciilor, aplicând sancțiuni adecvate și proporționale în cazul nerespectării reglementărilor pentru Servicii și urmând regulile stabilite în materie de proceduri.

## Articolul cinci

### RESPONSABILITĂȚILE FURNIZORILOR DE SERVICII

În calitate de element-cheie în acest sector, furnizorii de servicii, indiferent dacă sunt publici sau privați, ar trebui să asigure în mod eficace și eficient furnizarea echitabilă și universală a Serviciilor, ca o contribuție fundamentală la bunăstarea societății.

Indiferent de structura lor organizațională și de tipul de management adoptat, furnizorii de servicii ar trebui:

#### 5.1.

Să funcționeze în armonie cu politicile stabilite de guverne și să acționeze în strictă conformitate cu normele juridice, contractuale și de reglementare, în special pentru furnizarea de servicii, structura tarifară, calitatea acestora și pentru calitatea, cantitatea și siguranța apei potabile, colectarea și epurarea apelor uzate, protecția consumatorului și a concurenței, precum și pentru respectarea legislației privind protecția mediului;

#### 5.2.

Să îmbunătățească eficiența operațională, adoptând un model optim de organizare, potrivit mediului local, în special cu privire la managementul personalului, colectarea și schimbul de informații, formalități administrative, resurse financiare, planificare, contabilitate, buget și asigurarea calității;

#### 5.3.

Să contribuie la îmbunătățirea eficienței structurale a Serviciilor prin reducerea costurilor, diversificarea serviciilor, economii de proces și printr-un management integrat al sistemelor - pe o scară adecvată din punct de vedere tehnic și economic - cu beneficii dovedite în ceea ce privește reducerea costurilor unitare;

#### 5.4.

Să aplice politica tarifară și procedurile de recuperare a taxelor din domeniul apei care sunt fixate de către autoritățile publice responsabile, informându-i pe utilizatori cu privire la eventualele dificultăți cu privire la recuperarea costurilor, în special pe cei mai defavorizați;

#### 5.5.

Să contribuie la creșterea capacității resurselor umane și la promovarea inovației în furnizarea de servicii prin cooperarea cu alte organisme, fiind factori esențiali în asigurarea calității generale a serviciilor furnizate.

#### 5.6.

Să verifice integritatea procedurilor printr-o monitorizare corespunzătoare, raportare și audit, să păstreze trasabilitatea informațiilor și țină o contabilitate adecvată și auditabilă, în conformitate cu cerințele autorității de reglementare, în special. Aceasta include furnizarea de informații credibile pentru a sprijini elaborarea unor politici publice și strategii comerciale adecvate, precum și evaluarea serviciului livrat societății;

#### 5.7.

Să aspire la o funcționare "dincolo de respectarea normelor", prin dezvoltarea unor activități care contribuie la protejarea resurselor prin minimizarea pierderilor și recuperarea produselor secundare, incluzând energia și recuperarea nutrienților din apa uzată și nămol;

## Articolul șase

### RESPONSABILITĂȚILE UTILIZATORILOR

Utilizatorii sunt actorii-cheie și beneficiarii finali ai Serviciilor.

Ei au următoarele drepturi și obligații:

#### 6.1.

Să-și exercite în mod efectiv drepturile, în special în ceea ce privește accesul fizic și economic la Servicii și la informații cu privire la calitatea acestora, să participe în mod activ la luarea deciziilor, dacă este posibil, și să-și asume obligațiile corespunzătoare acestora;

#### 6.2.

Să se asigure că Serviciile sunt utilizate în mod adecvat, prevenind și evitând comportamente care ar putea avea un impact negativ asupra celorlalți utilizatori, sănătății publice sau mediului - cum ar fi contaminarea surselor de apă și reducerea calității și / sau durabilității alimentării cu apă;

#### 6.3.

Să depună eforturi pentru a asigura utilizarea eficientă și adecvată a resurselor de apă, prevenind deteriorarea instalațiilor de apă, a sistemelor individuale pentru furnizarea Serviciilor și respectând procedurile și regulamentele stabilite, inclusiv utilizarea de materiale și echipamente corespunzătoare.

# Partea a patra - Cadrul de reglementare

## Articolul șapte

### PRINCIPII ALE UNUI CADRU DE REGLEMENTARE EFICIENT

Elaborarea, revizuirea și actualizarea cadrului de reglementare ar trebui să ia în considerare orientările internaționale, cele mai bune informații științifice disponibile și circumstanțele locale pentru a avea la dispoziție un instrument puternic și adecvat de reglementare a Serviciilor, consultând societatea civilă, furnizorii de servicii și profesioniștii din industrie. Punctele următoare figurează printre elementele principale incluse în elaborarea normelor de reglementare:

#### 7.1.

Reglementarea ar trebui văzută ca o parte a politicilor publice în domeniul Serviciilor. Cu toate că este doar o componentă printre multe altele, joacă un rol esențial în măsura în care aceasta are responsabilitatea controlului și promovării majorității celorlalte componente;

#### 7.2.

Asigurarea că toate verigile lanțului de furnizare a Serviciilor au obiective clare și mijloace de acțiune, au realizări care satisfac aceste obiective și acționează într-un mod eficient;

#### 7.3.

Asigurarea unei abordări integrate a reglementării Serviciilor, inclusiv o abordare a sectorului în ansamblu, cât și a fiecărui furnizor de servicii în mod individual;

#### 7.4.

Asigurarea unui nivel adecvat de independență instituțională, funcțională și financiară a autorităților de reglementare garantează stabilitatea și autonomia acestor organisme, inclusiv libertatea de luare a deciziilor în cadrul atribuțiilor lor legale și conforme cu legislația în vigoare;

#### 7.5.

Conștientizarea că autoritățile de reglementare constituie un element esențial al bunei guvernări, care reflectă nevoile timpurilor noastre și oferă o separare clară între domeniul tehnic și cel al managementului, pe de o parte și luarea deciziilor politice, pe de altă parte;

#### 7.6.

Stabilirea mecanismelor necesare pentru a asigura supravegherea publică a autorităților de reglementare, în special în ceea ce privește transparența acțiunilor lor;

#### 7.7.

Recunoașterea faptului că reglementarea este un instrument-cheie în însăși formarea unei piețe concurențiale pentru Servicii;

#### 7.8.

Recunoașterea că reglementarea încurajează educația respectării standardelor, normelor și bunelor practici care să fie rezistente la presiuni externe, mai raționale, obiective și bazate pe realitate;

#### 7.9.

Optimizarea contribuției reglementării la modernizarea administrației publice și a economiei poate fi realizată printr-o mai mare coerență în furnizarea serviciilor, printr-o mai bună corelare, prin eliminarea blocajelor și prin creșterea încrederii agenților economici și a utilizatorilor în obiectivele și practicile reglementării.

## Partea a cincea

## Articolul opt

### INTERPRETAREA CARTEI

Dispozițiile Cartei de la Lisabona se vor interpreta cu bunăcredință, în conformitate cu sensul obișnuit dat termenilor Cartei, contextul lor și în lumina scopului lor, dacă nu este definit altfel în Partea Întâi a Cartei. Principiile, responsabilitățile și orientările generale oferite de Cartă trebuie luate în considerare și adaptate, după caz, pentru a răspunde unor circumstanțe și condiții specifice.

# Mențiuni

**Jaime Baptista, Președintele Autorității de Reglementare în domeniul apei și canalizării din Portugalia (ERSAR), cu sprijinul echipei sale, a inițiat și coordonat elaborarea Cartei. Robert Bos (IWA), Carolina Latorre (IWA) și Tom Williams (IWA) au supravegheat și contribuit la elaborarea textului, cu contribuții critice de la Glen Daigger (One Water Solutions LLC) și Gerard Payen (UNSGAB). Pentru consultare; participanții la primul Forum Internațional ale Reglementatorilor (septembrie 2014), Consiliul Strategic al IWA și Consiliul Director al IWA au avut contribuții valoroase la acest document.**

inspiring change

[www.iwa-network.org](http://www.iwa-network.org)

**INTERNATIONAL WATER ASSOCIATION**

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

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

Traducerea documentului în limba română a fost realizată de o echipă a Companiei Apa Braşov, compusă din următorii membri: Teodor Popa, Andreea Mihai, Alina Bălătescu și Cristian Stoian.

*Aprilie 2018*

[www.iwa-network.org/iwrf](http://www.iwa-network.org/iwrf)

*Publicat Ianuarie 2016*