

Lisabonská charta – k čemu je to dobré?

Před deseti lety otiskl časopis Sovak Bonnskou chartu pro bezpečnou pitnou vodu (Sovak č. 7–8/2005, str. 20–23), strategický dokument moderního vodárenství vypracovaný Mezinárodní asociací pro vodu (IWA). V předmluvě, ve snaze přiblížit význam tohoto dokumentu, jsem tehdy s trochou nadsázky přirovnal Bonnskou chartu k ústavě, která se také na první pohled zdá být pro „normálního uživatele zákonů“ zbytečná a nepotřebná. Ale přece je dobré vědět, že „tam někde“ za všemi těmi zákony, vyhláškami a nařízeními atd. je nějaký rámcový dokument, ke kterému se všechny ty zákony a vyhlášky vztahují a do kterého lze v případě potřeby nahlédnout a správnost toho rámce si ověřit.



Po jedenácti letech iniciovala IWA další rámcový dokument, podle místa vzniku tentokrát **Lisabonskou chartu**. Zatímco Bonnská charta byla určena především výrobcům pitné vody, Lisabonská charta zohledňuje, že zásobování pitnou vodou a čištění odpadních vod není pouhým dodavatelsko-odběratelským vztahem jedné z mnoha služeb, ale že má v rámci společnosti určité unikátní role. Aby bylo možné tyto úlohy efektivně naplňovat, musí být pro to ve společnosti vytvořeny příslušné podmínky a zapojeny další subjekty než jen dodavatelé a odběratelé vodárenských služeb. Proto také podtitul charty zní „Doporučení pro veřejnou politiku a regulaci v oblasti zásobování pitnou vodou a odvádění a čištění odpadních vod“.

Teď vás asi napadne námitka, že doporučení je určeno pro nějaké rozvojové země, které mají tento sektor a jeho regulaci ještě v plenkách (či už v troskách), ale že Česká republika má jak politiku pro tuto oblast, tak (nyní vylepšený) regulační rámec.

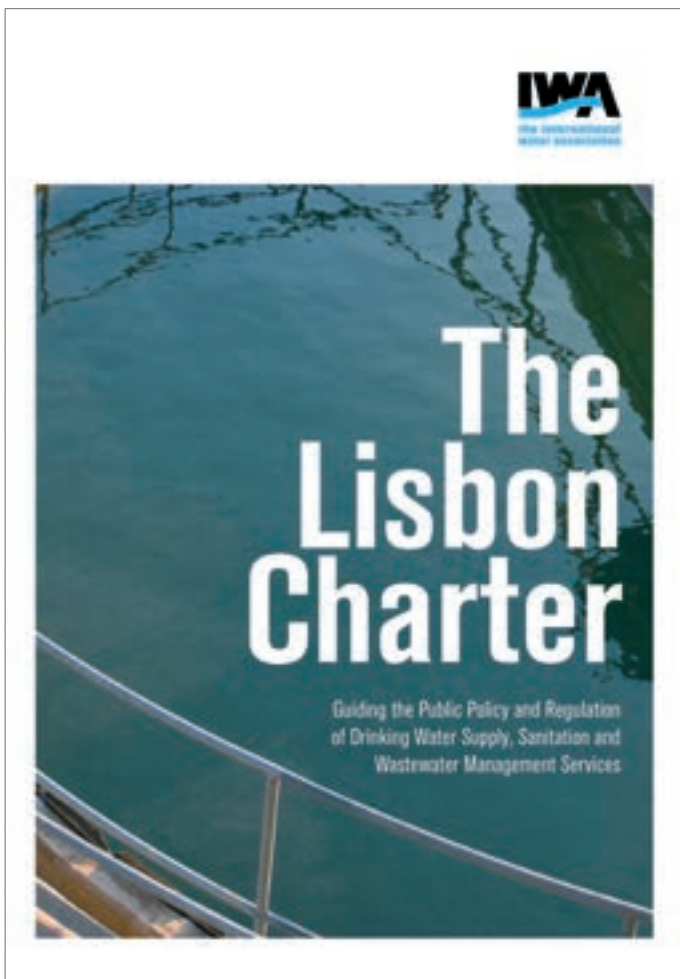
Teď vás asi napadne námitka, že doporučení je určeno pro nějaké rozvojové země, které mají tento sektor a jeho regulaci ještě v plenkách (či už v troskách), ale že Česká republika má jak politiku pro tuto oblast, tak (nyní vylepšený) regulační rámec.

Pokud jsme přesvědčeni, že naše země má v tomto ohledu vše, co má mít, pak nám může Lisabonská smlouva posloužit jako vhodné měřítko pro benchmarking – je skutečně náš regulační systém tak dobrý, aby splňoval všechna moderní kritéria, jak je definuje Lisabonská charta? Připomeňme, že na vzniku Charty se nepodílela zdaleka jen IWA, ale i řada zástupců státních regulátorů z mnoha zemí světa.

Ale jsme skutečně přesvědčeni, že máme takovou veřejnou politiku českého vodárenství, která má vizi a která před nás staví cíle, ke kterým chceme všichni směřovat? Setkávám se s řadou lidí z oboru, kteří si to rozhodně nemyslí. Dokonce jsou přesvědčeni, že u nás žádná koncepce neexistuje, že státní kroky na tomto poli jsou víceméně chaotickými pokusy dílčího záplatování nejpálčivějších problémů. Pokud je tento názor byt jen zčásti pravdivý, pak je načase začít společnou vizi hledat a pokusit se ji formulovat. Lisabonská, ale i Bonnská charta nám pak mohou v takovém případě sloužit jako užitečné „terms of reference“.

Anglický originál Lisabonské charty je volně ke stažení na adrese: www.iwa-network.org/publications/the-lisbon-charter/

MUDr. František Kožíšek, CSc.



LISABONSKÁ CHARTA

Doporučení pro veřejnou politiku a regulaci v oblasti zásobování pitnou vodou a odvádění a čištění odpadních vod

©2015 International Water Association

Vydala International Water Association. Všechna práva vyhrazena.

Žádost o povolení k reprodukci nebo překladu tohoto dokumentu – ať již za komerčním či nekomerčním účelem – je nutné podat na IWA Media Office přes webové stránky IWA (www.iwa-network.org/iwrf/projects/water-policy-and-regulation/).

IWA učinila všechna opatření k tomu, aby ověřila informace uvedené v této publikaci. Publikovaný dokument je však distribuován bez jakékoli záruky, poskytnuté výslovně či nepřímou. Odpovědnost za interpretaci a způsob využití tohoto dokumentu je na jeho čtenářích. IWA nepřebírá žádnou odpovědnost za škody vzniklé jeho aplikací. V případě rozporu mezi anglickým a českým zněním se za správné považuje anglické, původní znění Charty.

Z anglického originálu „The Lisbon Charter. Guiding the Public Policy and Regulation of Drinking Water Supply, Sanitation and Wastewater Management Services“ přeložili se souhlasem IWA MUDr. František Kožíšek, CSc., a Ing. Yveta Kožíšková.

OBSAH

Předmluva

Část I – Podstata Charty a její účel

Základní východiska

Účel

Jak Chartu používat

Hlavní definice

Část II – Hlavní zásady

Článek 1 – Zásady veřejné politiky a regulace

Část III – Úlohy a povinnosti

Článek 2 – Všeobecné povinnosti

Článek 3 – Povinnosti vlád a veřejné správy

Článek 4 – Povinnosti regulačních orgánů

Článek 5 – Povinnosti poskytovatelů služeb

Článek 6 – Povinnosti odběratelů služeb

Část IV – Regulační rámec

Článek 7 – Principy efektivního regulačního rámce

Část V

Článek 8 – Interpretace Charty

Poděkování

Publikováno v březnu 2015 (oprava v lednu 2016), český překlad v říjnu 2016.

Nastala vhodná doba, aby se IWA společně s obcí odborníků v oblasti výroby, zásobování vodou a nakládání s odpadními vodami a subjekty ovlivňujícími veřejné mínění dohodli na vytvoření mezinárodního rámce pro správnou praxi zásobování pitnou vodou, odvádění odpadních vod a jejich čištění, v němž by byla výslovně uvedena práva a povinnosti různých zainteresovaných subjektů a odběratelů služeb.

PŘEDMLUVA

V posledních deseti letech je stále více uznáván význam vytváření příznivého prostředí pro fungování základních služeb pro obyvatelstvo – zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod. Děje se tak formulováním správné veřejné politiky a zaváděním účinné regulace; počet zemí, které mají vytvořen regulační rámec pro zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod, skutečně vzrůstá, a tím také soubor regulačních orgánů.

Mezinárodní asociace pro vodu (The International Water Association, IWA) je mezinárodním sdružením odborníků a firem pokrývajících všechny články koloběhu vody, jehož hlavní sdílenou vizí je svět, v němž je s vodou moudře nakládáno, tak, aby byly spravedlivé a udržitelné uspokojovány potřeby lidských činností i ekosystémů; jehož společně sdílenou misí je inspirovat ke změnám a pomáhat na tomto poli členům IWA, odborné veřejnosti zabývající se vodou, externím organizacím, zainteresovaným subjektům a společnosti jako takové.

Vyhovující úroveň služeb dodávky pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod závisí rozhodujícím způsobem na přispění všech účastníků a na tom, jak účinně a efektivně plní své úlohy. Mezinárodní dokumenty, jako je např. dokument OSN „Mezinárodní zásady přístupu k základním službám pro všechny“¹ a normy Mezinárodní organizace pro standardizaci (ISO) č. 24510, 24511 a 24512 však definují příslušné úlohy různých účastníků, aniž by detailně specifikovaly úlohu regulačních orgánů.

Všeobecné shromáždění IWA uznalo význam práva lidí na bezpečnou pitnou vodu a práva na odvádění a čištění odpadních vod v rezoluci přijaté v roce 2012, která vyzývala členy IWA, aby podporovali postupnou realizaci těchto lidských práv. Přístup k bezpečnému zásobování pitnou vodou a odvádění odpadních vod uznalo jako jedno z lidských práv Valné shromáždění OSN v červenci 2010 a mnoho států je vtělilo do své legislativy. Z této legislativy se odvozuje veřejná politika a regulační rámec.

Bonnská charta IWA pro bezpečnou pitnou vodu² vytvořila rámec pro kolektivní zavádění integrovaného hodnocení rizik a řídicích systémů, které by pomáhaly zajistit bezpečný management zásobování pitnou vodou. Podstatně přispěla k zavádění, rozšiřování a dalšímu rozvoji koncepce plánů pro zajištění bezpečnosti vody, kterou navrhla WHO ve svých celosvětových Doporučeních pro kvalitu pitné vody³. Bonnská charta je vzorovým dokumentem v tom, že spojuje celý okruh účastníků tak, aby konali společně, a poskytuje mezinárodní rámec, který je možné využít v národních legislativách, regulaci a v praxi.

V září 2014 se na Prvním mezinárodním fóru regulačních orgánů organizovaném společně s Mezinárodní asociací pro vodu a portugalským Regulačním úřadem pro vodu a odpadní vodu⁴ sešly regulační orgány zabývající se vodou a odpadní vodou a jejich partneři zabývající se veřejným zdravím a ekologií k diskusi o úloze regulace, jejím současném postavení a budoucích trendech poskytování vodohospodářských služeb; řešili také různé interakce mezi regulačními subjekty napříč sektory. Fórum přispělo k šíření správné výrobní praxe a umožnilo sladění různých regulačních postupů. Díky inspiraci Bonnskou chartou a v důsledku iniciativy ERSAR bylo rozhodnuto vypracovat Chartu pro vytváření veřejné politiky a způsob regulace v oblasti výše uvedených služeb.

ČÁST I – PODSTATA CHARTY A JEJÍ ÚČEL

Základní východiska

V září 2014 se v Lisabonu sešli na Prvním mezinárodním fóru regulačních orgánů odborníci a praktici v oblasti zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod, zástupci politických a rozhodovacích orgánů, které mají odpovědnost za tyto služby, manažeři veřejných nebo soukromých poskytovatelů služeb a zástupci občanské společnosti pracovníků ve vodohospodářství. Ocenili IWA, že iniciovala vznik, formulaci a ustanovení charty za účelem stanovení základních principů dobré veřejné politiky a efektivní regulace zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod (dále pod označením *Služby*), která by deklarovala příslušná práva, povinnosti a odpovědnosti vlád a veřejných správ, regulačních orgánů, poskytovatelů a odběratelů služeb.

Účel

Lisabonská charta poskytuje odborné vodítko při formulování národních a lokálních veřejných politik, při tvorbě regulačních rámců souvisejících se *Službami* a pro správnou praxi při zavádění takových politik a regulací. Pro naplnění svého účelu Charta vychází z následujících základních prvků:

Hlavní premisou Lisabonské charty je skutečnost, že spolehlivé zásobování nezávadnou, cenově dostupnou, přijatelnou a obecně dostupnou pitnou vodou (téma, jímž se zabývá také Bonnská charta), odvádění odpadních vod a udržitelné a bezpečné nakládání s odpadními vodami jsou základními předpoklady pro zdraví společností a jejich udržitelný sociální a ekonomický rozvoj. Přístup k nezávadné pitné vodě, odvádění a čištění odpadních vod byl kromě toho Mezinárodním paktem o hospodářských, sociálních a kulturních právech⁵ uznán za lidské právo odvozené z práva všech lidí na základní životní úroveň a spojené s právem každého jednotlivce na zdraví.

Lisabonská charta uznává, že vlády musí zajistit svým občanům uspokojení základních potřeb v souladu se svými mezinárodními závazky v dosahování rozvojových cílů (jako jsou Rozvojové cíle tisíciletí⁶ a Cíle trvale udržitelného rozvoje⁷); a že jsou zodpovědnými činiteli v procesu postupného naplňování lidského práva na nezávadnou pitnou vodu, odvádění a čištění odpadních vod se závazkem respektovat, chránit a naplňovat toto lidské právo, eliminovat nerovnost a diskriminaci a směřovat k dosažení všeobecné dostupnosti nezávadné pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod.

¹ International guidelines on decentralisation and access to basic services for all, United Nations Human Settlements Programme (UN HABITAT), 2009. Pozn. překl.

² Bonnská charta pro bezpečnou pitnou vodu. Sovak – časopis oboru vodovodů a kanalizací, 2005;14(7–8):20–23. Pozn. překl.

³ Guidelines for drinking-water quality, 4. vyd. WHO, Ženeva 2011. Pozn. překl.

⁴ Water and Waste Services Regulation Authority, ERSAR. Pozn. překl.

⁵ International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights – úmluva uzavřená v roce 1966 Valným shromážděním OSN. Pozn. překl.

⁶ Millennium Development Goals.

⁷ Sustainable Development Goals. Tyto cíle byly přijaty OSN v září 2015. Pozn. překl.

Vlády jsou hlavní instancí odpovědnou za tvorbu politiky, avšak nemusí být jediným subjektem implementujícím všechna opatření požadovaná k dosažení všeobecného přístupu k nezávadné pitné vodě a odvádění odpadních vod a k dosažení přijatelné úrovně nakládání s odpadními vodami. Vlády, jako instituce zodpovědné za naplňování lidských práv, by měly podporovat správnou veřejnou politiku a efektivní regulaci tak, aby byly plněny mezinárodní závazky, stejně jako závazky vůči jejich vlastnímu lidu.

Jak Chartu používat

Lisabonská charta předkládá zásady správné veřejné politiky a efektivní regulace *Služeb*. Tyto zásady jsou spojeny s právy, povinnostmi a správnými postupy každé skupiny účastníků (vlád a veřejné správy, regulačních orgánů, poskytovatelů a odběratelů služeb a společenství odborníků z praxe jako celku). Doporučení obsažená v Chartě jsou tudíž poskytována každé ze skupin účastníků tak, aby byla optimalizována jejich úloha – kolektivní i individuální – v oblasti optimalizace a implementace veřejné politiky a regulace.

HLAVNÍ DEFINICE

Pro účel této Charty jsou použity následující definice:

Lisabonská charta

Lisabonská charta, doporučení pro veřejnou politiku a regulaci v oblasti zásobování pitnou vodou a odvádění a čištění odpadních vod.

Regulace a regulování

V této chartě se tyto pojmy používají za účelem označení:

1. Pravidel, která jsou vydávána vládou a veřejnou správou a jsou vymahatelná regulačními orgány nebo regulátory tj. „regulace“;
2. Aktů aplikace a prosazování standardů, kritérií, pravidel nebo požadavků, které byly legálně nebo smluvně přijaty tj. „regulování“.

Účastníci

Profesionálové a odborníci na poli zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod, politici a rozhodovací orgány, veřejná správa, regulační orgány, manažeři veřejných nebo soukromých poskytovatelů *Služeb*, obec odborných pracovníků v managementu zásobování vodou a příjemci *Služeb*. Lisabonská charta člení účastníky do čtyř skupin podle jejich různých úloh: vlády a veřejná správa, regulační orgány, poskytovatelé *Služeb* a odběratelé *Služeb*.

Vlády a veřejná správa

Vláda je politický systém, který zahrnuje politiku a uplatňuje výkonnou pravomoc, již je řízen stát, včetně příslušných úřadů a zodpovědných orgánů [ISO 24510:2007]. Veřejná správa je administrativní systém, který zahrnuje státní úředníky a běžně implementuje vládní politiku.

Regulační orgán, regulační úřad, regulátor

Je to orgán veřejné moci odpovědný za uplatňování a prosazování standardů, kritérií, pravidel či požadavků, které byly politicky, právně nebo smluvně přijaty, a za výkon samostatné kontrolní činnosti v oblasti *Služeb*.

Poskytovatelé *Služeb*⁸

Subjekty poskytující *Služby* obyvatelstvu, bez ohledu na jejich veřejnou či soukromou formu vlastnictví.

Odběratelé *Služeb*

Koneční příjemci *Služeb* – zásobování pitnou vodou, odvádění a čištění odpadních vod.

ČÁST II – HLAVNÍ ZÁSADY

Článek 1 – Zásady veřejné politiky a regulace

1.1 **Efektivní zásobování vodou, odvádění odpadních vod a jejich čištění jsou pozitivním příspěvkem k zajištění udržitelného vývoje.**

Služby mají klíčový význam pro vývoj moderní společnosti, a jsou tudíž nezbytné pro zajištění veřejného zdraví, všeobecného blahobytu a důstojné životní úrovně. Je proto nutné, aby při jejich poskytování byly zohledněny všechny tři pilíře udržitelného rozvoje, to znamená kolektivní ochrana obyvatelstva, ekonomické aktivity a ochrana životního prostředí.

1.2 **Poskytování *Služeb* by mělo být spjato s odpovědností a transparentností.**

Služby musí splňovat řadu náležitostí, které stanovuje veřejná správa: musí k nim být zajištěn všeobecný přístup; musí být stanoveny jasné standardy a normy pokud jde o kvantitu, kvalitu, spolehlivost a kontinuitu; musí být praktikován aktivní a preventivní management založený na hodnocení rizik, aby byly plněny povinnosti náležité péče vůči odběratelům *Služeb*; musí být poskytnut neomezený přístup k informacím všem zainteresovaným subjektům; musí vykazovat strukturální i provozní efektivnost; musí mít jednotné řízení správy aktiv s řádným ohledem na dostupnost a mezigenerační náklady; musí zachovávat spravedlivou rovnováhu mezi cenovou dostupností těchto služeb a pokrytím nákladů za účelem dosažení provozní udržitelnosti; a musí být akceptována pravidla správné výrobní praxe, která jsou uvedena v Bonnské chartě IWA a v této Lisabonské chartě IWA.

1.3 **Ekonomická stránka poskytování *Služeb* by měla být podložena dlouhodobými investicemi do infrastruktury a nástroji podporujícími návratnost vložených nákladů.**

Služby obsahují soubor různorodých produktů a aspektů v rámci vodohospodářského kontextu. Jejich potenciálem je dosáhnout úspor z rozsahu, ze specializace i v rámci procesů, jejich provozní prostředky jsou však koncipovány tak, aby byly schopny se vypořádat s potřebou ve špičkách a čelit mimořádným okolnostem. To zahrnuje vysoké jednotkové náklady vyznačující se pevnou strukturou, jelikož jejich významnou součástí jsou fixní náklady. Návratnost investovaného kapitálu obvykle vyžaduje dlouhodobou perspektivu a nízkou pružnost mezi cenou a poptávkou. Nástroje zajišťující návratnost nákladů, zahrnující poplatky odběratelům *Služeb*, vnější převody a fiskální dotace, by měly zohledňovat celkové náklady na *Služby*, tj. finanční náklady (náklady na provoz a údržbu, na financování nové infrastruktury), náklady na životní prostředí a náklady na využívání zdrojů. Míra přínosu různých zdrojů finančních prostředků (poplatky, převody a daně), by měla být stanovena s maximální transparentností.

⁸ Tento pojem zahrnuje nejen provozovatele podle zákona o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ale i další subjekty v obdobném postavení. Pozn. překl.

1.4 Při poskytování *Služeb* by měly být brány v úvahu také finanční, sociální a ekologické aspekty všech vodních zdrojů.

Služby jsou neoddělitelně spjaty s vodními zdroji, které poskytují surovinu pro pitnou vodu a jsou také finální destinací odpadních vod. Vodní zdroje jsou doslova alfou a omegou všech koloběhů vody na jakékoli úrovni.

1.5 Efektivní poskytování *Služeb* závisí na kolektivních aktivitách vzájemně provázaných účastníků.

V části III jsou objasněny povinnosti hlavních účastníků vůči vládám a veřejné správě, regulačním institucím, poskytovatelům *Služeb* a odběratelům *Služeb* a berou přitom v úvahu různorodost účastníků a zainteresovaných subjektů. Tyto povinnosti by měly společně zajistit, že výše uvedené závazky, týkající se poskytování *Služeb*, budou plněny spravedlivým a nediskriminačním způsobem.

ČÁST III – ÚLOHY A POVINNOSTI

Článek 2

Všeobecné povinnosti

Všechny zúčastněné strany by měly vést trvalý a otevřený dialog a sdílet informace týkající se udržitelného a trvalého poskytování *Služeb*. Měla by být formulována a schválena politika přístupu k informacím, v níž budou uvedena kritéria pro zachování rovnováhy mezi důvěrností informací a rozsáhlou, spolehlivou a úplnou informovaností veřejnosti.

Článek 3

Povinnosti vlád a veřejné správy

Vlády a veřejné správy mají klíčovou úlohu na centrálních, regionálních a lokálních úrovních, která spočívá v zajištění spolehlivosti *Služeb*, jejich přijatelné kvality a dostupnosti cen. Musí zajistit formulování a implementaci takové veřejné politiky, která je vhodná pro poskytování těchto služeb obyvatelstvu, včetně vytváření, zavádění a monitorování norem, standardů a nejlepší výrobní praxe. Od veřejné politiky se dále očekává, že bude přispívat k plnění mezinárodních rozvojových cílů a respektovat mezinárodně uznávaná lidská práva na nezávadnou pitnou vodu, odvádění a čištění odpadních vod.

Formulování a implementace vhodné veřejné politiky pro poskytování *Služeb* obyvatelstvu zahrnuje následující zásady:

3.1 Přijímat strategické plány pro dané odvětví na národní nebo regionální úrovni a ve střednědobém horizontu, které zahrnují základní vizi vlády a společnosti.

3.2 Zavádět a posilovat právní rámec pro poskytování *Služeb* a zajišťovat, aby všechny regulační předpisy byly uplatňovány spravedlivě vůči všem zainteresovaným subjektům, ať již veřejným, soukromým, smíšeným nebo sdruženým.

3.3 Definovat modely řízení a správy *Služeb* podle kontextu každé země, bez ohledu na to, zda jsou veřejné či soukromé, centrální, regionální nebo lokální.

3.4 Vytvářet a zajišťovat efektivní institucionální rámce s jasným rozdělením povinností a odpovědností mezi různými subjekty zapojenými do poskytování a řízení těchto *Služeb*, jako klíčovou bázi pro optimální výkonnost odvětví.

3.5 Navrhovat regulační rámce jako nástroje národních, regionálních a místních vlád ke kontrole a prosazování zákonů, norem, předpisů a zá-

sad optimální praxe pro infrastrukturu a poskytování služeb, garantovat a chránit nezávislost regulačních orgánů.

3.6 Vymezit cíle, možnosti a kapacity různých institucí majících na národní, regionální nebo místní úrovni regulační funkce v oblasti ochrany zdraví, ochrany životního prostředí, hospodářské regulace, uplatňování lidských práv a jiných a zkoumat možnosti jejich harmonizace.

3.7 Sledovat a hodnotit právní a regulační rámce pro poskytování a řízení *Služeb* a také fungování příslušných institucionálních struktur za účelem umožnění inovací a řádné správy.

3.8 Definovat strategické cíle a stanovit realistické, měřitelné cíle a standardy ke zlepšení obecné dostupnosti, přístupu, kvality, spolehlivosti a cenové dostupnosti *Služeb*.

3.9 Zajišťovat poskytnutí mechanismů přístupu k důvěryhodným informacím týkajícím se *Služeb* za účelem podpory definice veřejné politiky a obchodních strategií a pro zajištění větší transparentnosti v jejich poskytování.

3.10 Zajišťovat rovnost a zamezovat diskriminaci v přístupu ke *Službám* a, pokud je to zapotřebí, upřednostňovat v jejich poskytování znevýhodněné skupiny odběratelů *Služeb*.

3.11 Vytvořit fiskální rámec pro poskytování *Služeb*, jež podporuje ekonomické pobídky dlouhodobé udržitelnosti a ochrany vodních zdrojů, tak, aby se snižovala zátěž životního prostředí a byly zachovány investice do infrastruktury.

3.12 Podporovat cenovou politiku, která umožní postupně pokrývat náklady za účelem podpory ekonomické udržitelnosti a zajištění opětovného investování; periodicky přizpůsobovat cenovou politiku ekonomickým možnostem populace a garantovat takové poskytování *Služeb*, které bude zahrnovat nejvíce ekonomicky znevýhodněné skupiny obyvatelstva.

3.13 Zajišťovat a účinně spravovat dostupné finanční zdroje plynoucí z veřejných rozpočtů nebo z kooperace či fondů na podporu rozvoje.

3.14 Optimalizovanou teritoriální organizací a podporou provozní účinnosti zlepšovat strukturální efektivnost poskytovaných *Služeb*.

3.15 Rozvíjet hospodárnost ve vodohospodářském sektoru, posilovat jeho postavení na národních a pokud možno i mezinárodních trzích vytvářením pracovních míst a blahobytu.

3.16 Zvyšovat informovanost a zapojení odběratelů *Služeb* a zajišťovat tak jejich větší a plodnější účast.

3.17 Podporovat rozvoj lidských zdrojů pokud jde o množství a rovnováhu mezi kvalifikovanými odborníky a technickými pracovníky a pomocnou organizační strukturu, v níž mohou pracovní síly vykonávat klíčové funkce, které zajistí dobrou kvalitu *Služeb*.

3.18 Poskytovat prostředky a definovat odpovědnost za řešení případných střetů zájmů mezi zúčastněnými stranami, které mohou vyvstat z výše uvedených oblastí.

3.19 Podporovat výzkum v oblastech vztahujících se ke *Službám*, zvyšovat znalosti místních podmínek.

Článek 4

Povinnosti regulačních orgánů

Činnost regulačních orgánů musí být založena na principech kompetence, profesionality, nestrannosti, odpovědnosti a transparentnosti. Bez ohledu na to, jak jsou organizovány, by měly orgány naplňovat lokální a národní potřeby, zajišťovat implementaci modelů, které podporují integrovaný přístup, tj. řídit jak dané odvětví jako takové, tak každého poskytovatele *Služeb* individuálně a identifikovat optimální podmínky pro všechny skupiny obyvatel a pro všechny modely poskytování služeb.

Integrovaný přístup k regulaci *Služeb* musí být definován pro každý specifický kontext, včetně následujících činností:

4.1 Zajišťovat, aby všechny fáze řízení, počínaje návrhem, výběrovým řízením a uzavíráním smluv, přes řízení procesu poskytování služeb, uzavírání dodatků ke smlouvám po jejich vypovídání, probíhaly za plného dodržování zákonů a v souladu s jakoukoli stávající smlouvou, jako například v případech pověření nebo vydání koncese na poskytování *Služeb* pro třetí stranu.

4.2 Dohlížet na schémata tvorby cen, aby byla zajištěna jejich spravedlivost, udržitelnost a vhodnost pro daný účel; podporovat účinnost a dostupnost cen spolu s úrovní návratnosti nákladů, které splňují požadavky na hospodárnost a finanční udržitelnost; umožnit poskytovatelům služeb, aby přiměřeně vykonávali činnosti spojené s provozem a údržbou s ohledem na infrastrukturu, životní prostředí a náklady na zdroje.

4.3 Sledovat a podporovat, aby byla odběratelům poskytována adekvátní kvalita *Služeb*, zajišťovat dodržování standardů, norem a zásad správné výrobní praxe ve prospěch veřejného zdraví a životního prostředí.

4.4 Zabývat se způsobem komunikace mezi poskytovateli služeb a jejich odběrateli tak, aby byla zabezpečena ochrana práv spotřebitelů, zajistit právo na podávání stížností a řádný postup při jejich vyřizování a zlepšit kvalitu vztahů mezi poskytovateli *Služeb* a jejich odběrateli.

4.5 Pomáhat při objasňování provozních pravidel daného odvětví, založených na předpisech, které jsou nepostradatelné pro náležité poskytování *Služeb*.

4.6 Přispívat ke spravedlivé a otevřené soutěži mezi poskytovateli *Služeb* za účelem usnadnění rychlejšího zavádění inovativních řešení a technického pokroku; a tímto způsobem podporovat efektivitu a kvalitu *Služeb* spolu s minimalizací vlivu jejich monopolního charakteru.

4.7. Sbírat, analyzovat a rozšiřovat přesné informace o zavádění veřejné politiky sektoru a o výkonnosti poskytovatelů *Služeb*; umožňovat transparentnost, poskytovat spolehlivé, výstižné, věrohodné informace, které může každý snadno interpretovat, zahrnující všechny hospodářské subjekty, bez ohledu na systém řízení, uplatněný pro poskytování *Služeb*.

4.8 Podporovat výzkum pro usnadnění inovací, stavět na znalostech místních poměrů a rozvoji lidských zdrojů pomocí vhodného technického a odborného školení, aby pracovníci byli schopni vykonávat klíčové funkce a tím zajišťovali vyšší autonomii *Služeb*.

4.9 Poskytovat stimuly ke zlepšení *Služeb*, zavádět přiměřené sankce v případě nedodržování předpisů týkajících se poskytování *Služeb*, a přitom se řídit nastavenými procesními pravidly.

Článek 5

Povinnosti poskytovatelů služeb

Jako klíčové subjekty v tomto odvětví by poskytovatelé *Služeb*, ať již jsou ve veřejném či soukromém vlastnictví, měli efektivně a účinně zajišťovat spravedlivé a úplné poskytování *Služeb* jako významný příspěvek k blahobytu společnosti.

Bez ohledu na jejich organizační strukturu a model řízení by poskytovatelé *Služeb* měli:

5.1 Působit v souladu se strategiemi stanovenými vládou a plně dodržovat právní, smluvní a regulační rámce, zejména pokud jde o poskytování služeb, strukturu ceny, kvalitu služeb a kvalitu, množství a spolehlivost dodávky pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod, ochranu spotřebitelů, hospodářskou soutěž a legislativu životního prostředí.

5.2 Zlepšovat provozní efektivitu zavedením optimálního typu organizace pro danou lokalitu, zejména v návaznosti na personální řízení, sběr a sdílení informací, administrativní úkony, finanční zdroje, plánování, rozpočty, účetnictví, rozpočet a zajištění kvality.

5.3 Přispívat ke zlepšení strukturální účinnosti *Služeb* s využitím úspor z rozsahu, ze specializace a v rámci procesů integrovaným řízením systémů – v odpovídajícím technickém a ekonomickém měřítku – s prokázanými přínosy z hlediska snížení jednotkových nákladů.

5.4 Zavádění cenové strategie a postupů pro výběr poplatků za vodu, které jsou stanoveny odpovědnými veřejnými úřady, informovat tyto úřady o možných potížích s výběrem poplatků, zejména s ohledem na spotřebitele ze sociálně slabších vrstev.

5.5 Přispívat k rozvoji kapacity lidských zdrojů a k inovacím v poskytování *Služeb* prostřednictvím kooperace s dalšími subjekty, což jsou klíčové faktory k zajištění celkové kvality *Služeb*.

5.6 Ověřovat integritu svých procesů vhodným monitorováním, hlášením a prováděním auditů, udržovat přehled o sledovaných informacích a vést odpovídající a ověřitelné účetnictví, zejména v souladu s požadavky regulačních orgánů. Sem patří rovněž poskytování spolehlivých informací, které napomáhají koncipování vhodné veřejné politiky a hospodářských strategií, stejně jako vyhodnocování *Služeb* poskytovaných společností.

5.7 Usilovat o působení „nad rámec požadavků“ rozvojem činností, které přispívají k ochraně zdrojů snižováním množství odpadů a znovu-využitím vedlejších produktů, včetně využití energie a živin z odpadních vod a čistírenských kalů.

Článek 6

Povinnosti odběratelů Služeb

Odběratelé jsou klíčovými účastníky a konečnými příjemci *Služeb*; mají následující práva a povinnosti:

6.1. Efektivně uplatňovat svá práva, zejména pokud jde o fyzický a ekonomický přístup ke *Službám* a informovanost o jejich kvalitě; aktivně se účastnit na rozhodování – pokud je to možné – a přijmout související závazky.

6.2 Přiměřeným způsobem využívat *Služby*, předcházet a zamezovat chování, které by mohlo mít negativní dopad na jiné odběratele *Služeb*, veřejné zdraví nebo životní prostředí – jako je kontaminace vodních zdrojů a snížení kvality a/nebo dostupnosti dodávek vody.

6.3 Usilovat o zajištění efektivního využívání vodních zdrojů náležitým nakládáním s nimi a zabraňováním vzniku škod na vodovodních zařízeních a jednotlivých systémech poskytování *Služeb*; řídit se stanovenými postupy a předpisy, včetně používání vhodných materiálů a potřebného vybavení.

ČÁST IV – REGULAČNÍ RÁMEC

Článek 7

Principy efektivního regulačního rámce

Návrh, vyhodnocení a aktualizace regulačního rámce by měly brát v úvahu mezinárodní postupy, nejlepší dostupné vědecké poznatky a místní podmínky, aby byl zajištěn odolný a náležitý nástroj pro regulaci *Služeb*, který by měl být diskutován s veřejností, poskytovateli *Služeb* a průmyslem. Klíčové aspekty pro vývoj regulačního rámce jsou následující:

7.1 Na regulaci by mělo být pohlíženo jako na součást veřejné politiky týkající se poskytování *Služeb*. Přestože se jedná pouze o jednu z mnoha součástí, má klíčovou úlohu, neboť má odpovědnost za kontrolu a podporu většiny ostatních komponentů.

7.2 Zajišťovat, aby všichni, kdo přispívají k řetězci poskytování *Služeb*, měli jasné cíle a prostředky k jejich naplňování, dosahovali výsledků, které jejich cíle naplňují, a aby jednali efektivním způsobem.

7.3 Zaručovat jednotný přístup k regulaci *Služeb* včetně regulace odvětví jako celku i regulace každého poskytovatele *Služeb* individuálně.

7.4 Zajišťovat adekvátní úroveň institucionální, funkční a finanční nezávislosti regulačních orgánů; zajišťovat stabilitu a autonomii těchto orgánů, včetně svobody rozhodování v rámci jejich legislativně definovaných a soudně přezkoumatelných kompetencí.

7.5 Uznávat, že regulační orgány představují klíčový prvek řádné správy odvětví, který odráží současné potřeby a umožňuje jasné rozdělení technických a řídicích aspektů na straně jedné a politických rozhodnutí na straně druhé.

7.6 Zřizovat nezbytné mechanismy k zajištění odpovědnosti a veřejné kontroly regulačních orgánů, zejména ve věci transparentnosti jejich konání.

7.7 Uznávat, že regulace je klíčovým nástrojem v samotné struktuře konkurenčního trhu *Služeb*.

7.8 Uznávat, že regulace podporuje kulturu dodržování předpisů, norem a správné výrobní praxe, odolnou vůči vnějším tlakům a více založenou na racionalitě, objektivitě a důkazech.

7.9 Optimalizaci přínosů regulace pro modernizaci veřejné správy a hospodářství je možné dosáhnout větší soudržností při poskytování služeb, další harmonizací, eliminací slabých míst a zvyšováním důvěry ekonomických subjektů a odběratelů *Služeb* ve stanovené cíle a používané postupy regulace.

ČÁST V – INTERPRETACE CHARTY

Článek 8

Interpretace Charty

Ustanovení Lisabonské charty by mělo být vykládáno v dobré víře v souladu s běžným významem termínů Charty, jejich kontextem a s ohledem na její účel, pokud není v první části Charty stanoveno jinak. Zásady, odpovědnosti a obecné pokyny v Chartě obsažené by měly být náležitě zvažovány a adaptovány tak, aby odpovídaly příslušným okolnostem a podmínkám.

Poděkování

Uznání za podněty a vedení při vypracování Charty patří Jaimeovi Baptistovi, řediteli ERSAR (Portuguese Water and Waste Services Regulation Authority) a týmu, který mu pomáhal. Robert Bos (IWA), Carolina

Latorre (IWA) a Tom Williams (IWA) text zkontrolovali a přispěli k jeho podobě, kritické připomínky uplatnil Glen Daigger (One Water Solutions LLC) a Gerard Payen (UNSGAB). Za konzultace a cenné příspěvky děkujeme účastníkům Prvního mezinárodního fóra regulátorů (září 2014), Strategické radě IWA (Strategic Council IWA) a představenstvu IWA. Za připomínky k českému překladu děkujeme Ing. Lucii Lóžiové a Ing. Želmíře Mackové, MBA, z Oddělení analytického a benchmarkingu Ministerstva zemědělství ČR.

Přeložili:

MUDr. František Kožíšek, CSc.

Ing. Yveta Kožíšková

e-mail: voda@szu.cz