



Assembleia Geral

Distribuição: Geral
16 de julho de 2018

Original: inglês

Septuagésima terceira sessão

Item 74 (b) da lista preliminar *

**Promoção e proteção dos direitos humanos:
questões relativas a direitos humanos, incluindo
abordagens alternativas para melhorar o gozo
efetivo dos direitos humanos e das liberdades
fundamentais**

Direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário

Nota do Secretariado

O Secretário-Geral tem a honra de transmitir à Assembleia Geral o relatório do Relator Especial sobre os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, Léo Heller, apresentado em conformidade com a resolução [64/292](#) da Assembleia e a resolução 33/10 do Conselho de Direitos Humanos.

Relatório do Relator Especial sobre os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário

Resumo

O Relator Especial sobre os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, Léo Heller, apresenta este relatório sobre o princípio da responsabilização no contexto da realização dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, em conformidade com a resolução 33/10 do Conselho de Direitos Humanos. No relatório, ele analisa o conceito de responsabilização com base em três dimensões: papéis, responsabilidade e padrões; apresentação de explicações e justificativas; e conformidade por meio da executoriedade. Também fornece orientação e exemplos de como os titulares de direitos podem responsabilizar os Estados e outros atores importantes por garantir o gozo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e por suas ações, omissões e decisões que afetem a realização desses direitos.

I. Introdução

1. Em conformidade com a resolução 33/10 do Conselho de Direitos Humanos, o Relator Especial sobre os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, Léo Heller, ficou encarregado de identificar os desafios e obstáculos à plena realização desses direitos, bem como as lacunas na proteção deles, as boas práticas e os fatores facilitadores. No presente relatório, ele concentrou-se no princípio da responsabilização no contexto da realização dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, e teve como objetivo esclarecer o conceito de responsabilização e suas implicações para os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Ele procurou fornecer orientação e exemplos de como os titulares de direitos podem responsabilizar os Estados e outros atores responsáveis por garantir o gozo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, e por suas ações e decisões que afetem a realização desses direitos.

2. A fim de consultar diversas partes interessadas, o Relator Especial enviou questionários aos Estados e a outros interessados, o que resultou em um total de 28 questionários respondidos.¹ Além disso, convocou uma mesa redonda de *brainstorming* em 13 de setembro de 2017 e consultas com especialistas em 14 e 15 de maio de 2018. Por fim, o público em geral e outras partes interessadas foram consultados com uma série de perguntas por meio de sites de mídia social ao longo de junho de 2018.²

A. Por que a responsabilização?

3. Diferentes atores do setor de água e esgotamento sanitário exploraram o conceito de responsabilização [NT: do original em inglês *accountability*], visando definir como o conceito pode ser aplicado às especificidades do setor.³ Entretanto, não

¹ Ver

<https://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/PrincipleOfAccountability.aspx>

² www.twitter.com/srwatsan e www.facebook.com/srwatsan.

³ Ver, dentre outras referências, o Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH) e o Centro para os Direitos Econômicos e Sociais, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda* (Genebra, OHCHR; Brooklyn, Nova York, Centro de Direitos Econômicos e Sociais, 2013); Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas (PNUD), Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), *Accountability in WASH: Explaining the Concept* (2015); End Water Poverty e outros, *Global Review of National Accountability Mechanisms for SDG 6* (Londres, 2018); e Benjamin Mason Meier e Yuna Kim, “Human rights accountability through treaty bodies:

existe uma definição do conceito amplamente entendida ou acordada, especialmente no contexto da realização dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Portanto, o esclarecimento do conceito é essencial para esse setor, o qual envolve uma gama de atores relacionados à realização desses direitos, inclusive entidades governamentais (isto é, governos e reguladores federais e locais), organizações internacionais, corporações transnacionais e nacionais e organizações não governamentais (ONGs).

4. Além disso, a globalização e a onda neoliberal enfraqueceram o papel do Estado na prestação e regulação dos serviços de água e esgotamento sanitário, tendo o desequilíbrio de poder por vezes afetado o exercício dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Isso suscita questões sobre a efetiva regulação dos prestadores de serviços privados e, por sua vez, apresenta desafios aos mecanismos de responsabilização, especialmente considerando-se que esses serviços são prestados por meio de um sistema de monopólio natural, geralmente havendo apenas um prestador para determinado território. Outra característica única do setor de água e esgotamento sanitário é a presença generalizada de prestadores de serviços informais que não são regulados e operam sem licença e que, como consequência, podem não ser responsabilizados. Da mesma forma, num contexto de crise, não existe uma estrutura clara de responsabilização baseada nos direitos humanos para fornecer orientação e padrões, o que, combinado com a urgência da situação na qual os atores operam, cria uma lacuna em que ninguém é responsabilizado.

B. Conceito de responsabilização

5. O conceito de responsabilização é multifacetado. Partindo de uma abordagem avaliativa, a “responsabilização” é vista como um valor amplo que abrange outros valores e objetivos, tais como a boa governança, democracia, participação, transparência, equidade, eficiência, integridade e responsabilidade.⁴ Em um sentido mais amplo, a responsabilização é usada para qualificar uma situação ou o desempenho de um ator. Ela está relacionada com a “capacidade de resposta” e com um “senso de responsabilidade”, isto é, uma disposição para agir de maneira

examining human rights treaty monitoring for water and sanitation”, *Duke Journal of Comparative & International Law*, vol. 26, n° 1 (novembro de 2015).

⁴ Mark Bovens, “Two concepts of accountability: accountability as a virtue and as a mechanism”, *West European Politics*, vol. 33, n° 5 (2010).

transparente, justa e equitativa.⁵ A partir de uma abordagem analítica, a responsabilização é descrita de modo a envolver a “justificativa da atuação de um ator comparativamente a outros, a avaliação ou julgamento dessa atuação em relação a determinados padrões, e a imposição de consequências”, caso os atores deixem de atender aos padrões aplicáveis.⁶

6. A responsabilização é um princípio central dos direitos humanos, sendo frequentemente considerada em conjunto com o direito de acesso a um recurso efetivo e com mecanismos nacionais e internacionais que proporcionem reparação às vítimas de violações dos direitos humanos. No contexto da justiça de transição, a responsabilização é discutida em conjunto com o monitoramento, a busca da verdade, a justiça e a reconciliação. A responsabilização também é explicada como “o meio pelo qual indivíduos e comunidades se apropriam de seus direitos e asseguram que os Estados, como principais detentores de obrigações, respeitem, protejam e cumpram suas obrigações internacionais e nacionais”.⁷

7. A essência do princípio da responsabilização e dos direitos humanos é o equilíbrio de poder, visando proteger os mais marginalizados e aqueles que vivem nas situações mais vulneráveis. O princípio da responsabilização visa mediar a relação entre as pessoas como titulares de direitos e especificamente aqueles que exercem o poder e afetam o gozo dos direitos de tais pessoas. Isso ocorre quando exercem poderes semelhantes aos do Estado ou um poder decisivo e assimétrico que possa ter um considerável impacto sobre tais pessoas.⁸ Nesse sentido, a responsabilização pode ser caracterizada como tendo duas funções principais: uma função corretiva, abordando as reclamações individuais ou coletivas e as sanções por irregularidades; e uma função preventiva, esclarecendo aspectos das políticas ou da prestação de

⁵ Mark Bovens, “Public accountability: a framework for the analysis and assessment of accountability arrangements in the public domain”, 2005.

⁶ Jutta Brunnée, “International legal accountability through the lens of the law of State responsibility”, *Netherlands Yearbook of International Law*, vol. 36, n° 1 (dezembro de 2005).

⁷ Catarina de Albuquerque e Virginia Roaf, *On the Right Track: Good Practices in Realising the Rights to Water and Sanitation* (Lisboa, 2012).

⁸ Arne Vandenbogaerde, *Towards shared accountability in international human rights law: Law, Procedures and Principles*, vol. 7, *Law and Cosmopolitan Values* (Mortsel, Bélgica, Intersentia, 2016).

serviços como boas práticas, e aspectos que precisam ser ajustados para a aplicação eficaz do princípio da responsabilização.⁹

8. Outro aspecto da responsabilização é o empoderamento dos titulares de direitos para solicitar informações e que ações sejam tomadas a fim de que possam examinar as políticas e práticas dos Estados e outros atores, e fazer com que as mudanças necessárias sejam realizadas por esses últimos. Isso requer espaços de participação, transparência, acesso à informação, monitoramento, avaliação e supervisão do progresso ou possíveis retrocessos na realização dos direitos, bem como mecanismos de executoriedade.

9. Diversos tipos de mecanismos apoiam a implementação efetiva das várias dimensões da responsabilização. Alguns mecanismos incluem estruturas institucionalizadas de supervisão e avaliações de desempenho concebidas para garantir a responsabilização transversal dentro de organizações ou instituições, o que permite a imposição de sentenças, sanções e recomendações vinculantes ou não vinculantes. A responsabilização também é implementada verticalmente por meio de órgãos com poderes jurisdicionais ou de correição, aos quais os titulares de direitos têm acesso para reivindicar seus direitos e possibilitar a reparação de qualquer efeito adverso do descumprimento dos direitos humanos. Outro mecanismo vertical são os procedimentos especiais do Conselho de Direitos Humanos: os detentores de mandatos recebem reclamações de indivíduos afetados, independentemente do esgotamento dos recursos internos, e podem dirigir-se diretamente aos Estados e a outros atores, enviando cartas de reclamação em que solicitam informações sobre a suposta violação e ações futuras. Por conseguinte, existem mecanismos de responsabilização tanto a nível nacional quanto internacional. Para os fins do presente relatório, o Relator Especial concentrou-se nos mecanismos prontamente disponíveis aos indivíduos em nível nacional e, quando pertinente, referiu-se brevemente a mecanismos internacionais e regionais.

10. Tendo em vista os vários elementos do princípio da responsabilização, o Relator Especial explorou o conceito por meio de uma abordagem tridimensional: os atores envolvidos na prestação e regulação dos serviços de água e esgotamento sanitário devem ter responsabilidades e padrões de desempenho claramente definidos (seção

⁹ ACNUDH e Centro de Direitos Econômicos e Sociais, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, pag. ix.

II.); os atores devem fornecer explicações e justificativas para suas ações, omissões e decisões às populações afetadas, o que implica no acesso à informação de maneira transparente e a espaços de interação entre atores e pessoas afetadas (seção III); e devem existir mecanismos para supervisionar e assegurar a conformidade dos atores com os padrões estabelecidos, impor sanções e assegurar que ações de correção e reparatórias sejam tomadas (seção IV).¹⁰

II. Quem é responsável, quem pode responsabilizar os atores e pelo quê?

11. O princípio da responsabilização exige que os atores tenham papéis, responsabilidades e padrões de desempenho claramente definidos.¹¹ Esses atores são aqueles em posição de autoridade, os quais podem influenciar positiva ou negativamente a realização dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário por meio de suas ações, omissões ou decisões. A aplicação adequada desse princípio envolve a definição clara de quem é responsável, quem pode responsabilizar os atores e quais atores devem ser responsabilizados.

A. Atores na estrutura de responsabilização

1. Quem é responsável e perante quem

12. Os Estados são responsáveis perante a população do seu território, independentemente de seu status residencial ou legal nesse território, e perante aqueles que são afetados pelas atividades transfronteiriças do Estado. Entretanto, os atores envolvidos na prestação de serviços de água e esgotamento sanitário ou cuja conduta possa afetar o gozo dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário não se limitam aos Estados. Como resultado de sua efetiva participação nos serviços de água e esgotamento sanitário, outros atores além do Estado podem ser responsabilizados por sua conduta, em especial quando eles afetam a realização dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário por meio de sua influência, decisões, ações ou omissão. Embora no presente relatório o Relator Especial tenha focado a relação fundamental entre os atores baseada na legislação

¹⁰ Ibid., pag. 10

¹¹ PNUD Water Governance Facility / UNICEF, UNDP Water Governance Facility/UNICEF, *Accountability in WASH: Explaining the Concept*, pag. 10.

internacional dos direitos humanos, a qual impõe obrigações referentes aos direitos humanos aos Estados, também identificou como os indivíduos podem responsabilizar diretamente outros atores. Isso segue uma abordagem baseada em direitos, que leva em conta os deveres de uma ampla gama de atores além dos Estados, incluindo indivíduos, organizações locais, empresas privadas, financiadores e instituições internacionais.

13. Outros atores, além dos Estados, que são responsáveis no setor de água e esgotamento sanitário, incluem os prestadores de serviços formais e informais que vão desde empresas privadas, ONGs e organizações comunitárias a indivíduos envolvidos na prestação de serviços. Eles também incluem empreendimentos comerciais que podem ter um impacto no gozo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário no curso de suas operações. As empresas públicas ou privadas podem influenciar positivamente o desenvolvimento da infraestrutura e aumentar o acesso aos serviços públicos. Entretanto, elas também podem cometer sérios abusos de direitos humanos ou serem cúmplices de sua violação. Os exemplos incluem desconexões quando os usuários não conseguem pagar as tarifas, poluição da água, excesso de captação e deslocamento forçado de populações devido a megaprojetos que afetam o acesso adequado aos serviços de água e esgotamento sanitário. Os financiadores bilaterais e multilaterais também podem impor um tipo de prestação de serviço ou sistemas tarifários por meio de uma série de condições ou critérios de financiamento, com impacto no gozo dos direitos humanos, especialmente no tocante à acessibilidade financeira dos serviços (ver [A/72/127](#)). No presente relatório, essas entidades são referidas como “outros atores passíveis de responsabilização”, isto é, outros atores, além do Estado, que estão envolvidos ou afetam, por meio de suas decisões e ações, o fornecimento de serviços de água e esgotamento sanitário a indivíduos e comunidades.

14. Os outros atores passíveis de responsabilização enfrentam múltiplas demandas de responsabilização que por vezes são desafiadoras. Por exemplo, as ONGs precisam prestar contas aos seus doadores, e a continuidade do financiamento depende de resultados positivos do programa (responsabilização ascendente). Elas também precisam ser responsáveis perante as pessoas a quem prestam serviços, e corrigir seus programas quando necessário (responsabilização descendente). Por vezes, pode ser incerto até que ponto as ONGs estão exercendo a responsabilização perante seus

doadores e não perante as pessoas que elas representam. Além disso, os reguladores estão na interface entre os formuladores de políticas, os prestadores de serviços e os usuários, com as correspondentes demandas por responsabilização. As empresas privadas são passíveis de responsabilização perante seus acionistas, os usuários dos serviços por elas prestados e as pessoas afetadas por suas ações, o que pode levar a tensões em termos de quais interesses devem ser promovidos.

2. Quem pode responsabilizar os atores

15. No âmbito dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, os titulares de direitos são os indivíduos que detêm o legítimo direito de responsabilizar os atores por afetarem o gozo de seus direitos. Os indivíduos podem responsabilizar os atores diretamente ou delegar esse papel a membros da sociedade civil ou outras entidades (responsabilização vertical). Por exemplo, os órgãos de defesa dos direitos humanos, incluindo instituições nacionais de direitos humanos e ouvidores, estão encarregados de procurar obter justiça para as denúncias feitas pelos titulares de direitos. Os indivíduos também podem expressar seus questionamentos por meio das redes da sociedade civil e associações de usuários.

16. Além dos titulares individuais de direitos, outros titulares passíveis de responsabilização, tais como um ator estatal com autoridade formal, podem solicitar explicações ou impor penalidades (responsabilização transversal). Por exemplo, os reguladores supervisionam a conformidade dos prestadores de serviços com as normas de defesa dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e são autorizados a aplicar os regulamentos existentes de modo a garantir o gozo desses direitos pelos usuários (ver [A/HRC/36/45](#)).

17. As relações entre os atores no âmbito da responsabilização também são influenciadas pelo tipo de instituição encarregada de garantir tal responsabilização. Uma instituição nacional de defesa dos direitos humanos pode responsabilizar um município por uma violação ou omissão relativa aos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário, enquanto que os mecanismos internacionais de direitos humanos interagem principalmente com os governos centrais. No nível internacional, existem vários processos que asseguram que os Estados e órgãos internacionais de monitoramento se envolvam de maneira interativa, por meio da qual o Estado é obrigado a fornecer informações sobre sua conduta e pode sofrer

consequências se descumprir suas obrigações sob determinado tratado. Esses órgãos e processos incluem órgãos previstos nos tratados de direitos humanos que monitoram a implementação dos principais tratados internacionais de direitos humanos, a revisão periódica universal do Conselho de Direitos Humanos, que é um mecanismo de revisão por pares que examina a implementação das obrigações referentes aos direitos humanos, e o Comitê de Conformidade no âmbito do Protocolo sobre a Água e a Saúde, que visa garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Protocolo.

B. Atribuição de papéis e responsabilidades

1. Instituições governamentais

18. No âmbito institucional governamental, os papéis e responsabilidades relacionados aos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário são frequentemente fragmentados entre os diferentes ministérios. Em El Salvador, a gestão dos recursos hídricos é realizada por mais de 20 órgãos, incluindo autoridades municipais, agências de gestão de recursos hídricos rurais e agências de desenvolvimento habitacional. Esses órgãos compartilham a responsabilidade de distribuir e supervisionar os recursos hídricos (ver [A/HRC/33/49/Add.1](#), par. 25. No Egito, a responsabilidade pelos serviços de água potável e esgotamento sanitário estava distribuída entre várias instituições (ver [A/HRC/15/31/Add.3](#), par. 12, e [A/HRC/15/31/Add.3/Corr.1](#)). A atribuição fragmentada de papéis e responsabilidades resulta em uma colcha de retalhos composta dos modos pelos quais os Estados abordam o marco de direitos humanos e que impede que os indivíduos responsabilizem os Estados efetivamente por suas obrigações relativas aos direitos humanos.

19. A responsabilidade também é compartilhada entre o governo central e os governos subnacionais e autônomos. Os governos centrais geralmente são os principais responsáveis pelo planejamento, programação, regulação e financiamento da água e do esgotamento sanitário, enquanto que os municípios são os principais responsáveis por fornecer serviços de água e esgotamento sanitário à população. Por exemplo, na Mongólia, cada administração local é responsável pela prestação de serviços aos domicílios, mas o Ministério da Indústria Alimentar, Agrícola e Leve supervisiona o fornecimento de água em terras de pastagem, em especial para a

população nômade dispersa por todo o país (ver [A/HRC/39/55/Add.2](#)). Em alguns países como Portugal, um Estado centralizado também inclui governos autônomos que têm seus próprios mecanismos reguladores e sua prestação de serviços (ver [A/HRC/36/45/Add.1](#)).

20. A descentralização da prestação de serviços e as responsabilidades fragmentadas são motivos de preocupação quando as responsabilidades são transferidas dos governos centrais sem uma transferência simultânea de recursos, conhecimento, capacidade e mecanismos de responsabilização correspondentes. A descentralização também pode dificultar o entendimento sobre os mecanismos nacionais de responsabilização e dificultar a clareza sobre quem é passível de responsabilização, quando é implementada sem uma clara atribuição de papéis e responsabilidades. O Governo da Espanha informou que a descentralização da responsabilidade pelos serviços de água e esgotamento sanitário para o nível municipal resultou em uma heterogeneidade significativa, por exemplo, com relação à forma como o controle de qualidade dos serviços foi assegurado. Essa heterogeneidade pode ser problemática para a responsabilização quando outros controles ou avaliações não são planejados em nível nacional.¹²

21. Outro desafio está relacionado à capacidade dos governos locais. Na África do Sul, embora os serviços de água e esgotamento sanitário sejam da competência dos governos locais, muitos municípios, especialmente nas áreas pobres ou rurais, não possuem as técnicas ou a capacidade para cumprir suas obrigações.¹³ Isso resulta em situações em que os financiadores evitam o mecanismo de prestação de contas estabelecido pelo Governo e introduzem sistemas de supervisão e controle distintos,¹⁴ acrescentando assim níveis adicionais de complexidade e dificultando a identificação dos atores passíveis de responsabilização.

22. Como resultado da fragmentação, da descentralização e da falta de coordenação, papéis e responsabilidades indefinidos podem dificultar que as pessoas saibam a quem recorrer para obter assistência e a quem responsabilizar pela realização de seus

¹² Apresentação pela Espanha, resposta à questão 5 do questionário.

¹³ Comissão Sul-Africana dos Direitos Humanos, *Report on the Right to Access Sufficient Water and Decent Sanitation in South Africa: 2014* (2014), pag. 16.

¹⁴ Rede de Integridade da Água, *Water Integrity Outlook 2016* (Berlim, 2016), pag. 88 e 108.

direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. No Tajiquistão, embora as reclamações possam ser preenchidas on-line, por e-mail e ligando para números de telefone de emergência, descobrir para quem ligar quando os usuários têm problemas com serviços de água e esgotamento sanitário parece ser um processo complicado (ver [A/HRC/33/49/Add.2](#), par. 39).

23. Além disso, a corrupção floresce em um ambiente onde os papéis e responsabilidades são indefinidos ou compartilhados entre múltiplas instituições que podem transferir, de umas para as outras, a responsabilidade pelas falhas ou pela não conformidade. A fragmentação institucional e os complexos arranjos de financiamento, típicos do setor de água e esgotamento sanitário, tornam o setor vulnerável à má administração e à corrupção.¹⁵

2. Prestadores de serviço

24. No contexto da prestação de serviços, vários elementos desafiam a identificação dos atores passíveis de responsabilização. Primeiramente, o fornecimento de água e serviços depende de vários modelos de fornecimento, que vão desde serviços diretos operados pelo Governo a serviços delegados, operados por prestadores privados ou estatais e prestadores de pequena escala sem autorização estatal, o que muitas vezes proporciona desafios na identificação do ator responsável. Além disso, há países onde o setor de água é organizado em dois níveis principais: primeiro, o nível macro, que inclui as atividades de captação, tratamento e armazenamento de água e transporte e tratamento de águas residuais; e segundo, o nível micro, que cobre a distribuição de água a usuários individuais e a coleta de águas residuais dos usuários (o caso de Portugal exemplifica essa situação, ver [A/HRC/36/45/Add.1](#)). Além disso, grandes prestadores de serviços privados às vezes têm estruturas hierárquicas complexas que podem tornar os papéis e responsabilidades indefinidos, ou até mesmo invisíveis, para as populações afetadas.

25. Outro desafio relacionado à prestação de serviços é a prestação informal ou o auto-fornecimento generalizado, que leva a situações em que os usuários são incapazes de buscar assistência e responsabilizar qualquer ator. Por exemplo, em Tuvalu, onde a oferta de água doce depende principalmente da água da chuva, é responsabilidade dos indivíduos e comunidades coletar e armazenar a água da chuva

¹⁵ Ibid., pag. 26

e manter tanques para tal. Além disso, não fica claro quem é responsável pelos serviços de esgotamento sanitário, e os indivíduos são frequentemente considerados responsáveis pela construção e manutenção de suas próprias fossas sépticas (ver [A/HRC/24/44/Add.2](#), par. 9). O fornecimento informal ou o auto-fornecimento prevalecem em áreas de difícil acesso e onde residem as populações em situações vulneráveis. Os padrões de serviços estabelecidos por meio de regulação, portanto, só beneficiam áreas que já se beneficiam de serviços formais, deixando para trás aquelas em situação mais vulnerável. A prestação informal de serviços pode ser problemática em termos de responsabilização, pois os prestadores informais tendem a prestar contas apenas aos consumidores com base na “disponibilidade” e no preço dos serviços. Isso inclui, por exemplo, domicílios providos com pontos de água administrados por serviços privados, em que os preços da água são suscetíveis a alterações dependendo da escassez e da demanda.¹⁶ Os prestadores informais também incluem organizações que fornecem serviços gratuitos, pois isso pode dissuadir os beneficiários de se manifestarem quando recebem serviços insatisfatórios, por temerem parecer ingratos.¹⁷

26. A responsabilidade pela prestação de serviços é, às vezes, repassada às comunidades, como observado na metodologia de “esgotamento sanitário total liderado pela comunidade” [NT: do original em inglês *Community-led Total Sanitation – CLTS*], um conceito introduzido para abordar a defecação a céu aberto em certas comunidades, incentivando as pessoas a implantar as instalações por conta própria. A implementação de tal abordagem foi mais eficaz quando os governos se comprometeram com a responsabilização e a capacitação.¹⁸ Além disso, o estímulo ao uso da “vergonha” ou da “estigmatização social” como recurso para promover a mudança de comportamento coloca a responsabilidade nos membros da comunidade de tornarem uma área inteira “livre de defecação a céu aberto”. De forma alarmante, isso levou a práticas estigmatizantes e a casos extremos nos quais a investigação e a punição de atos de violência contra pessoas acusadas de defecar a céu aberto teriam

¹⁶ J. Koehler e outros, “*A cultural theory of drinking water risks, values and institutional change*”, *Global Environmental Change*, vol. 50 (maio de 2018).

¹⁷ Apresentação pela *End Water Poverty*, em resposta a questionário.

¹⁸ UNICEF, Plan International e WaterAid, *Second Review of Community-led Total Sanitation in the East Asia and Pacific Region* (Bangkok, dezembro de 2015), pag. ix.

sido supostamente negadas, violando, assim, os direitos dessas pessoas a um remédio jurídico e ao correspondente acesso à justiça.¹⁹ Por exemplo, a Missão Índia Limpa é fortemente voltada para metas e desempenho e tem um prazo muito curto, dada a escala de seus resultados previstos. A implementação envolve intensa concorrência em todos os níveis. Como consequência não intencional do desejo de obter recompensas, incluindo o título “livre de defecação a céu aberto”, algumas práticas agressivas e abusivas parecem ter surgido (ver [A/HRC/39/55/Add.1](#), par. 16). Embora o Relator Especial compreenda o valor de se colocar as comunidades no centro dos projetos de água e esgotamento sanitário, ele enfatiza que os promotores de projetos de esgotamento sanitário total liderados pela comunidade devem garantir a responsabilização por quaisquer violações de direitos humanos.

3. Atores de desenvolvimento e humanitários

27. A cooperação para o desenvolvimento no setor de água e esgotamento sanitário envolve vários atores: o financiador, o Estado parceiro e, caso haja, a entidade implementadora. O papel dos financiadores é significativo, uma vez que suas decisões podem ter impacto na realização dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário de diferentes maneiras, dependendo do grau no qual as decisões se baseiem nas normas e princípios de direitos humanos (ver [A/72/127](#)). O papel das entidades implementadoras varia de acordo com seu papel e responsabilidade específicos, e também com as condições estabelecidas nos termos e condições. Em um projeto de desenvolvimento, os papéis e responsabilidades são frequentemente compartilhados entre esses atores e muitas vezes não fica claro quem deve ser responsabilizado, especialmente a longo prazo. A Declaração de Paris sobre a Eficácia da Ajuda e a Agenda de Acra para Ação usam a expressão “responsabilidade mútua” para descrever a obrigação conjunta que tanto o Estado quanto o ator de desenvolvimento compartilham no processo de desenvolvimento. Por essa razão, é importante que os projetos envolvam a comunidade-alvo e sejam elaborados com uma clara atribuição de papéis e responsabilidades.

28. Há um desafio semelhante no setor humanitário no qual diversos atores, desde organizações estatais e internacionais com situações jurídicas diversas até ONGs,

¹⁹ J. Bartram e outros, “Commentary on community-led total sanitation and human rights: should the right to community-wide health be won at the cost of individual rights?”, *Journal of Water and Health*, vol. 10, n° 4 (dezembro de 2012).

estão envolvidos na prestação de serviços de água e esgotamento sanitário como parte de sua assistência humanitária (ver [A/HRC/39/55](#)). Em situações de crise, os papéis e responsabilidades dos atores pertinentes - governo local, atores humanitários e atores do desenvolvimento - muitas vezes não são claros, com delimitações imprecisas sobre a partir de que ponto esses atores se tornam passíveis de responsabilização. Especialmente em situações prolongadas, as fronteiras entre intervenções humanitárias e de desenvolvimento muitas vezes não são claras, e os papéis e responsabilidades desses atores podem, portanto, ter lacunas ou sobreposições.

C. Pelo que os atores são passíveis de responsabilização?

29. As populações afetadas podem responsabilizar os atores por deixarem de obedecer aos padrões de desempenho predeterminados ou de cumprir suas obrigações de defender os direitos humanos. É essencial que o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e os princípios dos direitos humanos constituam a base fundamental para os padrões de desempenho de todos os atores passíveis de responsabilização.

30. Primeiramente, os padrões que os atores são responsáveis por cumprir se encontram estipulados em instrumentos legais e de políticas em virtude da incorporação, pelo Estado, do marco dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário nas leis, políticas e regulamentações nacionais. A incorporação desses direitos no marco legal e regulatório nacional assegura a clareza dos padrões de desempenho para os atores envolvidos na prestação de serviços e dá aos titulares de direitos uma base legal para reivindicá-los.

31. Vários atores de desenvolvimento incorporaram o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário em sua estrutura de políticas e ferramentas técnicas que fornecem orientação (ver [A/72/127](#)). Depois de analisar seis estudos de caso, o Relator Especial concluiu que as políticas dos financiadores constituem uma colcha de retalhos heterogênea. Embora algumas políticas dos financiadores considerem o marco de direitos humanos, em especial os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, outras estão apenas esporadicamente alinhadas com esses direitos e revelam diferentes graus de clareza quanto à sua aplicação à cooperação para o desenvolvimento.

32. Em segundo lugar, os padrões de desempenho podem ser colocados em um amplo espectro de acordos contratuais entre os Governos, que formalmente delegam a prestação de serviços, e terceiros. Semelhantemente à regulação, um contrato é um instrumento de procuração em que o documento de delegação da prestação de serviço define a relação entre o proprietário do ativo público e o prestador do serviço, e define os padrões do serviço (ver [A/HRC/36/45](#)). Com relação ao padrão de desempenho específico pelo qual o contratado é responsável, é importante que os contratos, que normalmente são válidos por décadas, ofereçam a possibilidade de serem revisados e adaptados ao longo do tempo. Isso permite que os Estados implementem sua obrigação de proteger, diretamente ou por meio de órgãos reguladores, e responsabilizar os prestadores de serviços. Por exemplo, em Portugal o Tribunal de Contas divulgou um relatório sobre serviços municipais de água em parceria público-privada no qual concluiu que a maioria das concessões beneficiou o setor privado em prejuízo dos orçamentos municipais e dos consumidores individuais (ver [A/HRC/36/45/Add.1](#), paras. 38-41).

33. Em terceiro lugar, os padrões de desempenho são encontrados nas políticas internas dos prestadores de serviços privados, de acordo com os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, as quais descrevem que as empresas devem integrar os compromissos de direitos humanos em suas políticas. Um exemplo é o código de ética estabelecido pela AquaFed, uma federação internacional que representa operadores privados de água, e que incentiva seus membros a respeitarem o direito humano à água potável segura e ao esgotamento sanitário e a se comprometerem com a política de direitos humanos, dentre outras.²⁰ Embora não sejam integralmente baseadas no marco dos direitos humanos, algumas organizações para o desenvolvimento elaboraram instrumentos, por exemplo, a Carta de Sustentabilidade da WASH, para reiterar seu compromisso com a responsabilização.²¹ Outras organizações assumiram um compromisso claro com a responsabilização, como a WaterAid que, em sua estratégia global para 2015-2020,

²⁰ Ver www.aquafed.org/MediaAndPublications/CorporateDocuments.sls.

²¹ Ver <https://washcharter.wordpress.com/charter/>.

indica ser passível de responsabilização perante aqueles cujas vidas espera ver transformadas, aqueles com quem trabalha e aqueles que a apoiam.²²

III. Apresentação de explicações e justificativas

34. O princípio da responsabilização requer que os Estados e outros atores passíveis de responsabilização sejam “responsivos”, perante a população afetada, por suas ações, omissões e decisões que tenham impacto no gozo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. A responsividade refere-se ao requisito de que os atores forneçam explicações e justificativas fundamentadas para suas ações, omissões e decisões às pessoas afetadas por elas, bem como ao público em geral. Os atores podem implementar a responsividade de duas formas: respondendo a questões e fornecendo informações a pedido de indivíduos, e fornecendo informações de forma proativa, disponibilizando as informações relevantes de forma transparente e criando espaços abertos para interações com titulares de direitos.

35. O primeiro modo de aplicar a responsividade garante o direito dos indivíduos de responsabilizar os Estados e outros atores, solicitando explicações e informações sobre questões que vão desde os níveis e a cobertura da acessibilidade à água e ao esgotamento sanitário, tarifas, qualidade da água potável e impactos ambientais, até as razões para suas decisões sobre políticas e programas. As respostas precisam satisfazer os pedidos de explicações e informações em termos de clareza e prazo de atendimento. Uma explicação genuína requer o uso de linguagem clara e compreensível, bem como a divulgação de informações úteis. Também aborda a necessidade de diálogo com os titulares de direitos e indica a possibilidade de eles contestarem as respostas fornecidas pelos atores pertinentes. Além disso, os titulares de direitos devem ser capazes de avaliar se a justificativa é razoável e expressar suas opiniões.

36. O segundo modo de implementar a responsividade é uma abordagem proativa em que os Estados e outros atores passíveis de responsabilização tornam transparentes e acessíveis as informações relevantes. Os Estados têm a obrigação de conceder aos indivíduos e grupos o acesso total e igual a informações sobre água, serviços

²² Ver www.wateraid.org/uk/our-global-strategy.

hídricos e meio ambiente, sejam essas informações de propriedade de autoridades públicas ou de terceiros (ver Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, comentário geral nº 15 (2002) sobre o direito à água, par. 48). Além disso, a fim de explicar como lidam com seu impacto nos direitos humanos, as entidades empresariais devem estar preparadas para comunicar essas informações externamente, em especial quando os questionamentos são apresentados pelos titulares dos direitos afetados ou em nome deles (ver [A/HRC/17/31](#), paras. 18 e 21).

A. Ambiente facilitador da responsividade

1. Monitoramento e apresentação de relatórios

37. Os atores devem fornecer, àqueles que eles afetem, justificativas e explicações fundamentadas para suas condutas e decisões, o que implica no estabelecimento de mecanismos para coletar e analisar informações relevantes por meio de monitoramento e apresentação de relatórios. Como fator facilitador da responsividade, os Estados e outros atores passíveis de responsabilização devem monitorar e relatar regularmente as ações e decisões que tomam, e fornecer justificativas para elas.

38. O monitoramento interno em nível nacional serve para mostrar o progresso alcançado na redução das lacunas entre as áreas atendidas sob o princípio da realização progressiva dos direitos humanos, utilizando o máximo de recursos disponíveis, bem como para acompanhar o desempenho por meio de avaliações periódicas. Ele também envolve um processo de documentação das violações de direitos humanos, de modo que as informações possam ser verificadas e utilizadas de forma eficaz.

39. Embora o monitoramento dos direitos humanos seja predominantemente uma responsabilidade do Estado, o monitoramento por outros atores passíveis de responsabilização também pode fornecer uma perspectiva importante para a criação de um ambiente facilitador da responsividade. A fim de identificar, prevenir, mitigar e explicar como lidam com seus impactos adversos sobre os direitos humanos, as empresas devem realizar diligência prévia [NT: do original em inglês *due diligence*] de direitos humanos (Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, princípio 17). Os prestadores de serviços de água e esgotamento sanitário e outras instituições podem criar sistemas internos para garantir uma revisão eficaz das

decisões e ações. As estruturas internas de monitoramento e avaliação podem incluir abordagens que permitam aos prestadores de serviços avaliar e relatar o desempenho por meio do diálogo com as partes interessadas. Essas ferramentas e sistemas internos incluem relatórios anuais dos prestadores de serviços públicos e privados sobre seu planejamento, desempenho e gastos.

40. Alguns mecanismos foram criados a nível internacional para monitorar as obrigações referentes a direitos humanos dos Estados partes de um tratado específico. Por exemplo, órgãos previstos em tratados como o Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais monitoram a implementação do direito à água pelos Estados partes, com base no comentário geral n° 15 do Comitê. Outros mecanismos supervisionam a implementação de compromissos políticos, tais como o Programa de Monitoramento Conjunto para o Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Organização Mundial da Saúde/Fundo das Nações Unidas para a Infância e as revisões nacionais voluntárias do fórum político de alto nível sobre desenvolvimento sustentável, para monitorar o progresso na implementação da agenda de desenvolvimento sustentável. Deve-se observar, entretanto, que as negociações sobre mecanismos de responsabilização no momento da elaboração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável foram tensas e acabaram levando ao uso da expressão “acompanhamento e revisão” ao invés de “monitoramento e responsabilização” no documento final.²³

41. No entanto, existem vários desafios ao adequado monitoramento e apresentação de relatórios. Enquanto os prestadores de serviços formais, ou seja, aqueles que geralmente fornecem acesso à água encanada e ao esgoto, são capazes de coletar dados, os prestadores de serviços informais podem não disponibilizar dados sobre a prestação de serviços. Os dados recebidos de prestadores de serviços formais, portanto, não apresentam informações completas e abrangentes sobre o progresso na realização dos direitos, e esse tipo de informação por si só não é adequado para os Estados explicarem e justificarem suas decisões sobre políticas para fins de responsabilização. Deve ser dado apoio aos prestadores de serviços informais e de pequena escala que permita que eles colem e forneçam dados confiáveis sobre seus

²³ K. Donald e S.-A. Way, “Accountability for the Sustainable Development Goals: A Lost Opportunity?”, *Ethics & International Affairs*, vol. 30, n° 2 (10 de junho de 2016), pag. 205.

serviços, de modo que a responsabilização pela prestação dos serviços também possa ser estendida a áreas atendidas por prestadores não regulamentados.

42. A coleta, compilação e análise de dados desagregados como parte do monitoramento e da apresentação do relatório são cruciais para garantir a dimensão de responsividade da responsabilização pelo gozo dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário por grupos marginalizados e populações em situações de vulnerabilidade. Os Estados e outros atores passíveis de responsabilização devem, portanto, adotar indicadores que abranjam todo o conteúdo normativo desses direitos e desagregá-los por grupos cuja discriminação esteja proibida.

2. Capacitação dos indivíduos

43. A capacidade de exercer os direitos humanos fundamentais é uma condição prévia essencial para que os titulares de direitos responsabilizem os atores por meio da solicitação de informações. A participação e o acesso às informações podem capacitar os titulares de direitos a influenciar ou questionar decisões e a expressar suas necessidades, exigindo a responsabilização em favor de seus direitos humanos. A liberdade de expressão promove a responsividade, obrigando os formuladores de políticas a responder ao seu eleitorado de modo que lições possam ser aprendidas com as falhas do passado e a oferta de serviços possa ser melhorada.²⁴

44. Outra condição prévia é a remoção de barreiras para que os indivíduos exercitem suas demandas. Eles enfrentam vários desafios ao apresentar reclamações, incluindo obstáculos linguísticos e relativos ao nível de escolaridade. Os titulares de direitos em muitos países frequentemente expressam ser mais fácil exigir a responsabilização do governo e de outros atores passíveis de responsabilização em nível local do que nacional, por vários motivos, incluindo a familiaridade com plataformas locais participativas, os custos de viagem e o tempo gasto.²⁵

45. As atividades com iniciativa da sociedade civil podem empoderar pessoas que tradicionalmente foram excluídas ou marginalizadas para que reivindiquem direitos

²⁴ ACNUDH e Centro de Direitos Econômicos e Sociais, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, pag. 14.

²⁵ Conselho Internacional de Política de Direitos Humanos, *Local Rule: Decentralisation and Human Rights* (Versoix, Suíça, 2002), pag. 19–22; e End Water Poverty e outros, *Global Review of National Accountability Mechanisms for SDG6*.

de forma mais eficaz. A defesa da causa pela sociedade civil pode, ela própria, gerar a responsabilização aumentando a pressão sobre os Estados e outros atores passíveis de responsabilização para que expliquem e justifiquem suas políticas e ações.²⁶

3. Combate à corrupção

46. No contexto da responsividade, o acesso à informação e a transparência previnem a corrupção e podem pressionar os funcionários do governo para que sejam responsivos. A corrupção, por outro lado, restringe a transparência, e os mecanismos de responsabilização podem ser seriamente afetados quando a corrupção impede o compartilhamento de informações confiáveis entre os atores.

47. Outro aspecto correlato é a proteção contra represálias. Devem ser implementados mecanismos de proteção de denunciante no nível das instituições governamentais e dos prestadores de serviços, de modo que a corrupção e as violações aos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário possam ser abordadas. Por exemplo, em 2014, o prefeito da Cidade do México criou uma linha direta de combate à corrupção para cidadãos e instituiu a proteção de denunciante.²⁷

B. Formas de implementar a responsividade

48. Para implementar a responsividade, é necessário que sejam criados espaços e devem ser estabelecidos mecanismos para a interação entre as populações afetadas e os Estados ou outros atores responsivos, nos quais as decisões sejam explicadas, questionadas e justificadas.

1. Acesso à informação e participação

49. Os indivíduos, ao exercerem seu direito à informação, podem exigir que os atores justifiquem suas ações ou decisões. Para que haja uma implementação adequada, o direito de acesso à informação deve ter uma base legal nas estruturas nacionais e ser garantido em regulamentos e contratos com prestadores de serviços. Recursos adequados devem ser alocados para que a informação possa ser

²⁶ ACNUDH e Centro de Direitos Econômicos e Sociais, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, pag. 44.

²⁷ Rede de Integridade da Água, *Water Integrity Outlook 2016*, p. 155, citando Citiscope, 2015 (ver <http://archive.citiscope.org/story/2015/mexico-citys-miguel-angel-mancera-cracks-down-corruption>). Ver também Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, *Integrity Review of Mexico: Taking a Stronger Stance Against Corruption* (Paris, 2017).

disponibilizada a todos, inclusive por meio de medidas especiais, tais como traduções e material de áudio e em língua de sinais. As leis e os regulamentos devem garantir uma resposta eficaz e tempestiva às solicitações de informações relacionadas aos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário, bem como a divulgação dessas informações por meio de canais facilmente acessíveis.

50. As informações podem ser disponibilizadas de várias maneiras. Na Zâmbia, a Companhia de Água e Esgotos do Sul implementou medidas para medir o uso da água por meio de um aplicativo móvel, de modo que as contas de água sejam mais transparentes e menos propensas a serem adulteradas por funcionários corruptos.²⁸ No Brasil, a ONG Artigo 19 desenvolveu um guia para incentivar os usuários de água e esgotamento sanitário a obter acesso a mecanismos de informação. O guia fornece informações sobre como os cidadãos podem participar e solicitar informações por meio de consultas públicas, audiências e comitês participativos, dentre outras formas.²⁹

51. Os mecanismos participativos podem fornecer outro canal para implementar a responsividade (ver [A/69/213](#)). Os Estados e outros atores passíveis de responsabilização devem estabelecer mecanismos participativos que permitam aos indivíduos expressar seus questionamentos ou se envolver em debates sobre políticas e práticas que influenciam o acesso à água potável e ao esgotamento sanitário. Esses mecanismos devem proporcionar uma oportunidade real para que os questionamentos sejam expressos, e devem ser concebidos de forma que deem aos participantes o poder de influenciar decisões.

52. Um exemplo específico de mecanismo participativo é a realização de reuniões públicas presenciais. Em Burkina Faso, os telespectadores são convidados, durante um programa mensal, a participar de debates com um ministro ou com o presidente do país sobre questões relativas à água e esgotamento sanitário. O programa combina relatos on-line e monitoramento do progresso, com uma audiência televisiva ao vivo para que se obtenha feedback ou esclarecimento sobre tal progresso ou sua estagnação.³⁰ O Nepal oferece outro exemplo em que as

²⁸ Ver www.waterintegritynetwork.net/2017/11/30/swsc-promotes-integrity-zambia/.

²⁹ Artigo 19, *Guia Prático de Acesso à Informação em Água e Saneamento* (São Paulo).

³⁰ Apresentação pela End Water Poverty, em resposta a questionário.

comunidades locais podem participar de reuniões públicas com os prestadores de serviços, fazendo perguntas sobre as tarifas e a falta de serviços e exigindo respostas. Isso resultou em que muitos prestadores de serviços passassem a levar em consideração as reclamações dos residentes e modificassem adequadamente suas políticas.³¹ Outros mecanismos inovadores envolvem o uso de tecnologia da informação e da comunicação. Na União Europeia, foi recentemente proposta uma nova diretriz sobre água potável segundo a qual as informações teriam de estar disponíveis on-line e via aplicativos inteligentes, o que permitiria uma análise sistemática dos níveis de implementação e êxito.³²

53. Entretanto, muitos desafios práticos ainda existem para que as pessoas participem de maneira significativa (ver [A/69/213](#)). Mesmo quando o direito à participação e a liberdade de expressar a discordância existem formalmente em um país, as pessoas podem na prática não usufruir desses direitos. No México, por exemplo, vários representantes comunitários, defensores dos direitos humanos e organizações da sociedade civil informaram ao Relator Especial que haviam sofrido assédio, intimidação, ameaças ou até mesmo prisão, em consequência de suas reclamações ou protestos relacionados ao acesso à água e à contaminação de fontes hídricas (ver [A/HRC/36/45/Add.2](#), par. 62).

2. Mecanismos de reclamação

54. Os mecanismos de reclamação são amplamente utilizados como uma ferramenta para cumprir a dimensão de responsividade da responsabilização, isto é, a solicitação de informações, explicações e justificativas. Os indivíduos podem recorrer aos mecanismos de reclamação de seus prestadores de serviços de água e esgotamento sanitário quando desejarem investigar certas ações e decisões que tiveram impacto sobre seus direitos de acesso a tais serviços.

55. Os atores que afetam o gozo dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário por meio de sua conduta devem disponibilizar mecanismos de reclamação

³¹ Conforme comunicado em um webinar da Global Partnership for Social Accountability (ver <http://gpsaknowledge.org/events/what-is-the-role-of-citizens-in-demanding-the-delivery-of-equitable-water-services-wins-experience/#>. WpQuGBPwbOS).

³² Comissão Europeia, Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano (reformulação), COM (2017) 753 final 2017/0332 (COD) (1º de fevereiro de 2018), p. 13, art. 14 e anexo IV.

aos titulares desses direitos. Esses atores incluem entidades privadas que afetam a qualidade ou a disponibilidade da água em uma determinada área, ou ONGs que fornecem serviços ou influenciam a tomada de decisões sobre projetos de água e esgotamento sanitário. Eles devem responder às solicitações e questionamentos dos titulares de direitos enviadas por meio de mecanismos de reclamação.

56. Os governos podem implementar diferentes mecanismos de reclamação no âmbito da participação pública. Por exemplo, no setor de desenvolvimento, a agência de desenvolvimento internacional alemã GIZ trabalha com consultores de integridade, um ouvidor externo e um sistema de relatórios com responsáveis pela conformidade que podem ser contatados anonimamente por todas as partes interessadas envolvidas, incluindo o público, quando tiver havido denúncia de violação das regras pela GIZ.

57. Mecanismos de reclamação eficazes podem variar de formulários on-line a quiosques locais onde as pessoas podem apresentar uma reclamação verbalmente. No Tajiquistão, o programa de Governança, Defesa da Causa e Liderança para Água, Esgotamento Sanitário e Higiene implementado pelo Programa de Governança da Água do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento e pelo Instituto Internacional da Água de Estocolmo apoiou a criação de conselhos consultivos públicos e, durante reuniões específicas, as reclamações e solicitações dos consumidores são apresentadas abertamente aos gestores das empresas de abastecimento de água, os quais, por sua vez, fornecem explicações e se comprometem a resolver os problemas.³³ Outro exemplo é o Águas de Comayagua, em Honduras, que estabeleceu *links* diretos para receber reclamações e reivindicações, seja pessoalmente ou por telefone, bem como on-line e por meio das redes sociais.³⁴

58. Os mecanismos de reclamação e outros mecanismos não judiciais de reclamação sobre direitos humanos devem atender aos seguintes princípios para garantir sua credibilidade e eficácia: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, compatibilidade de direitos e transparência.³⁵

³³ Ver www.watgovernance.org/programmes/goal-wash/tajikistan/.

³⁴ Ver servicioaguasdecomayagua.com/.

³⁵ Ver www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_II.aspx.

IV. Conformidade por meio da executoriedade

59. A dimensão da executoriedade da responsabilização engloba duas perspectivas. Primeiro, refere-se a um processo pelo qual os órgãos e mecanismos supervisionam a conformidade dos atores com os padrões que estão alinhados com o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e dos princípios de direitos humanos. No caso de os padrões não serem cumpridos, os mecanismos de executoriedade impõem sanções e asseguram que ações corretivas e saneadoras sejam tomadas. Em segundo lugar, do ponto de vista dos indivíduos, a executoriedade fornece um canal para reivindicação dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário ao exigir a conformidade dos atores, e para o exercício do direito a um remédio jurídico eficaz.

A. Supervisão como pré-requisito da executoriedade

60. Como a executoriedade refere-se à capacidade de supervisionar os atores e aplicar sanções quando eles dão respostas insatisfatórias, a supervisão da conduta dos atores para avaliar se os padrões de desempenho são cumpridos é um pré-requisito para as decisões sobre a aplicação de sanções.

61. Os mecanismos de supervisão são estabelecidos dentro dos Estados - entre o Executivo, o Legislativo e o Judiciário - pelo princípio da separação dos poderes em que cada instituição responsabiliza a outra em nome do povo. As instituições recebem um mandato para supervisionar as outras agências do Estado e os atores privados. Tais instituições incluem reguladores, comissões e instituições de direitos humanos, ouvidores, agências de combate à corrupção e instituições estaduais de auditoria. Esses órgãos podem ter a função de aplicar normas legais públicas com fortes poderes de investigação e determinar medidas corretivas por iniciativa própria. Outros podem emitir recomendações sobre ações corretivas e saneadoras. Por exemplo, a instituição defensora dos direitos humanos colombiana Defensoría del Pueblo publicou um estudo no qual analisou o progresso na realização dos

direitos à água potável e ao esgotamento sanitário em todo o país e emitiu recomendações ao governo.³⁶

62. No nível nacional, os reguladores desempenham um papel fundamental na supervisão da conformidade dos prestadores de serviços com o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Como órgãos públicos, os atores reguladores estão vinculados às obrigações internacionais de direitos humanos dos Estados e devem ser capazes de coletar, analisar e disseminar informações precisas sobre o cumprimento por parte dos prestadores de serviços. Além disso, as instituições nacionais de direitos humanos têm autorização para supervisionar a implementação e o cumprimento dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, e as organizações da sociedade civil também têm um papel importante na verificação da adesão às normas de direitos humanos pelos Estados e outros atores passíveis de responsabilização. Além disso, a mídia pode desempenhar um papel importante na supervisão das ações dos vários atores no setor de água e esgotamento sanitário. Ela pode cumprir uma função de vigilância e reequilibrar a assimetria de poder, apesar de sua falta de poder para impor qualquer resultado de sua supervisão.

63. As auditorias sociais, como mecanismos de supervisão, podem analisar os registros oficiais e permitir determinar se as despesas relatadas pelo Estado refletem as despesas reais no local, podendo ser utilizadas como ferramenta para revelar corrupção. Um exemplo são os cartões de avaliação pelo cidadão ou mecanismos semelhantes que permitem aos usuários classificar os serviços que recebem. Esses mecanismos também são utilizados para indicar os níveis de corrupção percebidos e para exercícios de rastreamento de gastos, auditoria social e monitoramento de contratos. A sociedade civil pode avaliar o cumprimento dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços do Estado e privados. Por exemplo, o observatório cidadão dos serviços públicos Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos, com sede em Guayaquil, Equador, promove a responsabilização entre os prestadores de serviços privados, monitorando se suas práticas estão em conformidade com suas obrigações contratuais e com a lei. Em caso de suspeita de violações, eles apresentam reclamações em vários fóruns e, ao

³⁶ Defensoría del Pueblo, Acciones para el Impulso del Derecho Humano al Agua en Colombia: una Mirada al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (Bogotá, fevereiro de 2014).

mesmo tempo, dão publicidade a elas no noticiário local (ver [A/HRC/18/33/Add.1](#), par. 84).

64. No que diz respeito a projetos de desenvolvimento, em situações nas quais o Estado anfitrião deixe de prover a supervisão adequada, os financiadores devem melhorar a responsabilização das organizações implementadoras definindo a supervisão como um critério para os projetos. Os financiadores devem tornar o financiamento menos dependente de avaliações simplistas de sucesso e vinculá-lo mais estreitamente aos critérios de capacitação e aprendizagem.³⁷

B. Mecanismos de executoriedade

65. Existem várias maneiras pelas quais os Estados e outros atores passíveis de responsabilização podem sofrer sanções pelo descumprimento de seus padrões de desempenho e os indivíduos podem solicitar ações reparadoras ou corretivas. Além dos mecanismos judiciais nacionais que asseguram a execução da conformidade por meio de lei, outros mecanismos não judiciais em nível nacional podem influenciar positivamente os Estados e outros atores passíveis de responsabilização, tais como a mídia e os grupos de defesa do consumidor. O presente relatório descreve os mecanismos judiciais e quase judiciais em nível nacional aos quais as pessoas podem recorrer quando desejarem fazer valer certas ações ou decisões relacionadas a seus problemas diários com serviços de água e esgotamento sanitário.

1. Mecanismos judiciais nacionais

66. Embora o mecanismo judicial muitas vezes não seja o caminho preferido para os titulares de direitos, é uma opção importante na busca de reparação quando outros mecanismos tiverem se esgotado. A ação judicial não apenas pode servir para fornecer remédios jurídicos às vítimas de violações dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário, mas também tem o potencial de servir à função preventiva da responsabilização, estimular debates mais amplos sobre como esses direitos devem ser salvaguardados na sociedade e efetivar mudanças mais transformadoras nas políticas.³⁸ Para que isso aconteça, é importante que os tribunais tenham

³⁷ Alnoor Ebrahim, *“Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs”*, *World Development*, vol. 31, nº 5 (maio de 2003), pag. 818.

³⁸ ACNUDH e Centro de Direitos Econômicos e Sociais, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, pag. 40.

competência para avaliar os casos relacionados a violações dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e aceitar ações judiciais de interesse público e ações coletivas.

67. Os tribunais desempenham um papel crucial na garantia de que os titulares de direitos possam responsabilizar outros atores além dos Estados por violações a seus direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, especialmente quando houver legislação pertinente em vigor. Em um caso na Argentina, um tribunal proibiu uma empresa privada de desconectar o abastecimento de água por causa do não pagamento, baseando sua decisão no artigo 11 do Pacto Internacional sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais e outros instrumentos de direitos humanos diretamente aplicáveis naquele país.³⁹

68. Embora haja um aumento no número de sentenças sobre os direitos econômicos, sociais e culturais, algumas ou até mesmo muitas sentenças permanecem sem implementação em muitas jurisdições.⁴⁰ Em uma tentativa de garantir seu cumprimento, os tribunais podem manter competência fiscalizadora sobre a execução de suas decisões e recomendações. Eles podem estabelecer processos de monitoramento e exigir relatórios periódicos por parte dos governos sobre as medidas tomadas para implementar as decisões. Por exemplo, na África do Sul, depois de receber uma denúncia sobre banheiros inacessíveis a pessoas com deficiências em uma praia, um tribunal ordenou que a prefeitura corrigisse a situação sobre a acessibilidade e aceitabilidade dos banheiros no prazo de 30 dias, e informasse à Comissão de Direitos Humanos da África do Sul no prazo de dois meses.⁴¹

2. Mecanismos quase judiciais

69. Além dos mecanismos judiciais, os mecanismos quase judiciais constituem outro fórum para a executoriedade. Os mecanismos quase judiciais referem-se a um

³⁹ Justiça da Paz (Moreno, Buenos Aires), *Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos Asociación Civil v. Aguas del Gran Buenos Aires SA*, 21 de agosto de 2002.

⁴⁰ Ver <https://www.escri-net.org/node/365113>.

⁴¹ Comissão dos Direitos Humanos da África do Sul, *Boogard vs Kouga Municipality EC*, número de referência do arquivo: EC/1415/2048, Relatório, 10 de agosto de 2016.

árbitro ou agência administrativa pública com o poder de determinar os fatos objetivamente e tirar conclusões que servirão de base para a ação oficial.

70. Os mecanismos de reclamação e resolução de litígios das instituições financeiras internacionais podem ser utilizados por indivíduos e comunidades que considerem que foram, ou provavelmente serão, afetadas negativamente por um projeto. O Relator Especial enfatiza que os Estados representados nos conselhos do Banco Mundial e outros bancos de desenvolvimento devem assegurar que suas salvaguardas internas sejam guiadas pelas normas internacionais de direitos humanos, incluindo os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Isso permitiria que as populações afetadas procurassem medidas corretivas efetivas para projetos que violassem seus direitos.

71. Os órgãos reguladores fornecem um outro caminho para salvaguardar o processo de apresentação de denúncias quando o gozo dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário foi comprometido. Um número crescente de órgãos reguladores independentes estabeleceram mecanismos de reclamação para a resolução de litígios entre prestadores de serviços e usuários (ver [A/HRC/36/45](#), par. 81). Esses órgãos estão frequentemente situados no nível local e são, portanto, em geral mais facilmente acessíveis do que os tribunais. Na resolução de reclamações contra prestadores de serviços, os atores reguladores devem assegurar a divulgação integral de informações sobre as medidas propostas, de notificação razoável das ações propostas, de recursos e remédios jurídicos para o indivíduo afetado e da assistência jurídica para obtenção dos remédios jurídicos (ver Comitê sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, comentário geral nº 15, par. 56).

72. Os reguladores podem utilizar diversos mecanismos para executar as normas, inclusive incentivos, advertências, penalidades por descumprimento (tais como multas), negativa de licenças, emissão de ordem de fazer ou não fazer, aumento de inspeções e a possibilidade de revogação de contratos (ver [A/HRC/15/31](#), par. 52). Por exemplo, no Quênia, o Conselho Regulador dos Serviços de Água pode recomendar a exclusão de conselhos administrativos e da alta gerência e, em última instância, revogar licenças.⁴² Entretanto, é preocupante que as estruturas de

⁴² Quênia, Water Act, 2002 N° 8 de 2002, Licence for Provision of Water Services, cláusula 10.3, parágrafo 3.

governança do Estado possam ser fracas e que os reguladores possam não ter a capacidade ou os meios para assegurar que as regras sejam obedecidas.

73. As instituições nacionais de defesa dos direitos humanos podem frequentemente receber denúncias, investigar e recomendar mudanças quando forem observadas violações sistemáticas dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário. O exame minucioso da obrigação do Estado de cumprir esses direitos, no entanto, pode representar um desafio. Em alguns casos, as instituições nacionais de defesa dos direitos humanos têm autorização para abordar as denúncias relacionadas a negócios referentes ao direito à água potável e ao esgotamento sanitário.⁴³ No Estado Plurinacional da Bolívia, o ouvidor pode tratar de denúncias contra prestadores privados, incluindo os de serviços de água e esgotamento sanitário. No caso de investigação, o ouvidor emite recomendações e sugestões, e as autoridades são obrigadas a informá-lo sobre as medidas que tomaram para remediar o problema. As instituições de defesa dos direitos humanos devem ter a capacidade de monitorar os direitos à água potável e ao esgotamento sanitário e de aplicar um marco analítico coerente ao avaliar a conformidade do Estado com suas obrigações de cumprir esses direitos. Em 2015, foi desenvolvido um manual pelo Fórum Ásia-Pacífico de Instituições Nacionais de Defesa dos Direitos Humanos para fortalecer a capacidade das instituições nacionais de defesa dos direitos humanos de responsabilizar o Estado e suas instituições pelo cumprimento dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário.⁴⁴

C. Ambiente propício e desafios

74. Pessoas marginalizadas e pessoas em situação vulnerável muitas vezes não têm capacidade e oportunidades para responsabilizar os atores por uma falha na defesa dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário, ou por violações e abusos desses direitos. Os mecanismos de executoriedade são utilizados principalmente por

⁴³ ACNUDH, “Business and Human Rights: A Survey of NHRI Practices, Results from a Survey Distributed by the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights”, 2008.

⁴⁴ Fórum Ásia-Pacífico de Instituições Nacionais de Direitos Humanos e do Centro de Direitos Econômicos e Sociais, *Defending Dignity: A Manual for National Human Rights Institutions on Monitoring Economic, Social and Cultural Rights* (Fórum Ásia-Pacífico de Instituições Nacionais de Direitos Humanos, Sydney; Centro de Economia e Direitos Social; Brooklyn, Nova York, janeiro de 2015).

indivíduos que já estão cientes de tais mecanismos e que podem arcar com os custos e o tempo gastos com eles.

75. É vital que os titulares de direitos sejam informados de que, quando a denúncia não tiver sido resolvida por meio dos mecanismos de reclamação do prestador de serviços, há outras oportunidades às quais eles podem recorrer imediatamente em seguida. Os atores passíveis de responsabilização devem encaminhar ativamente as pessoas a outros mecanismos, inclusive aos mecanismos judiciais e quase judiciais, caso as reclamações não possam ser resolvidas pelo ator passível de responsabilização. A Ofwat, reguladora econômica do setor de água na Inglaterra e no País de Gales, explica em seu site que os consumidores que não estejam satisfeitos com o resultado do procedimento de reclamação podem recorrer ao seu comitê local do Conselho de Consumidores de Água para solicitar investigação, e fornece os detalhes de contato pertinentes.⁴⁵

76. Além disso, devido à natureza coletiva dos serviços de água e esgotamento sanitário, é importante que os órgãos judiciais e quase judiciais permitam que casos relevantes lhes sejam apresentados por indivíduos, seus representantes, terceiros, ONGs, associações de sindicatos ou quaisquer outras organizações representativas. Geralmente é mais fácil para os titulares de direitos expressar seus questionamentos e responsabilizar os atores coletivamente, por exemplo, por meio de organizações da sociedade civil, grupos de defesa do consumidor e organizações de usuários de água. No Quênia, por exemplo, um processo foi instaurado no Supremo Tribunal com o apoio da Hakijamii, uma organização de defesa dos direitos humanos sediada em Nairóbi, após uma solicitação de mais de 1.000 indivíduos que haviam sido despejados de suas casas e, como resultado, sofrido com a falta de água e esgotamento sanitário.⁴⁶ Na Suécia, foram encontradas na água potável substâncias perfluoroalquílicas e polifluoroalquílicas provenientes principalmente de espuma de combate a incêndio. Como resultado, uma ONG processou o fornecedor privado de

⁴⁵ Ver <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/investigations/ofwat-regulating-the-industry-monitoring-and-casework-whistleblowing-whistleblowing/>.

⁴⁶ Supremo Tribunal do Quênia, Petição Constitucional nº 2 de 2011 (Garissa), 23 de junho de 2011.

água e reivindicou danos pelos efeitos dessas substâncias na saúde dos consumidores.⁴⁷

77. As estratégias relacionadas à executoriedade flexível [NT: do original em inglês *soft enforcement*] também constituem uma ferramenta importante para a obtenção da executoriedade formal. As instituições de defesa dos direitos humanos, os ouvidores, as ONGs e as organizações da sociedade civil desempenham um papel crucial na garantia do cumprimento das sentenças e recomendações, uma vez que pressionam os governos a fornecer os remédios jurídicos para tal.⁴⁸

78. Vários desafios remanescentes precisam ser abordados. Um desafio à garantia da eficácia dos mecanismos de executoriedade é o de que, em algumas jurisdições, os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário não são objeto de ação judicial, isto é, não são passíveis de serem julgados em fóruns judiciais ou quase judiciais. É crucial que as leis nacionais forneçam uma garantia clara aos indivíduos e grupos que sejam potencialmente vítimas de uma violação de seus direitos à água potável e ao esgotamento sanitário, de modo que possam registrar uma denúncia perante um órgão judicial, requerer remédios jurídicos e fazer com que eles sejam executados. A justiciabilidade dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário é uma condição prévia essencial para garantir a eficácia dos mecanismos judiciais e quase judiciais como parte da dimensão de executoriedade da responsabilização.

79. Outro desafio é a falta de confiança nos mecanismos disponíveis. Conforme observado no relatório do Relator Especial a respeito de sua missão no México, muitos indivíduos, especialmente aqueles em situações vulneráveis, não confiam nas autoridades pois muitos casos de violações dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário não chegam aos tribunais, e a existência de uma jurisprudência substancial sobre esses direitos tem sido limitada em comparação com outros direitos (ver [A/HRC/36/45/Add. 2](#), par. 60). Deve-se atentar para o fato de que o acompanhamento das decisões seja fortalecido e o fornecimento de

⁴⁷ Apresentação pela Suécia, em resposta a questionário.

⁴⁸ B. Cali e N. Bruch, *Monitoring the implementation of judgments of the European Court of Human Rights: A Handbook for Non-Governmental Organisations* (maio de 2011), pag. 6. Exemplos incluem a Rede Internacional para os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Ver <https://www.escr-net.org/monitoring>).

remédios jurídicos seja assegurado, de modo que as violações e os abusos não fiquem impunes e a confiança possa ser restabelecida.

80. A imposição de determinadas sanções, tais como a revogação de licenças, é um desafio em um setor no qual normalmente não há prestação de serviços alternativos, uma vez que a sanção pode, em última instância, afetar os usuários.⁴⁹ Uma solução para isso foi tentada no Peru, onde uma nova lei estipula que os prestadores de serviços que não atinjam um certo nível de desempenho e bons indicadores de governança sejam enquadrados em um regime de transição durante o qual uma instituição independente controla o prestador, que recebe apoio intensivo para facilitar uma melhoria rápida do seu desempenho.⁵⁰

V. Conclusão e recomendações

81. O princípio da responsabilização é um princípio central e transversal dos direitos humanos. Com o objetivo essencial de equilibrar o poder a fim de proteger os mais marginalizados e aqueles que vivem em situações vulneráveis, o princípio da responsabilização pode ser utilizado como um mecanismo para responsabilizar Estados e outros atores por ações, omissões e decisões que afetem o gozo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Semelhante ao conceito de direitos humanos, o conceito de responsabilização é dinâmico e, por natureza, progressivo, requerendo uma análise contextual.

82. Os mecanismos de responsabilização no setor de água e esgotamento sanitário existem nos níveis local, nacional, regional e internacional. Alguns mecanismos podem estar diretamente acessíveis às populações afetadas, enquanto outros podem exigir que representantes atuem em nome dessas populações. No presente relatório, o Relator Especial concentrou-se nos mecanismos aos quais usuários individuais possam ter acesso direto para atender seus questionamentos cotidianos relacionados aos serviços de água e esgotamento sanitário. A complexidade dos atores do setor de água e esgotamento sanitário e suas especificidades implica em que a estrutura

⁴⁹ Apresentação pela Alemanha, em resposta ao questionário.

⁵⁰ Peru, Lei de Enquadramento sobre a Gestão e Prestação de Serviços de Esgotamento Sanitário, conforme alterada pelo Decreto do Supremo N° 008-2018-VIVIENDA, de 18 de maio de 2018.

tradicional dos direitos humanos centrada no Estado deixe lacunas nos mecanismos de responsabilização existentes. Além disso, o Relator Especial observou que os mecanismos de responsabilização frequentemente enfrentam desafios e que, na prática, tais mecanismos estão muitas vezes totalmente ausentes. Como resultado, quando os direitos à água potável e ao esgotamento sanitário são afetados, nem sempre é claro a quem a ação correlata pode ser atribuída, porque tal ação foi realizada, como podem ser aplicadas sanções contra aqueles que causaram danos ou como remediar a situação.

83. Consequentemente, o Relator Especial identificou a necessidade de fortalecer as três dimensões da responsabilização no setor de água e esgotamento sanitário: papéis, responsabilidade e padrões de desempenho; apresentação de explicações e justificativas; e mecanismos de executoriedade para conformidade. Visando estabelecer uma estrutura adequada de responsabilização para as populações afetadas, o Relator Especial apresentou um conjunto de recomendações para os Estados e outro para todos os atores passíveis de responsabilização, isto é, os Estados e outros atores envolvidos na prestação de serviços de água e esgotamento sanitário ou cujas ações, omissões e decisões afetam o acesso aos serviços de água e esgotamento sanitário.

84. Primeiramente, a implementação adequada da responsabilização exige uma definição clara de quem é passível de responsabilização, quem pode responsabilizar os atores e pelo que os atores devem ser responsabilizados. As populações afetadas podem responsabilizar os Estados e outros atores passíveis de responsabilização por deixarem de aderir a padrões de desempenho predeterminados ou de cumprir as obrigações de defesa dos direitos humanos. No entanto, o desafio está na dificuldade de determinar quem é passível de responsabilização pelo acesso aos serviços de água e esgotamento sanitário, especialmente devido à arquitetura complexa das instituições governamentais nesse setor, o envolvimento dos prestadores de serviços privados e informais, a existência de reguladores e as situações onde ninguém é identificado como passível de responsabilização.

85. Para a primeira dimensão sobre papéis, responsabilidade e padrões de desempenho, o Relator Especial recomenda que todos os atores passíveis de responsabilização, incluindo Estados, organizações internacionais,

financiadores bilaterais e multilaterais, organizações não governamentais (ONGs), prestadores de serviços privados e informais, reguladores independentes, empresas transnacionais e nacionais:

(a) Identifiquem claramente os papéis e responsabilidades das entidades cuja influência, ações, omissões e decisões afetem a prestação de serviços de água e esgotamento sanitário, tornando esses papéis e responsabilidades transparentes e claros para os indivíduos afetados;

b) Garantam que os recursos, o conhecimento, a capacidade e os mecanismos de responsabilização correspondentes sejam adequadamente transferidos quando papéis e responsabilidades forem transferidos de um ator para outro;

c) Adotem o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e os princípios de direitos humanos como a base fundamental para os padrões de desempenho;

d) Priorizem o fornecimento de água e esgotamento sanitário em conformidade com os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário em situações de múltiplas exigências de responsabilização.

86. Especificamente, os Estados devem:

(a) Estabelecer mecanismos claros de coordenação dentro das instituições governamentais para que os indivíduos não precisem recorrer a múltiplos atores no Governo para reivindicar seus direitos;

b) Fortalecer a capacidade dos governos locais e prestadores de serviços de implementar seus mandatos por meio de um processo claro de responsabilização;

c) Alocar, definir e atribuir claramente as responsabilidades de todas as partes interessadas envolvidas no setor de água e esgotamento sanitário, de acordo com o marco dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário, e regulamentar a implementação dessas responsabilidades;

d) Identificar prestadores de serviços informais de água e esgotamento sanitário a indivíduos e comunidades e implementar regulamentos para esses prestadores, disponibilizando mecanismos de responsabilização;

e) Quando as responsabilidades pela prestação dos serviços forem transferidas para as comunidades, garantir que estejam em vigor as medidas de responsabilização por quaisquer violações de direitos humanos que possam ocorrer devido a práticas agressivas e abusivas.

87. Em segundo lugar, a apresentação de explicações e justificativas requer, por um lado, que os Estados e outros atores passíveis de responsabilização possam responder a perguntas e prestar as informações solicitadas pelos indivíduos, em especial os marginalizados e aqueles em situações vulneráveis, que precisam ser empoderados para solicitar informações e fazer perguntas ativamente. Por outro lado, os Estados e outros atores passíveis de responsabilização devem prestar informações proativa e sistematicamente, de forma transparente, bem como oferecer espaços abertos para interações com as populações afetadas. Ambos os aspectos dependem de uma estrutura efetiva e explícita de direitos humanos que defenda o direito à informação, participação, monitoramento e divulgação, em conjunto com a defesa da transparência e de outros princípios de combate à corrupção.

88. Para a segunda dimensão da apresentação de explicações e justificativas, o Relator Especial recomenda que todos os atores passíveis de responsabilização, incluindo Estados, organizações internacionais, financiadores bilaterais e multilaterais, ONGs, prestadores de serviços privados e informais, reguladores independentes, empresas transnacionais e nacionais:

(a) Anotem e deixem registradas regularmente as ações e decisões tomadas e sua justificativa, inclusive por meio da criação de sistemas internos para uma análise efetiva das decisões e do cumprimento dos padrões de desempenho;

b) Mantenham mecanismos claros e eficazes para responder às solicitações e questionamentos das populações afetadas, dando respostas tempestivas a pedidos de informações e explicações, e assegurando clareza (por

meio de linguagem clara e compreensível) e que as informações fornecidas sejam úteis;

c) **Facilitem a troca de informações na forma de diálogos ou participação, de modo que as populações afetadas possam avaliar se as informações que receberam são razoáveis, expressar suas opiniões e influenciar as decisões pertinentes, sem barreiras linguísticas;**

d) **Publiquem regularmente informações sobre os processos de tomada de decisão relacionados à água potável e ao esgotamento sanitário;**

e) **Adotem indicadores que abranjam todo o conteúdo normativo dos direitos à água potável e ao esgotamento sanitário e que sejam desagregados por grupos cuja discriminação esteja proibida, estabelecendo referências específicas em relação a cada indicador.**

89. Especificamente, os Estados devem:

(a) **Prestar apoio a prestadores de serviços informais e de pequena escala, para que possam monitorar sua própria prestação de serviços;**

b) **Garantir legalmente o exercício dos direitos humanos fundamentais, como a liberdade de expressão, o direito à informação e participação, dentre outros, que constituem condição prévia para que as populações afetadas responsabilizem os atores;**

c) **Garantir o processamento de mecanismos de reclamação em marcos regulatórios e contratos de concessão quando a prestação for delegada.**

90. Para a terceira dimensão, a executoriedade é fundamental para garantir a responsabilização dos atores por meio da imposição de sanções e ações corretivas para as violações e abusos cometidos por esses atores. Isso é precedido por um processo pelo qual os órgãos e mecanismos supervisionam a conformidade dos atores com os padrões de desempenho que estejam alinhados com o conteúdo normativo dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. No nível nacional, os mecanismos judiciais e quase judiciais servem como um meio para as populações afetadas responsabilizarem os Estados e outros atores passíveis de responsabilização. Entretanto, isso precisa ser complementado com um ambiente propício, que permita às

populações afetadas apresentarem reivindicações e que construa confiança e eficácia nos mecanismos de responsabilização.

91. No que diz respeito à terceira dimensão, a saber, a conformidade por meio da executoriedade, o Relator Especial recomenda que todos os atores passíveis de responsabilização, incluindo Estados, organizações internacionais, financiadores bilaterais e multilaterais, ONGs, prestadores de serviços privados e informais, reguladores independentes, empresas transnacionais e nacionais:

(a) Estabeleçam um sistema de supervisão eficaz para rastrear a conduta dos atores no setor de água e esgotamento sanitário e avaliar se os padrões de desempenho são atendidos;

b) Avaliem e enfrentem as barreiras encontradas pelas pessoas marginalizadas e pessoas em situações vulneráveis ao recorrer a um mecanismo judicial ou quase judicial, eliminando as barreiras institucionais, físicas, econômicas, sociais ou outras;

c) Garantam que as populações afetadas sejam informadas do fato de que, quando as reclamações não são resolvidas por meio dos mecanismos de seu prestador de serviços, outros mecanismos de executoriedade estão disponíveis.

92. Especificamente, os Estados devem:

(a) Garantir que todos os elementos dos direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário e os princípios de direitos humanos sejam incluídos no marco legal, de modo que os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário sejam passíveis de serem objeto de ação judicial e as populações afetadas tenham uma base legal para as suas reivindicações;

b) Conceber um mecanismo que imponha as decisões a outros atores passíveis de responsabilização, interpretando as leis nacionais de uma forma que permita procedimentos contra os atores responsáveis por violações e abusos dos direitos humanos.