

2014

# Relatório de Actividades



Regulação de  
Mercados

Supervisão e  
Fiscalização

Serviço Universal

**Domínio .CV**

**ICP-CV**

**ECR-CV**

**ENBL**

Espectro  
Radioelétrico

Política Espacial

PNN  
TDT

**Código Postal**

**112**

**Serviço Postal  
Universal**

**Comunicações  
de Emergência**

**Cibersegurança**

**MAIS E  
MELHORES  
COMUNICAÇÕES**



## Índice

ÍNDICE DE FIGURAS .....	4
ÍNDICE DE TABELAS .....	4
NOTA PRÉVIA.....	5
I. BREVE RETRATO DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS EM 2014.....	6
1. Serviço de Telefone Fixo.....	7
2. Serviço Móvel .....	8
3. Serviço de Internet .....	9
4. Televisão por assinatura.....	10
6. Serviço de Circuitos Alugados .....	11
II. EXECUÇÃO DAS ACTIVIDADES PLANEADAS PARA 2014.....	12
1. EIXO DA REGULAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (RCE) .....	13
1.1. Promoção de mercados abertos e concorrenciais .....	13
1.1.1. Acções no âmbito da Regulação dos Mercados Relevantes .....	13
1.1.2. Regulação do acesso aos cabos submarinos internacionais .....	15
1.1.3. Partilha de infra-estruturas de telecomunicações – nacionais.....	15
1.1.4. Revisão do Estudo de Mercados Relevantes .....	16
1.2. Desenvolvimento de Infraestruturas .....	16
1.2.1. Consolidação das redes e serviços 3G .....	16
1.2.2. Redes de Nova geração.....	16
1.2.3. BWA .....	17
1.3. Garantia e proteção os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral .....	17
1.3.1. Portal do consumidor.....	18
1.3.2. Aplicação do regulamento de qualidade de serviço móvel .....	18
1.3.3. Tratamento de informações sobre avarias e interrupções de Serviço .....	18
1.3.4. Tratamento de Reclamações .....	20
1.4. Acções de Supervisão e Fiscalização do Mercado .....	21
1.4.1. Acções de fiscalização realizadas em 2014 .....	22
1.4.2. Acções de Monitorização .....	22
1.5. Portabilidade de Números .....	23
1.5.1. Recolha, Tratamento e divulgação de indicadores estatísticos .....	24
1.6. Implementação do Serviço universal .....	24
1.7. Estado de implementação do regime ITED/ITUR .....	25
1.8. Legislação referente ao eixo Regulação das Comunicações Electrónicas .....	25
2. EIXO DAS TIC/SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO .....	27
2.1. Desenvolvimento da Estratégia Nacional para a Banda Larga .....	27
2.2. Gestão do domínio. CV .....	27
2.3. Infra-estrutura de Chaves públicas de Cabo Verde –ICP-CV .....	29
2.4. Transição para o protocolo de internet versão 6 (IPv6) .....	29
2.5. Projecto de IXP .....	29
2.6. Legislação referente ao eixo Regulação das TIC.....	30
3. EIXO DOS RECURSOS RAROS .....	31
3.1. Gestão e Fiscalização do Espectro Radioeléctrico .....	31
3.1.1. Aplicação das Taxas aplicadas às radiocomunicações .....	31
3.1.2. Preparação para a TDT a nível da Gestão de Espectro Radioeléctrico .....	31

3.1.3.	Licenciamento de estações, consignação de frequências e homologação de equipamentos.....	32
3.1.4.	Fiscalização, Monitorização e Controlo do Espectro Radioeléctrico .....	32
3.1.5.	Monitorização a partir do CNCLE .....	32
3.1.6.	Resolução de Interferências.....	32
3.1.7.	Deteção e Resolução de Irregularidades na utilização do Espectro Radioeléctrico.....	34
3.1.8.	Aferição de níveis de Radiação não ionizantes (RNI) .....	34
5.	EIXO DA SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES.....	38
5.1.	Segurança dos Sistemas e Redes de Informação .....	38
5.2.	Estratégia Nacional para a Cibersegurança .....	38
5.3.	Operacionalização do número único de emergência - 112.....	39
6.	EIXO SECTOR POSTAL .....	40
6.1.	Ponto de situação do Serviço Postal Universal .....	40
6.2.	Actualização dos preços e portes postais.....	41
6.3.	Recalendarização da Liberalização dos serviços reservados .....	41
6.4.	Processo de revisão do Código Postal .....	41
6.5.	Apoio Institucional ao Projecto exporta Fácil.....	41
III.	REPRESENTAÇÃO DO SECTOR.....	42
1.	ACTIVIDADES DE NORMALIZAÇÃO .....	42
2.	RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ACTIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO .....	42
2.1.	Participação e Organização de eventos a nível nacional.....	43
2.2.	Participação em eventos Internacionais .....	44
2.3.	Patrocínios.....	44
3.	COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL.....	45
3.1.	Actos públicos .....	45
3.2.	Presença na Internet .....	46
IV.	ACTIVIDADES DE GESTÃO INTERNA .....	48
1.	Desenvolvimento Institucional.....	48
2.	Gestão de Pessoal .....	48
3.	Resumo Financeiro .....	50
3.1.	Rendimentos .....	50
3.1.1.	Taxas e Contribuições.....	50
3.1.2.	Outros rendimentos .....	51
3.2.	Gastos.....	51
3.2.1.	Gastos com Pessoal .....	51
3.2.2.	Investimentos.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1 - Evolução do número de assinantes dos diversos serviços de Comunicações Electrónicas nos últimos 5 anos .....	6
Fig. 2 – Evolução do parque de acesso fixo e da respectiva penetração .....	7
Fig. 3 – Evolução do parque de assinantes do serviço móvel e respectiva penetração .....	8
Fig. 4 - Evolução do parque de assinantes de internet e penetração em Cabo Verde de 2010 a 2014. ....	9
Fig. 5 Distribuição do parque de assinantes de Internet por tecnologia em 2014 .....	9
Fig. 6 - Número de Assinantes de TV por Assinatura e penetração.....	10
Fig. 7 - Evolução do número de clientes de circuitos alugados e distribuição por tipo .....	11
Fig. 8 - Evolução do número de circuitos alugados.....	11
Fig. 9 Registo de avarias e interrupções de serviço por tipo de serviço .....	19
Fig. 10 Distribuição de reclamações por canal de entrada .....	20
Fig. 11 Distribuição das reclamações por serviços.....	21
Fig. 12 - Evolução do numero de domínios registados .CV .....	28

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Registo de avarias e interrupções de Serviço em 2014 .....	19
Tabela 2 - número de domínios sob o .CV por hierarquias.....	28
Tabela 3 – Resumo do balanço social .....	49

## NOTA PRÉVIA

Embora a nível do público em geral possa não ter sido de grande notoriedade, o ano de 2014 foi para a ANAC de muita dinâmica, durante o qual aplicou-se muito esforço e recursos humanos não só em prol do desenvolvimento do mercado das comunicações electrónicas e postais mas também no sentido de dar passos largos no sentido da concretização dos grandes projectos em curso previstos nos cinco eixos de actuação definidos no plano estratégico da ANAC para o período 2013-2015.

Apresentar estes avanços alcançados e o estado de implementação das acções previstas nos pilares de acção constantes dos cinco eixos de actuação com base no que foi definido no plano anual de actividades para 2014, é o objectivo do presente relatório de actividades.

Ao fazer uma rápida passagem pelo estado de implementação dos cinco eixos estratégicos de actuação, denota-se que grandes avanços foram conseguidos mas que muitos desafios estão ainda a caminho e que só em 2015 serão concluídos e se poderá fazer uma avaliação mais real.

Por exemplo, relativamente ao Eixo da Regulação do Mercado das Comunicações electrónicas, finalmente se concluiu os trabalhos necessários que culminaram com a apresentação de ofertas de referência como a ORCA e a ORALL, mas também se avançou com os trabalhos para a oferta de referência de acesso a Banda Larga bem como deu-se início aos trabalhos para realizar um novo estudo de análise de mercados.

Já no eixo do desenvolvimento das TIC e desenvolvimento da sociedade de informação, procedeu-se a realização de trabalhos visando a credenciação de entidades certificadoras para viabilizar os certificados para o cartão do cidadão e para o passaporte electrónico, bem como os trabalhos necessários para manter activa a ECRCV. Merece grande destaque a aprovação da legislação para a liberalização do registo de domínio .CV, bem como a regulamentação.

O destaque no eixo dos Recursos Raros é a conclusão dos trabalhos de instalação das estações remotas de controlo do espectro radioelétrico nas ilhas do Sal e de São Vicente e da entrada em funcionamento da estação móvel adquirido nos finais de 2013.

É ainda destaque no âmbito deste eixo, o vasto conjunto de trabalhos visando a implementação da estratégia de migração da televisão analógica para a televisão digital TDT, especialmente no sentido da implementação da rede e da alteração do pacote legal.

A conclusão do *draft* final da estratégia Nacional para a cibersegurança e os avanços para a operacionalização do número único de emergência 112 são os destaques do eixo segurança das Comunicações.

Concernente ao eixo do Sector Postal, o ano 2014 foi de reflexão quanto a um novo calendário de liberalização em face da evolução do sector, mas também no sentido de apoiar a concessionária a implementar projectos que visam impulsionar os serviços postais em Cabo Verde.

Os trabalhos da ANAC, embora de grande importância para o país, nem sempre têm grande visibilidade, mas resultam de muito esforço de bastidores em várias frentes visando uma regulação eficiente e um desenvolvimento do país no sector. Como tal, pode-se considerar que 2014 foi um ano positivo e permite encarar 2015 de forma optimista.

## I. BREVE RETRATO DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS EM 2014

Tal como tem vindo a ser hábito nos relatórios anuais de actividade da ANAC, apresenta-se no presente capítulo um breve retrato do sector das comunicações electrónicas em termos de número de assinantes e penetração de serviços.

O acesso aos diversos serviços de comunicações electrónicas em Cabo Verde continua a tendência crescente dos últimos anos, de uma forma geral com um ritmo estável apesar de não ter havido entrada de novos operadores no ano de 2014.

O gráfico da figura 1 apresenta a evolução do parque dos principais serviços nos últimos cinco anos. Nota-se que o acesso às comunicações móveis continua a crescer, e essa tendência aplica-se não só ao serviço de voz mas sobretudo ao serviço de internet móvel.

Já no que se refere ao acesso fixo a tendência de decréscimo de assinantes continua, embora se tenha notado sinais de inversão da queda com o aumento de assinantes do serviço VoIP. O serviço de internet em local fixo começa a dar sinais de retoma com o aparecimento de pacotes multiplay.

O serviço de televisão por assinatura continua a ser o serviço menos procurado, tendo-se verificado uma estabilização em 2014 após o crescimento significativo em 2013.

Em relação aos circuitos alugados observou-se um aumento considerável no número de circuitos o que poderá estar relacionado com a aplicação da ORCA.

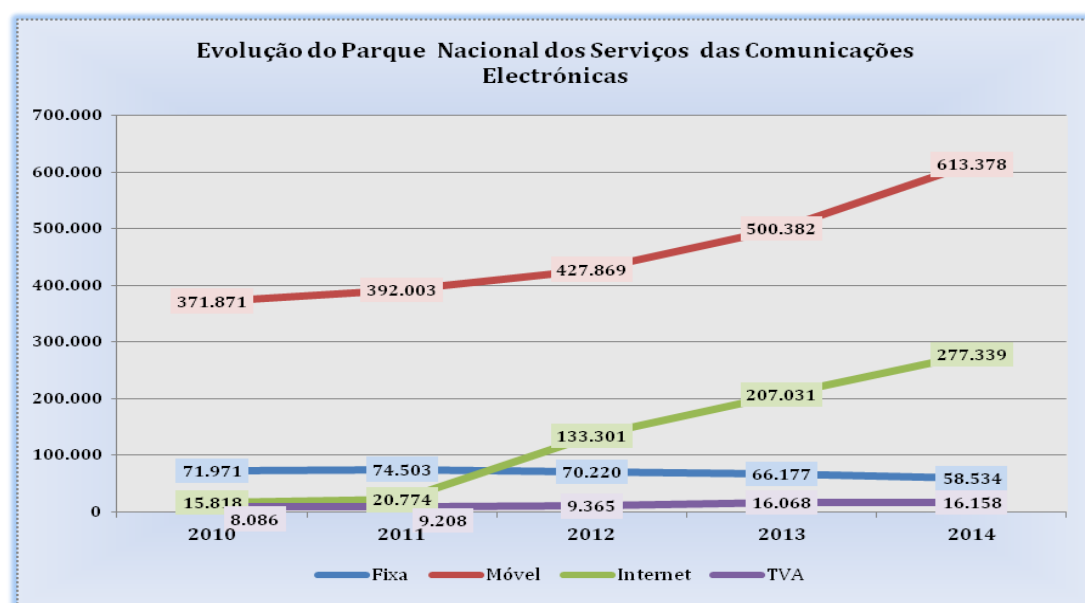


Fig. 1 - Evolução do número de assinantes dos diversos serviços de Comunicações Electrónicas nos últimos 5 anos

Quando se observa o gráfico da figura 1, nota-se o afastamento da curva relativa ao serviço móvel em relação aos outros serviços, o que evidencia o grande potencial do mercado móvel para prestação de diferentes tipos de serviços. Nota-se igualmente que a curva relativa ao acesso à internet demonstra um crescimento exponencial impulsionado pelo acesso via 3G.

## 1. Serviço de Telefone Fixo



O parque de assinantes do serviço fixo analógico era em Dezembro de 2014 era de 58.534 com uma penetração a volta dos 11%. Este valor representa um decréscimo face a 2013 de 11%, ou seja menos 7643 assinantes.

Apesar da entrada de novos operadores no serviço VoIP e da diversificação do serviço em 2014, os efeitos esperados ainda não se verificaram, tendo o decréscimo dos acessos analógicos afectado a penetração como se pode verificar pelo gráfico da figura 2.

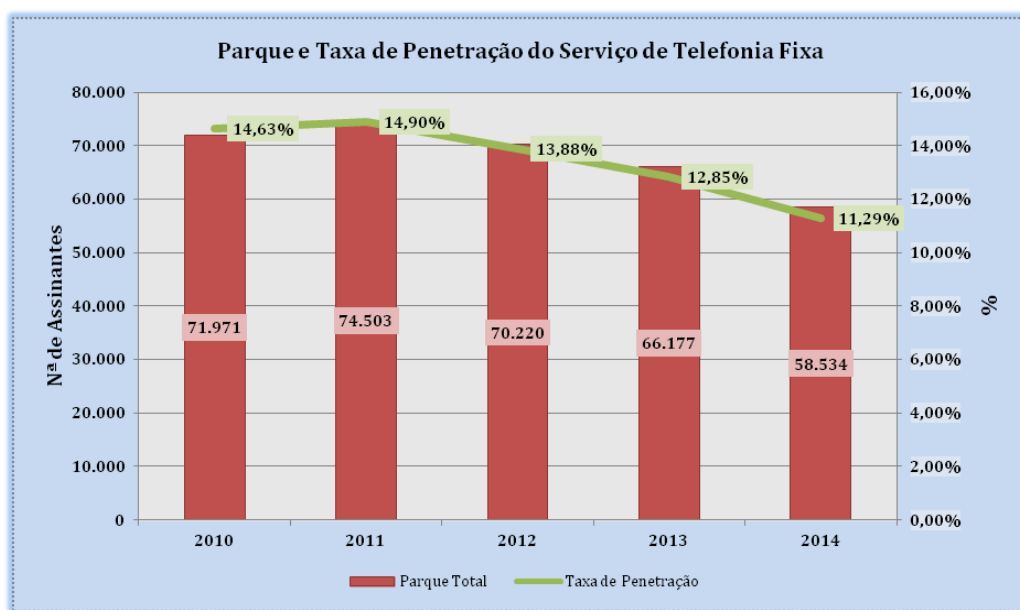


Fig. 2 – Evolução do parque de acesso fixo e da respectiva penetração

Há que salientar no entanto que nos últimos meses de 2014 houve uma tendência para crescimento de clientes VoIP e que esta tendência poderá vir a ser contrariada no ano de 2015.

Na rede fixa o tráfego continua a ser essencialmente dentro da própria rede, fomentado por tarifários atrativos em horários económicos.

O número de assinantes de serviço fixo de telefone continua a ser um dos mais altos de África e o mais alto da nossa região, de acordo com dados da UIT constantes do MIS-2014.

## 2. Serviço Móvel



No final de 2014, o número de assinantes ultrapassou consideravelmente o número de habitantes do país, correspondendo a uma penetração de 118 assinantes por cada 100 habitantes conforme se pode ver na figura 3.

O número de assinantes passou de 500.382 em 2013 para 613.378 em 2014, o que corresponde a um crescimento significativo de 22,6%.

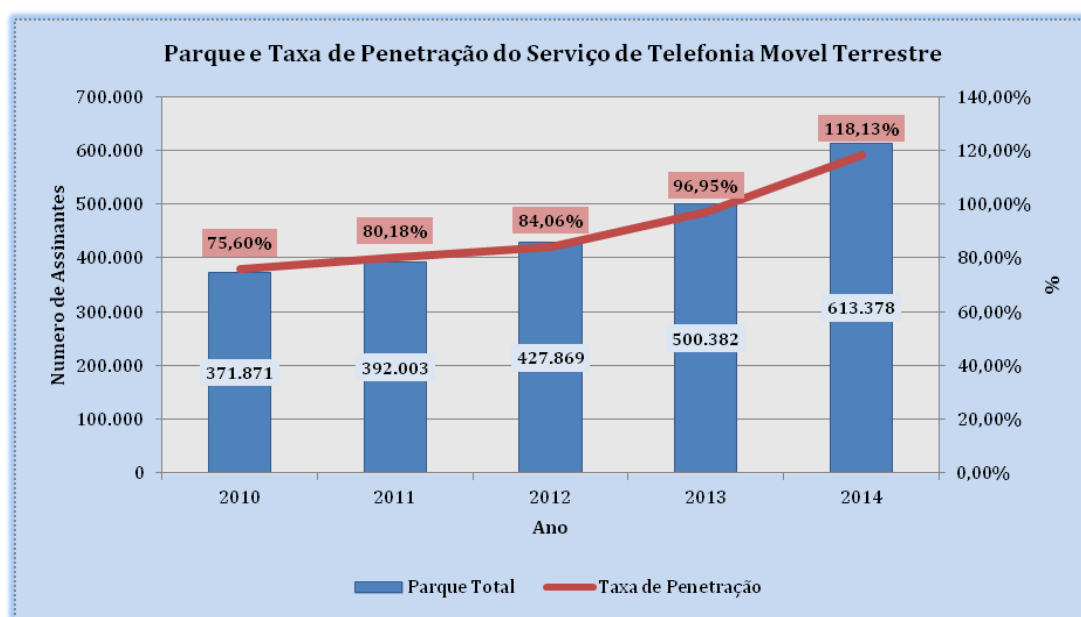


Fig. 3 – Evolução do parque de assinantes do serviço móvel e respectiva penetração

A evolução do parque de assinantes do serviço móvel tem mantido uma tendência crescente desde sempre, fomentado por promoções comerciais praticadas pelas operadoras que combinam serviços de voz e de dados. É o serviço cujo acesso tem observado maior crescimento e tem servido como força motriz do aumento da acessibilidade.

A portabilidade tem permitido que muitos utilizadores mudem de operador e comparem os diferentes serviços, mas nota-se no mercado um elevado número de pessoas com serviço em ambos.

Não se pode também dissociar este crescimento de número de assinantes da variação sazonal de visitantes do país, quer referente ao turismo quer a emigração. Ambos contribuem para que o serviço seja muito procurado quer para voz como para acesso a internet.



### 3. Serviço de Internet



O acesso a Internet em Cabo Verde tem crescido de forma significativa e esta tendência que ganhou maior dinâmica com a introdução de serviços em 3G continuou em 2014. De facto o acesso a internet através das redes móveis continua a ser o grande motor do crescimento do acesso a Internet em Cabo Verde.

Em 2014 havia 277.339 assinantes de Internet representando mais de 53 assinantes por cada 100 habitantes, um crescimento de 34% em relação a 2013.

O gráfico da figura 4 é elucidativo referente ao crescimento do acesso à Internet desde a introdução de redes 3G em finais de 2011, revolucionando a forma como os cabo-verdianos se conectam à rede.

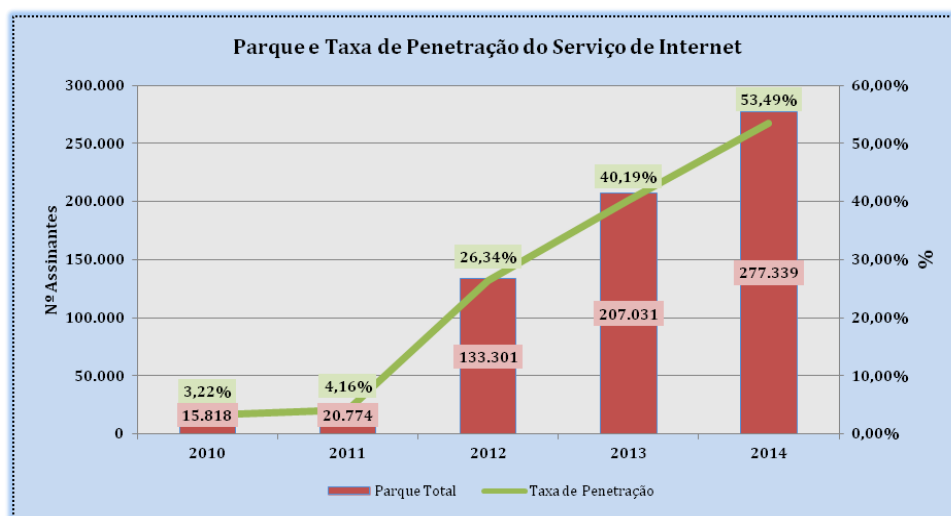


Fig. 4 - Evolução do parque de assinantes de internet e penetração em Cabo Verde de 2010 a 2014.

Do número de assinantes referido acima, 93% são utilizadores de Internet via redes móveis. Destes 80.5% utilizam conjuntamente com serviço de voz, e 19.5% utilizam terminais sem voz ou *dongles* USB. Já o acesso através de ADSL representa apenas 6,2% do total de assinantes, enquanto o acesso via wi-fi e dial up é residual, representando menos de 1% do total.

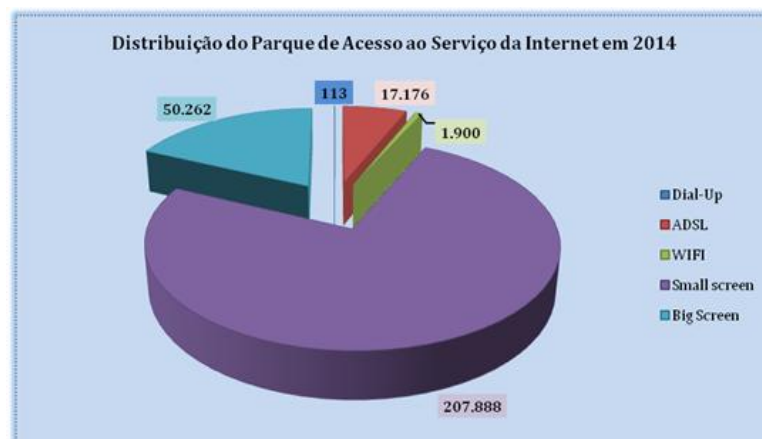


Fig. 5 Distribuição do parque de assinantes de Internet por tecnologia em 2014

O serviço de acesso à internet em local fixo, embora com menos dinâmica parece ter experimentado um ligeiro crescimento contrariando a tendência experimentada nos últimos dois anos.

#### 4. Televisão por assinatura



Depois de ter experimentado um crescimento significativo de 2012 para 2013, denota-se uma relativa estabilização em 2014 no qual cresceu apenas 0,5% como é visível no gráfico da figura 5.

O serviço de televisão por assinatura em Cabo Verde continua a ser prestado por dois operadores licenciados e baseia-se em dois tipos de tecnologias que são IPTV e DVB-T, sendo que esta última se encontra ainda não se encontra disponível em todas as ilhas.

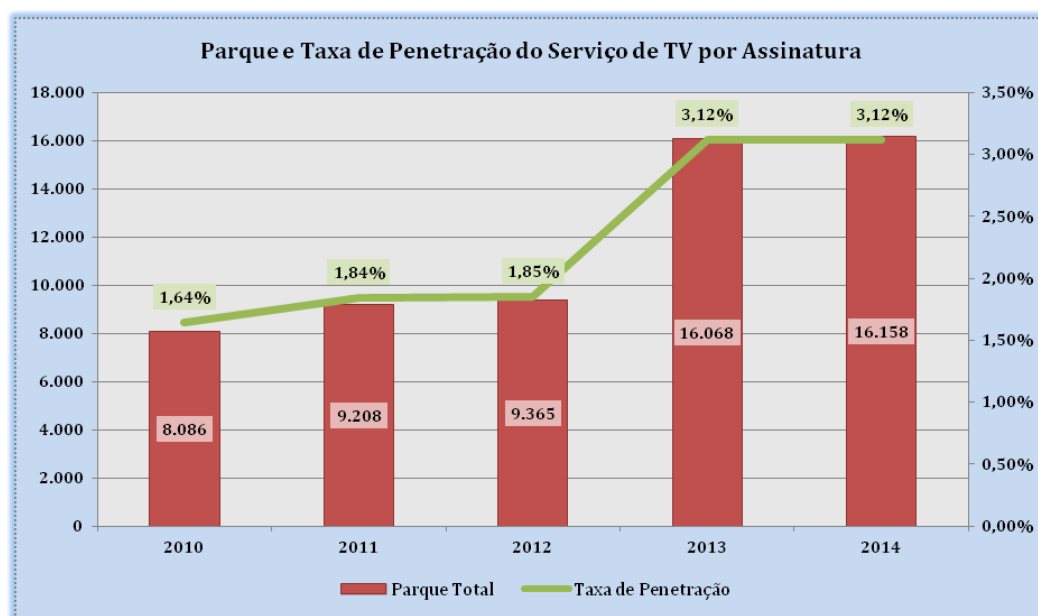
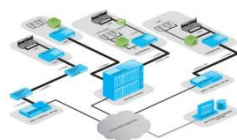


Fig. 6 - Número de Assinantes de TV por Assinatura e penetração

O crescimento verificado em 2013 terá a ver com a expansão de uma das operadoras para o interior da ilha de Santiago e para a ilha de São Vicente. De salientar que continuam a existir os constrangimentos provocados pela existência de operadores estrangeiros via satélite não licenciados e de retransmissões ilegais de canais estrangeiros em quase todos os municípios, situações muito difíceis de combater.

## 6. Serviço de Circuitos Alugados



A semelhança do relatório de actividade de 2013 introduz-se neste breve retrato do sector, a evolução do acesso aos serviços de circuitos alugados.

Como se sabe, um circuito alugado corresponde a uma ligação física permanente e transparente entre dois pontos, para o uso exclusivo e não partilhado do utilizador, com velocidade de transmissão garantida e simétrica e sobre a qual é cursado qualquer tipo de tráfego de comunicações electrónicas. Este serviço continua a ser disponibilizado essencialmente pela concessionária da rede básica, geralmente para que as empresas interliguem as suas diferentes instalações ou dependências permitindo transmissão de vários serviços.

A regulação deste serviço tem sido essencial para que os preços sejam competitivos, e tratando-se de um serviço essencial para o desenvolvimento das comunicações electrónicas é fundamental que o acesso seja competitivo.

A apresentação da oferta regulada, ORCA, parece ter contribuído para que parque em 2014 aumentasse para 642 circuitos distribuídos por 370 clientes, sendo que 183 intra-ilhas, 183 inter-ilhas e quatro internacionais.

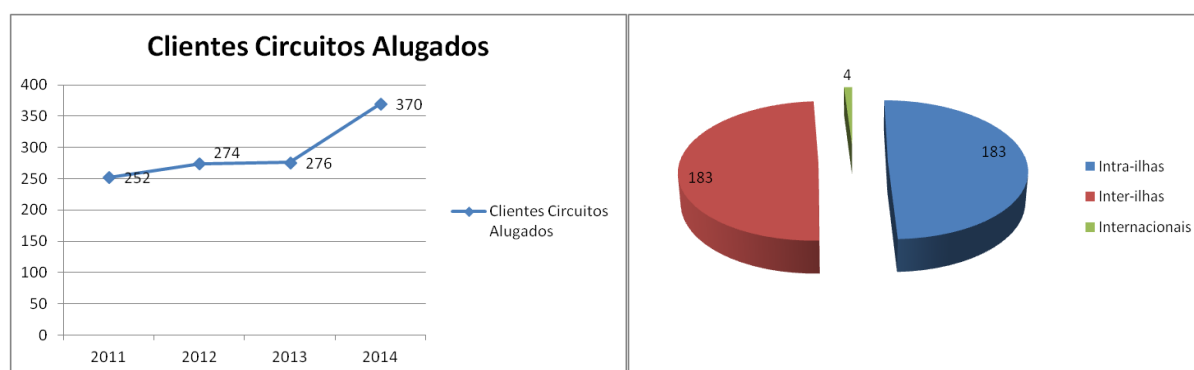


Fig. 7 - Evolução do número de clientes de circuitos alugados e distribuição por tipo

Os gráficos da fig. 7 mostram a evolução do número de clientes desde 2011 a 2014 onde se denota um crescimento significativo de 34% de 2013 para 2014.

Já no que se refere ao parque de circuitos, denota-se que de 2012 para 2013 houve um crescimento de 1% como se pode verificar no gráfico da figura 8, o que indica que os clientes optam por menos circuitos.

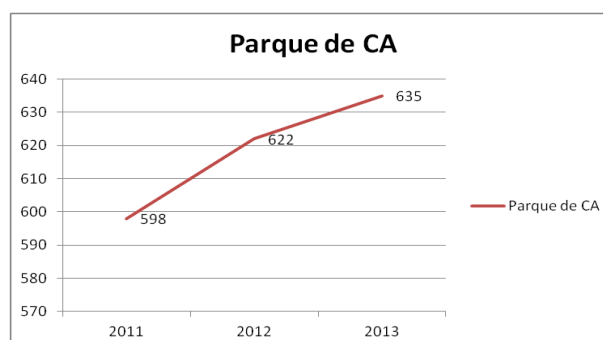


Fig. 8 - Evolução do número de circuitos alugados

## II. EXECUÇÃO DAS ACTIVIDADES PLANEADAS PARA 2014

Para melhor contextualização do presente relatório de actividades e assim compreender o propósito do presente capítulo, torna-se necessário recordar os cinco eixos de actuação referente ao período 2013 a 2015:

- i) Eixo da Regulação das Comunicações Electrónicas;
- ii) Eixo das TIC/Sociedade de Informação;
- iii) Eixo dos Recursos Raros;
- iv) Eixo das Segurança das Comunicações;
- v) Eixo do Sector Postal.

Assim, no presente capítulo pretende-se apresentar os trabalhos referentes à execução das actividades realizadas planeadas para o ano de 2014, contextualizando-as no plano trienal referido anteriormente.

Grande parte das actividades transitou de 2013 dada a sua natureza continua e evolutiva, pelo que serão apresentadas as acções desenvolvidas e o ponto de situação e eventuais impactos na prossecução dos objectivos de cada eixo estratégico.

O presente capítulo é composto por cinco secções, uma por cada eixo sendo que a primeira debruça-se sobre o Eixo da Regulação das Comunicações Electrónicas, onde de forma sintética se relata o ponto de situação da aplicação das medidas regulatórias no sentido do cumprimento dos objectivos de regulação, nomeadamente através da promoção de mercados abertos e concorrenciais, na promoção do investimento e inovação, bem como na protecção do consumidor e ainda na supervisão e fiscalização dos mercados.

A segunda secção versa-se sobre as acções realizadas no âmbito do Eixo do desenvolvimento das TIC/Sociedade de Informação que abarca as actividades realizadas no âmbito da estratégia nacional para a Banda Larga, da gestão do domínio “.CV”, da operação da ICP-CV e no processo de introdução progressiva do IPv6.

Os ganhos conseguidos no âmbito do Eixo dos Recursos Raros onde se inclui o estado de implementação do projecto SIGER e da transição para a TDT, bem como um resumo das actividades de fiscalização e gestão do espectro radioeléctrico e dos recursos de numeração, encontram-se na terceira secção.

Já a quarta secção debruça-se sobre as actividades no âmbito do Eixo das Segurança das Comunicações, que inclui a o evoluir dos projectos em matéria de segurança pública relacionada com o sector, nomeadamente as comunicações de emergência, e também relativas a segurança de redes e sistemas de informação.

O processo de implementação das actividades referentes ao sector Postal é apresentado na quinta secção, com destaque para a preparação de acções para a liberalização do mercado e para a implementação do Serviço Postal Universal, bem como para a implementação de um novo código Postal.

## 1. EIXO DA REGULAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (RCE)

A regulação do mercado das Comunicações electrónicas é a área nuclear da ANAC e apresenta um grau de complexidade significativo, mormente devido às características particulares do mercado de Cabo Verde. Tendo em conta essa complexidade é que foi definido o presente eixo que tem como objectivo integrar num único cabaz, as actividades de regulação previstas no Decreto Legislativo n.º 7 de 2005, de 28 de Novembro (Lei das Comunicações Electrónicas), visando o cumprimento dos objectivos de regulação.

Segue-se o ponto de situação das acções previstas nos pilares de acção estabelecidos no presente eixo de actuação.

### 1.1. Promoção de mercados abertos e concorrenciais

O ano de 2014 foi um ano no qual se concluiu algumas das medidas resultantes da análise de mercados relevantes e definição de operadores com Poder de Mercado Significativo, mas também foi o ano em que se deu início ao processo de revisão desses mercados relevantes.

Tal revisão se mostra necessária porquanto por um lado os pressupostos da definição de mercados em 2010 estão em alguns casos alterados e por outro lado porque os remédios propostos não têm tido os efeitos desejados ainda.

A seguir se apresenta o estado de implementação das principais medidas regulatórias impostas no âmbito da regulação dos mercados relevantes.

#### 1.1.1. Acções no âmbito da Regulação dos Mercados Relevantes

Uma das principais obrigações impostas no âmbito da regulação de mercados relevantes foi a de apresentação de ofertas de referência. A aplicação dessas ofertas têm vindo a alongar-se no tempo devido ao grau de complexidade a nível técnico que na prática se encontra.

Tal complexidade resulta essencialmente da assimetria de informação entre regulador e operador que faz com que nem sempre seja possível conhecer os reais elementos mínimos e especialmente os preços adequados.

A seguir apresenta-se o estado de implementação de algumas ofertas de referência:

- **Oferta de referência circuitos alugados (ORCA);**

Tal como se tem vindo a referir ao longo dos últimos anos, os circuitos alugados representam elementos essenciais no desenvolvimento das comunicações electrónicas porquanto permitem operadores e empresas interligarem diferentes sites sem necessidade de recurso em infraestruturas próprias.

Como tal, o seu custo representa um importante factor de competitividade no mercado, daí a importância da existência de uma oferta de referência regulada.

Após um longo período de avanços e recuos causados por algumas divergências, foi possível chegar a um compromisso no que se refere a ORCA da operadora concessionária da rede básica. A ORCA apresentada visa responder aos requisitos mínimos relativamente a imposição dessa obrigação conforme definido em Deliberação do CA da ANAC.

Em relação aos elementos mínimos, estes se caracterizam pela definição de ofertas grossista e de retalho, mas também para o acesso ao Backaul internacional.

A oferta grossista assenta na definição de preços por distância para as capacidades de 64k à 155 Mbps, para os circuitos intra-ilha, inter-ilha e internacional, o mesmo acontecendo com os preços de retalho, que responde a oferta de um conjunto mínimo de circuitos alugados [64k a 2Mbps]. Já em relação a oferta preços de ligação para o backhaul, a capacidade está definida em 155 Mbps.

A ORCA foi aprovada e publicada e encontra-se em vigor desde meados de 2014. Espera-se um incremento do uso desse serviço por parte de empresas e operadores, e que tal se traduza numa redução dos preços finais no utilizador final.

- **Oferta de referência de acesso desagregado ao lacete local (ORAL)**

Ao longo dos anos a ANAC tem vindo a insistir na necessidade da regulação do lacete local, dado que tem sido utilizado apenas por empresas ligadas ao grupo histórico. O acesso desagregado ao lacete local permite que operadores alternativos que entrem no mercado das comunicações electrónicas possam prestar serviços aos consumidores finais utilizando o par de fios de cobre da rede fixa que chega as residências.

A aprovação e entrada em vigor da Oferta de Referência de acesso desagregado ao lacete local da rede da CVTelecom ocorreram no início de 2014 e está devidamente publicada e em vigor. Tal oferta engloba elementos mínimos exigidos, nos quais se integram a colocação de equipamentos, partilha de locais e interligação e respectivos preços.

Apesar de se encontrar em vigor há alguns meses, ainda em 2014 não foi utilizada por nenhum operador. Ainda assim trata-se de um ganho porquanto não só serviu para disciplinar o acesso ao lacete local por parte da operadora que já a utiliza, mas também serve como mais uma opção a ter em consideração para um operador que entra no mercado de retalho.

- **Oferta grossista de Banda Larga;**

O processo para apresentação de uma oferta grossista de acesso à Banda Larga foi despoletado com a identificação desse mercado como um mercado relevante e ter sido identificado um OPMS. No entanto as características da nossa rede básica e a integração vertical dos operadores dificultaram a operacionalização.

Ainda assim, esta matéria foi objecto de constante reflexão interna durante o ano de 2014 tendo sido discutido as várias opções técnicas tendo em conta estas especificidades identificadas.

Nessas discussões entendeu-se que uma forma de minimizar os impactos dessa ausência de uma oferta de acesso à Banda Larga Grossista poderia ser a apresentação de uma oferta de referência de circuitos Ethernet que é abordada no ponto seguinte.

Ainda assim, mantém-se a intenção de apresentar essa oferta ao mercado, quer venha a ser através da rede IP/MPLS, ou através de outra forma.

- **Oferta de Referência de Circuitos Ethernet**

A necessidade uma oferta de referência de circuitos Ethernet surgiu como uma forma de preencher o hiato causado pela inexistência de uma oferta grossista de acesso à Internet. Os circuitos Ethernet podem ser considerados circuitos alugados especiais porquanto apresentam alternativas de acesso à Internet a preços competitivos.

Houve um grande avanço em 2014, tendo inclusive sido concluído o Sentido Provável de Decisão e feita a respectiva consulta pública sendo provável que entre em vigor logo nos primeiros meses de 2015.

#### **1.1.2. Regulação do acesso aos cabos submarinos internacionais**

Há anos que o mercado exige do regulador uma medida regulatória que permitisse que outros operadores no mercado tivessem acesso às estações de amarração dos cabos submarinos internacionais e assim ter acesso a capacidade internacional por qualquer operador internacional que seja parte dos consórcios proprietários.

Tratando-se de uma matéria com alguma sensibilidade para o mercado, foi amplamente discutida entre os *stakeholders* tendo-se chegado a conclusão de que a melhor opção seria a elaboração de um regulamento para o efeito, com base no mercado relevante do acesso às infraestruturas internacionais.

O Regulamento entrou em vigor no primeiro trimestre de 2014, com a publicação em Boletim Oficial da Deliberação 01/CA2014 de 28 de Fevereiro. Um dos principais da aplicação do regulamento é a apresentação de uma oferta de referência de acesso às estações de cabo submarino (ECS).

Após todo o processo inerente à apresentação de uma oferta de referência, esta foi aprovada e publicada e encontra-se em vigor desde Novembro de 2014.

#### **1.1.3. Partilha de infra-estruturas de telecomunicações – nacionais**

A regulamentação da partilha de infraestruturas é uma medida há muito exigida pelo mercado, embora seja um aspecto que tem vindo a ser privilegiado em várias outras medidas.

A ideia é promover o acesso partilhado a infra-estruturas activas e passivas, nomeadamente condutas, torres, abrigos, de forma a beneficiar a todos os operadores e desta forma fazer repercutir em benefícios directos aos utilizadores em termos de redução de preços.

Por outro lado, a partilha de infraestruturas tem a vantagem de ser mais ecológica e amiga do ambiente, porquanto reduz a proliferação desmesurada de torres, abrigos e condutas por todo o país.

Até o final de 2014 a primeira versão do regulamento encontrava-se pronto e em processo de consulta pública, pelo que no início de 2015 deverá entrar em vigor.

#### **1.1.4. Revisão do Estudo de Mercados Relevantes**

Volvidos três anos após a definição de mercados relevantes e a determinação de operadores com poder de mercado significativo (OPMS) a ANA entendeu ser a altura adequada para uma revisão desses mercados. Tal revisão se mostra necessária porquanto por um lado os pressupostos da definição de mercados em 2010 estão em alguns casos alterados e por outro lado porque os remédios propostos não têm tido os efeitos desejados ainda.

Entre os pressupostos que se alteraram está por exemplo a introdução da Banda Larga Móvel que reconfigurou o mercado de retalho da Internet, pelo que é necessário fazer uma nova caracterização do mesmo.

De igual modo, esta revisão irá ter beneficiar da experiência acumulada pela ANAC para que os produtos e serviços sejam devidamente caracterizados de forma a se proceder a uma boa fundamentação dos mercados relevantes e por conseguinte com remédios mais adequados.

O processo iniciou-se com um concurso público internacional para a contratação de consultoria especializada, sendo que os trabalhos irão prosseguir e ser concluídos em 2015.

### **1.2. Desenvolvimento de Infraestruturas**

O ano de 2014 não foi um ano propriamente rico em investimentos em grandes infraestruturas, mas houve uma continuidade de alguns investimentos principalmente nas redes móveis.

#### **1.2.1. Consolidação das redes e serviços 3G**

Desde a introdução de redes 3G em Cabo Verde que se tem notado um rápido crescimento do acesso à Internet no país. A qualidade dos serviços sofreu algumas melhorias em relação a 2013, porquanto houve algum investimento na expansão e melhoria do desempenho das redes.

As ofertas comerciais se diversificaram alimentadas pela competição existente nesse mercado, mas continua-se a sentir efeitos da estrutura do mercado da Banda Larga com repercussões na qualidade de serviços que provocam reclamações de utentes.

A implementação dos planos de desenvolvimento da sociedade de informação para 2014 foi sendo acompanhada pela ANAC, no entanto não há ainda um relatório completo sobre a aplicação das verbas destinadas.

#### **1.2.2. Redes de Nova geração**



Durante o ano de 2014 houve muita discussão sobre a definição de uma política que permita ter uma visão integrada de modernização das redes de comunicações electrónicas nacionais a médio e longo prazo. O entendimento é que tal seja conjugado com as orientações da estratégia nacional para a banda larga e com a legislação sobre infraestruturas de comunicações em edifícios e urbanizações (ITED/ITUR).

Ainda não foi em 2014 que se apresentaram ofertas comerciais generalizadas de fibra optica na residência, apesar do projecto de FTTH lançado em 2012. Perspectiva-se que em 2015 já possa haver tais ofertas no mercado.

Ainda assim é notória alguma evolução, sendo que já existe em Cabo Verde uma rede considerável de fibra optica, e timidamente vão aparecendo outros operadores a investir em fibra nas redes de backbone.

No que se refere às redes móveis de nova geração, deu-se início à reflexão interna com vista a definição de condições para a introdução de redes 4G, que irão constar de um *concept note* para a preparação das consultas públicas a serem realizadas no início de 2015.

Neste âmbito a ANAC acolheu um seminário de capacitação sobre redes LTE, no qual além dos próprios técnicos participaram também técnicos dos operadores nacionais e de alguns países da CPLP.

### **1.2.3. BWA**

Em 2012 foi lançado o concurso público para a atribuição de 3 (três) direitos de utilização de frequências, de âmbito nacional, para a oferta do Serviço Banda Larga via rádio, acessível ao público.

Na sequência desse concurso foi emitido um único título de direito de utilização de frequências a uma empresa que já actuava no mercado, tendo iniciado a prestação de serviços através de uma rede de acesso sem fios, que o possibilitaria chegar ao cliente final com rede própria. No entanto tal não teve continuidade e neste momento apenas a rede do Estado Utiliza estas faixas de frequências.

Trata-se de um caso para reflexão, pois aparentemente tratava-se de uma medida que tinha um potencial de despoletar o mercado na rede de acesso, mas que até agora há que reconhecer que não teve o efeito desejado

## **1.3. Garantia e proteção os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral**

No que se refere a esta matéria, a ANAC tem feito um esforço no sentido de prosseguir com os investimentos numa relação cada vez mais transparente com o consumidor e com o cidadão no geral.

Assim sendo, deu-se continuidade a um conjunto de acções sentido do cumprimento do objectivo de protecção dos direitos do consumidor, entre os quais:

#### **1.3.1. Portal do consumidor**

O lançamento do portal do consumidor decorreu no dia 15 de Março de 2013 aproveitando a efeméride referente ao dia mundial do consumidor. Desde então além de vir a ser melhorado com a introdução de informações relevantes para o consumidor, tem vindo a ser introduzidas mais inovações nas ferramentas.

Além da melhoria das ferramentas de reclamação *online*, foi introduzido um software de leitura de texto, facilitando assim utilizadores com deficiência visual o acesso às informações.

O Portal do consumidor é já a maior porta de entrada de reclamações da ANAC, e tem sido uma ferramenta importante de interação com o público.

#### **1.3.2. Aplicação do regulamento de qualidade de serviço móvel**

O regulamento de qualidade de serviço móvel entrou em vigor em 2013 sendo que a operacionalização de algumas normas só foram implementadas em 2014 porque exigiam alterações mais profundas nos sistemas de gestão de contas dos operadores. A sua implementação tornou-se muito importante face ao crescimento exponencial que o mercado dos serviços móveis estava a experimentar.

Este regulamento trouxe ganhos muito importantes para o consumidor, conferindo-lhes mais garantias de transparência na sua relação com o prestador de serviço e evitando comportamentos que os prejudiquem.

A intervenção ao nível dos contratos pré-pagos e pós-pagos, prazos mais alargados para a utilização de créditos estão entre os benefícios.

Com a divulgação feita quer através de apresentações públicas quer através da publicação de folhetos, há cada vez mais conhecimento dos direitos, o que se traduz no número de reclamações.

#### **1.3.3. Tratamento de informações sobre avarias e interrupções de Serviço**

Um aspecto de elevada importância da protecção do consumidor é a prestação de informações. Após algumas situações de interrupções de serviço que ocorreram e sobre as quais não houve comunicação com o público, a ANAC tomou algumas medidas no sentido de pelo menos minimizar os impactos resultante destas situações.

As interrupções de serviço programadas têm regras estritas no que se refere à comunicação com o público, e as avarias devem ser informadas de forma tempestivas.

É feito um tratamento destes dados de forma a dispor de informações que são cruzadas com dados recolhidos através das reclamações para que se possa compreender melhor a qualidade do serviço prestado pelas operadoras.

De Janeiro a Dezembro de 2014 foram dirigidas à ANAC 108 (cento e oito) registos de comunicações de avaria e interrupção de prestação serviço pelos operadores de comunicações eletrónicas através de um formulário próprio aprovado pela ANAC. Destas comunicações 73 (setenta e três) eram de registos de interrupção de prestação de serviço e 35 (trinta e cinco) de registos de avaria.

Conforme os casos cada uma das comunicações acima referidas fazia referência a mais do que uma avaria quando analisado do ponto de vista do tipo de serviços, pelo que são totalizadas a volta de 139 (cento e trinta e nove) situações.

Destas 139 situações de avaria ou interrupções de serviço, 37 (trinta e sete) casos ocorreram no serviço de telefonia móvel, 59 (cinquenta e nove) no serviço de acesso à internet, 36 (trinta e seis) no serviço TV por assinatura e 07 (sete) no serviço Telefónico em local fixo. A Tabela e o gráfico seguintes dão visualmente a distribuição das avarias por serviço.

Tabela 1- Registo de avarias e interrupções de Serviço em 2014

Item/Serviço	TV Por Assinatura	Telefonia Móvel	Internet	Telefonia Fixa
Percentagem de Comunicação de ocorrências	26%	27%	42%	5%
Interrupções de serviço	0	17	15	3
Avarias	36	20	44	4

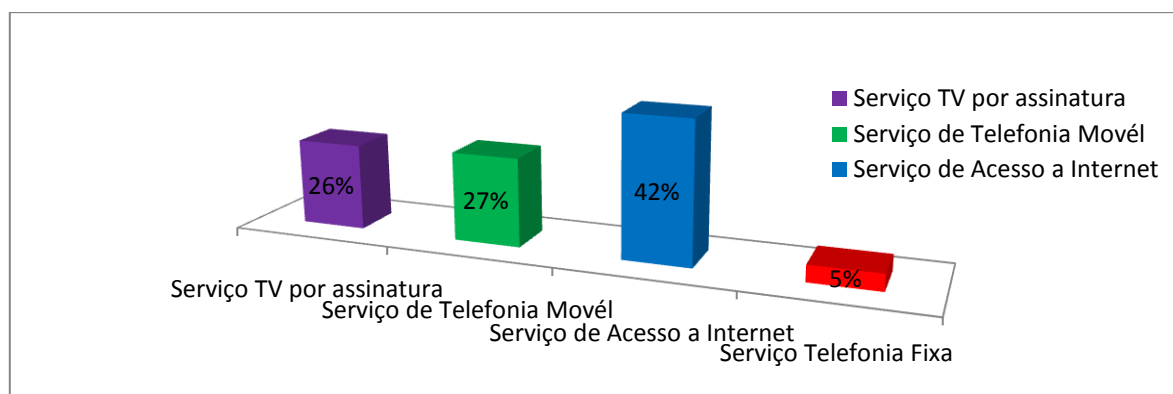


Fig. 9 Registo de avarias e interrupções de serviço por tipo de serviço

O serviço de Internet foi a que se notou mais registos, que em grande parte se explica pela necessidade de intervenção nas redes, mas também os serviços de telefonia móvel e de TV por assinatura tiveram valores notáveis. Não se pode considerar que a situação seja negativa, mas há que admitir que há espaço para haver melhoria significativa no sentido da redução destes números.

No processo de tratamento de todos os registos de comunicações de avarias e de interrupções de prestação de serviço recebidas, sempre que se mostrou necessário, houve intervenção da ANAC no sentido chamar a atenção para a prestação tempestiva de informações ao público e geral.

### 1.3.4. Tratamento de Reclamações

As ferramentas de reclamação *online* disponíveis no portal do consumidor trouxeram uma melhoria no tratamento das reclamações dada a facilidade acrescida no processamento. No entanto, em 2014 notou-se um aumento significativo de reclamações através do livro de reclamações, o que parece demonstrar que os consumidores estão cada vez mais conscientes dos seus direitos.

#### Estatísticas das reclamações

Durante o ano de 2014, foram registadas na ANAC um total de 251 reclamações referentes aos serviços de comunicações electrónicas e postais. O serviço de telefonia móvel continua a ser o serviço de comunicações electrónicas que regista o maior volume de reclamações, enquanto o serviço postal permanece como o serviço que regista o menor volume de reclamações.

Comparativamente com o ano anterior, o volume global de reclamações do ano de 2014 teve um aumento de 51%, uma vez que deram entrada na ANAC nesse ano um total de 251 folhas de reclamações, resultante 64,1% reclamações do livro de reclamações e 35,4% reclamações *online* do portal do Consumidor como se pode ver no gráfico da fig.7. Esse aumento significativo de reclamações tanto a nível do livro de reclamações como online é um indicativo claro de os utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e postais estão cada vez esclarecidos e consciente dos seus direitos e que querem dar o seu contributo para melhoria da qualidade de serviço.



Fig. 10 Distribuição de reclamações por canal de entrada

Constatou-se igualmente que muitos utilizadores usam os dois canais de reclamações para garantir que efetivamente, chegue ao conhecimento da Autoridade Reguladora as suas reivindicações.

Os serviços de telefonia móvel e o de internet continuam a ser os serviços com maior volume de reclamações, o serviço de telefonia móvel com cerca de 33,6% e o serviço de internet com 28,4% do total das reclamações que deram entrada na ANAC.

O serviço fixo registou apenas 6% das reclamações, o serviço de atendimento ao público registou 20/% do total das reclamações O serviço de televisão por assinatura registou 7,2% do total das reclamações na ANAC

O serviço Voip e o serviço de Valor Acrescentado foram os serviços menos reclamados do sector das comunicações electrónicas constituindo, respectivamente 1,2% e 0,4 do total das reclamações

No que se refere aos sectores visados, predominam as reclamações do sector das comunicações electrónicas em relação ao sector postal (2% de total das reclamações) - quer no que respeita as reclamações *online* no portal, quer no que respeita às folhas do livro de reclamações.

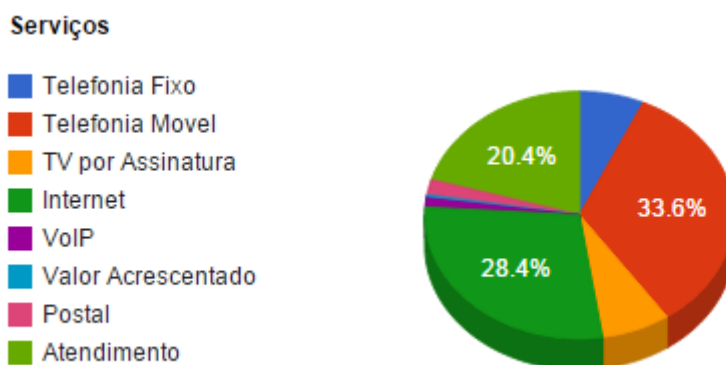


Fig. 11 Distribuição das reclamações por serviços

### Resposta às reclamações

A ANAC tem procurado responder a todas as reclamações que dão entrada na ANAC, sendo que praticamente em todos os casos em que foi possível provar que houve violações dos direitos dos consumidores, a situação foi resolvida.

Naturalmente que também houve casos em que se verificou que a razão estava do lado do operador, e nestes casos aconselha-se o consumidor informar-se bem e a tirar todas as dúvidas relativamente as condições de prestação de serviço.

De igual modo esta autoridade tem insistido muito junto dos operadores para que esclarecem muito bem os consumidores sobre um determinado serviço e publiquem estas condições, o que de uma forma geral tem-se verificado.

Em grande parte dos casos a ANAC teve sempre um papel de moderador, facilitando a resolução de pequenos conflitos entre consumidores e operadores contactando diretamente os pontos focais das operadoras para a questão dos direitos dos consumidores.

## 1.4. Acções de Supervisão e Fiscalização do Mercado

No âmbito das suas atribuições estatutárias cabe à ANAC zelar pelo cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis nos sectores regulados, bem como pelo cumprimento por parte dos operadores das disposições e dos respectivos títulos de exercício de atividades ou contratos,

acompanhar actividade dos operadores do sector e o funcionamento do mercado das comunicações eletrónicas e postais.

Esta é uma actividade da ANAC, pelo em 2014 deu-se sequência às várias acções que vem têm vindo a ser realizadas, sendo que algumas têm carácter preventivo, visando prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no funcionamento dos mercados, e procurar soluções para a resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

#### **1.4.1. Acções de fiscalização realizadas em 2014**

Ao longo de 2014 foram realizadas 34 (trinta e quatro) intervenções de supervisão e fiscalização, sendo 16 (desaseis) ações de fiscalização feitas de forma directa de modo a verificar o cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis, bem como pelo cumprimento por parte dos operadores das disposições e dos respectivos títulos de exercício de actividades ou contratos e 18 (dezoito) ações de fiscalização de forma indirecta ou seja monitorização à distância, que permite um acompanhando dos operadores, designadamente, quanto se trata de solicitação de informações, verificação e análise de informação disponibilizada pelos operadores.

De uma forma genérica os principais objectivos das acções foram os seguintes:

- Verificação de incumprimentos na operacionalização da portabilidade por partes dos operadores;
- Verificação das condições de encaminhamento de chamada para caixa de correio de Voz;
- Controlo ao exercício de actividade e oferta de serviços de comunicações electrónicas por empresas ou pessoas individuais não detentoras de qualquer titulo habilitante para o efeito;
- Verificação do cumprimento por parte dos operadores das disposições dos respectivos títulos de exercício de actividades;

#### **1.4.2. Acções de Monitorização**

A ANAC mantém um olhar atento sobre o mercado de forma a monitorizar o seu comportamento e a partir daí planear as suas acções a desenvolver a fim de corrigir situações que prejudicam o mercado.

Assim sendo, faz análises das informações recolhidas directamente através dos operadores ou através dos seus meios de comunicação, como os sites ou spots televisivos ou radiofónicos contendo mensagens publicitárias.

Através destas acções se permite prevenir comportamentos que prejudiquem o consumidor e o mercado. De forma resumida destacam-se as seguintes actuações:

- Monitorização da qualidade de serviço (nomeadamente os serviço de voz, Dados e SMS) para as tecnologias 2G e 3G, praticado pelos operadores SMT, bem como analise das

condições de novas ofertas comerciais e respectivas publicidades, essencialmente no sentido da defesa do consumidor das Comunicações electrónicas. Na sequência foi possível detectar e corrigir a tempo várias publicidades e falhas na prestação de serviço.

- Recolha de informação sobre as infraestruturas de suporte e de radiocomunicações que possuem condições de partilha com terceiros, essencialmente para fazer cumprir as obrigações de partilha constantes dos títulos dos operadores de 3G.
- Análise do cumprimento das ofertas de referência das OPMS;
- Verificação do cumprimento das regras de comunicação de avarias e interrupções de serviço, nomeadamente fora dos dias ou horas úteis. Na sequência foram corrigidas alguns procedimentos.
- Verificação do cumprimento das condições de serviço constantes nos contratos, durante a qual se verificaram situações que tiveram de ser corrigidas.
- Averiguação das regras impostas no serviço de caixa de correio de voz prestado pelos operadores SMT, concretamente a cobrança da chamada reencaminhada para a caixa de correio de voz e a implementação do sinal de encaminhamento para a caixa de correio de voz;
- Verificação de cumprimento de acordos de interligação celebrados entre os operadores do mercado.

### **1.5. Portabilidade de Números**

A portabilidade de números entrou em vigor no primeiro trimestre de 2013, e desde então tem havido uma aposta numa contínua melhoria dos processos no sentido de o tornar mais fluido e menos incómodo para o utente.

Iniciou-se com através de uma interface web fornecida pela Entidade Referencia que permite a submissão de pedidos por parte dos operadores e uma fiscalização por parte do regulador, mas que corria em servidores fora do país.

Em 2014 procedeu-se à instalação do servidor local em Cabo Verde localizado na sede da ANAC e deu-se início ao processo para operacionalizar a solução M2M que em finais do ano ainda estava em curso.

Como seria previsível nestas fases iniciais, tem havido várias situações que mereceram intervenção da ANAC, que teve que acuar no sentido de fazer a verificação:

- Da disponibilização do aviso gratuito pelos operadores nas chamadas de voz *off net* destinadas a números portados;

- das recusas de pedidos de portabilidade, para verificar quais a razoabilidade das justificativas das recusas;
- das condições de encaminhamento de chamadas e SMS para números portados;
- de conformidade dos pedidos de portabilidade;
- do cumprimento do dever de resposta ao pedido eletrónico de portabilidade no prazo máximo estipulado.

Apesar de vários constrangimentos, pode-se considerar que a introdução da portabilidade tem sido um sucesso e que tem vindo a cumprir os objectivos de permitir a liberdade de escolha por parte dos utilizadores, especialmente os dos serviços móveis.

Em 2014 foram realizadas 10.849 portações com sucesso, especialmente entre os operadores móveis.

#### **1.5.1. Recolha, Tratamento e divulgação de indicadores estatísticos**

A recolha, o tratamento e a publicação das informações estatísticas do sector das Comunicações Electrónicas continua a ser um trabalho executado anualmente e que permite obter elementos fundamentais para o diagnóstico do sector.

Em 2014 deu-se continuidade ao processo de recolha com base trimestral seguindo o modelo de recolha que permite uma melhor comparação dos serviços prestados com os mercados internacionais, nomeadamente com a CPLP e a CEDEAO.

Tal facto tem vindo a permitir uma submissão de dados mais fidedignos à União Internacional das Comunicações, que por sua vez tem o trabalho facilitado na publicação do seu relatório anual “Measuring Information Society”.

Aliás, anualmente são respondidas vários questionários da UIT nos quais essas informações são introduzidas e é com base nelas é que são publicados os indicadores anuais da penetração dos serviços em Cabo Verde, em comparação com o mercado global.

### **1.6. Implementação do Serviço universal**

No que se refere à implementação do serviço universal, em 2014 prosseguiram os trabalhos em matéria de alteração do pacote legal para a sua modernização tendo em vista os objectivos estratégicos do país para as Comunicações Electrónicas e TIC.

Nesta matéria o Regulador e o Governo têm vindo a trabalhar em conjunto num quadro que permita o alargamento do âmbito do serviço universal, numa dinâmica evolutiva, que passa pelo acesso generalizado à internet de Banda Larga.

Foi nesta base que foi aprovado o Decreto-Legislativo n.º2/2014, de 13 de Outubro, que veio alargar o seu âmbito e o modelo de financiamento, visando a eliminar as restrições do modelo em



vigor e dando resposta à necessidade de estabelecer as regras para o custeamento do serviço universal.

A modernização do serviço universal está a ser feita para cobrir duas vertentes importantes que são: (i) a franja da sociedade de baixo rendimento, incluindo pessoas com necessidades especiais, pensionistas, etc., em qualquer região do país, e (ii) Conectividade em zonas de muito difícil acesso onde não seja rentável fazer chegar serviços de comunicações electrónicas.

No que tange ao modelo de financiamento, o Decreto-Legislativo acima mencionado, estatui uma inovação, que traduz na criação do Fundo do Serviço Universal e Sociedade de Informação, que visa garantir a prestação do serviço universal, o desenvolvimento da sociedade de informação e o financiamento dos custos líquidos inerentes à prestação de serviço universal pelo prestador selecionado.

Após a aprovação desse diploma legal deu-se início ao processo de regulamentação que inclui a definição de regras para a alimentação e gestão do fundo acima referido, sendo certo que possíveis fontes de financiamento, além da contribuição dos operadores que está prevista na lei e nos respectivos títulos de autorização, podem ser resultantes de patrocínios, de receitas do espectro radioeléctrico ou mesmo de fundos públicos.

Já no sentido de ir progredindo em uma das vertentes do Serviço Universal, foi concebido o Programa Internet Para Todos com vista a servir de piloto nesse processo de implementação. A ideia de levar conectividade em zonas e pessoas onde não será possível de outra forma sem ser numa visão social. A ideia não é só levar conectividade às pessoas mas também incentivar a sua utilização para melhorar a sua condição de vida.

Os trabalhos de regulamentação estão praticamente concluídas, devendo todo esse processo ter início em meados de 2015.

### **1.7. Estado de implementação do regime ITED/ITUR**

Após praticamente um ano sem que houvesse avanços significativos, no ano de 2014 o regime ITED/ITUR foi aprovado como decreto legislativo pela Assembleia Nacional.

Assim sendo, deu-se início a um novo processo, agora com o objectivo da sua efectiva implementação. Para tal trabalhou-se na preparação dos vários documentos administrativos visando a implementação de todas as vertentes do regime.

A implementação do ITED/ITUR é complexa, e existem aspectos que vão desde a formação profissional, passando pela definição de regras técnicas a serem incluídas nos manuais e própria elaboração dos manuais, bem como a certificação de projectistas que foram abordados e cujos trabalhos prosseguem.

Pelos trabalhos realizados em 2014 perspectiva-se que os manuais estejam prontos para consulta pública nos primeiros meses de 2015.

### **1.8. Legislação referente ao eixo Regulação das Comunicações Electrónicas**

Ao longo de 2014 deu-se sequência aos trabalhos visando a adopção de um quadro jurídico que permita a implementação das reformas necessárias ao sector. No âmbito do presente eixo foram aprovadas dois diplomas sob a forma de decreto legislativo:

- Proposta do alargamento do âmbito do Serviço Universal previsto no artigo 83.º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005. Foi aprovado o Decreto-Legislativo n.º 2/2014, de 13 de Outubro.
- Decreto-Lei XXX que aprova o regime ITED/ITUR.

Além dos diplomas já aprovados, trabalhou-se nos seguintes projectos de para reforço do quadro jurídico:

- Proposta de Alteração do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 28 de Novembro, que estabelece o Regime Jurídico das Comunicações electrónicas;
- Projecto de Lei das contra-ordenações no sector das comunicações;
- Proposta de Decreto - Lei que institui o Fundo do Serviço Universal.

Tais trabalhos terão continuidade no decurso do ano de 2015.

## **2. EIXO DAS TIC/SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO**

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e da sociedade de informação passa por investimentos em várias frentes. As acções desenvolvidas no âmbito do presente eixo visam exactamente materializar as ideias e projectos com vista não só à massificação do acesso às TIC mas também o desenvolvimento de serviços para a sociedade de informação.

No ano de 2014 prosseguiu-se com os vários projectos em curso, com destaque para o avançar da materialização das assinaturas electrónicas em Cabo Verde e os trabalhos relacionados com a liberalização dos registos de domínios .CV .

### **2.1. Desenvolvimento da Estratégia Nacional para a Banda Larga**

O projecto de elaboração da Estratégia Nacional para Banda Larga tem sofrido alguns percalços para a sua conclusão que resultam de vários aspectos relacionados com o diagnóstico da real situação do país em matéria de banda larga e com a reunião de consensos em relação ao percurso a ser seguido.

Tendo em conta que o documento é uma iniciativa fulcral em todo este processo de desenvolvimento de infra-estruturas de Banda Larga para todos os cidadãos, prosseguiu-se o trabalho em 2014 e foi feito uma grande socialização onde foi mais uma vez possível recolher distintas visões dos diversos *stakeholders*.

Assim sendo, a comissão optou por submeter o documento a consulta pública, processo que demorou algum tempo, visto que deparou-se que existem visões bastante díspares em relação ao que se pretende.

Por este motivo o relatório de consulta pública acabou por não ser concluído em 2014, sendo que os trabalhos prosseguiram no sentido de se chegar a um documento minimamente consensual mo que diz respeito a estratégia de massificação da Banda Larga.

De salientar que não é possível separar esse projecto das políticas de Serviço Universal que se pretende desenvolver, pelo que também este é um aspecto que deve pesar na definição da estratégia.

### **2.2. Gestão do domínio. CV**

Desde 2013 que a ANAC vem realizando um conjunto de acções visando a preparação de um novo paradigma de gestão do domínio de topo .CV tendo por base as novas directivas da ICANN relativamente aos domínios globais.

Neste novo contexto, o .CV pretende posicionar-se como um domínio de referência internacional, pelas suas características peculiares que lhe dão um enorme potencial.

Neste sentido, em 2014 a ANAC alterou a regulamentação necessária para liberalização dos registos sob o .CV e de imediato lançou-se um concurso público para a elaboração de um plano de negócios com vista a aproveitar o potencial do .CV em internacionalizar-se com sucesso.

Esta política será orientada para uma classificação de domínios em categorias (por exemplo, classico, premium, etc.) permitindo maior versatilidade na sua rentabilização.

Em termos de evolução de número de registos, pelo gráfico da figura 12 denota-se um crescimento significativo desde 2009, sendo que em 2014 foi de 1735, um crescimento de 195 face a 2013.

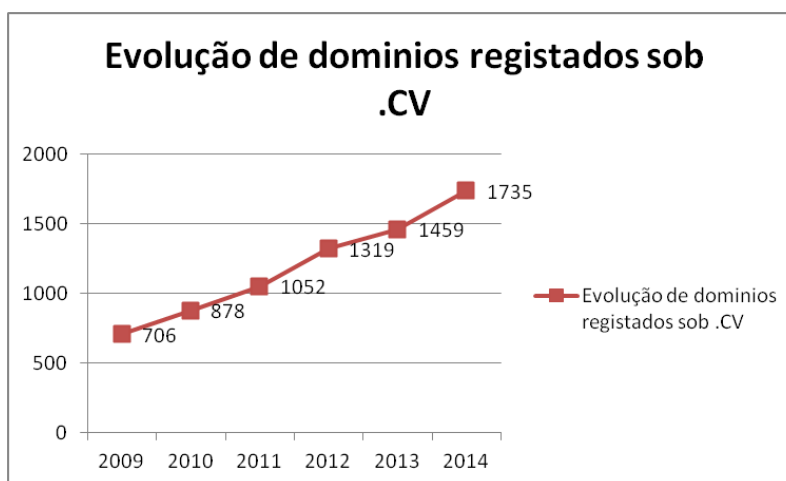


Fig. 12 - Evolução do número de domínios registados .CV

A tabela seguinte apresenta o número de domínios registados distribuídos por hierarquia, onde se pode verificar que existem algumas hierarquias que não têm tido expressão em Cabo Verde.

Tabela 2 - número de domínios sob o .CV por hierarquias

HIERARQUIA	REGISTOS
.org.cv	65
.net.cv	1
.edu.cv	30
.com.cv	230
.publ.cv	6
.gov.cv	400
.cv	1003
<b>Total</b>	<b>1735</b>

Paralelamente, além da aposta na segurança, através da assinatura da zona do DNSSec, a ANAC tem vindo a acompanhar as conferências GAC e tudo o que se passa em matéria de governança da Internet, o que tem permitido seguir as melhores práticas nestas matérias.

### **2.3. Infra-estrutura de Chaves públicas de Cabo Verde –ICP-CV**

O ano de 2014 pode ser considerado um ano em que finalmente se a ICP-CV começou a ganhar notoriedade devido as necessidades de modernização dos elementos de identificação no país, tais como o passaporte electrónico e o cartão de cidadão.

Neste âmbito deu-se início ao processo de acreditação de entidades certificadoras para o sector público, o que deu um novo impulso ao processo de introdução de assinatura electrónica em Cabo Verde.

Após o seu lançamento em 2013 a ICP-CV tem vindo a garantir a existência de regras e políticas que definam a cadeia de segurança para a emissão de certificados digitais. Neste sentido tem acompanhado de perto o funcionamento do funcionamento da Entidade Crtificadora raiz de Cabo Verde, a ECR-CV.

Apesar de ainda não existir entidades certificadoras a funcionar, a ECR-CV tem vindo a manter-se em funcionamento, com a realização das cerimónias periódicas, garantindo assim a prontidão para emitir um certificado assim que for solicitado.

Recorde-se que a ECR-CV foi inicializada em finais de 2013 e até agora tem vindo a emitir periodicamente a lista de certificados revogados e a ANAC tem vindo a trabalhar no sentido de garantir o seu bom funcionamento tendo inclusive contratado técnicos próprios para aquela entidade.

### **2.4. Transição para o protocolo de internet versão 6 (IPv6)**

A transição para a utilização de endereços de protocolo de Internet versão 6 (IPv6) tem vindo a ser discutida há muitos anos mas a evolução de facto tem sido muito lenta.

No entanto, a grande proliferação de dispositivos conectados devido a evolução das redes sem fios tem vindo a fazer com que os endereços IPv4 deixem de poder dar respostas. Este facto tem vindo a fazer com que agora haja mais atenção sobre os endereços IPv6.

Em Cabo Verde, recorde-se que foi criada a Comissão para a implementação do IPv6 visando a congregar esforços de entidades públicas para delinear uma estratégia para que não haja sobressaltos que possam levar a imprevistos de última hora que acarretam custos.

Esse trabalho está praticamente concluído e prevê-se que seja submetido ao Governo no início de 2015. Optou-se por uma operacionalização faseada sendo que passam necessariamente e de uma forma genérica pela formação de um grupo técnico especializado no tema IPv6, por campanhas para a utilização do IPv6, obtenção de um prefixo IPv6 junto do seu ISP ou do RIR (AfriNIC) por parte dos provedores nacionais, e priorizar aquisição de equipamentos que suportem o IPv6.

### **2.5. Projecto de IXP**

Apesar do revés sofrido pelo projecto ponto de troca de trafego de Internet, este continua em carteira, e em 2014 houve várias discussões a volta do mesmo. A importância deste é projecto é grande e reconhecida pela

maioria das partes envolvidas, mas nem todos os têm o mesmo ponto de vista acerca do modelo de implementação do ponto de troca de tráfego de Internet em Cabo Verde.

Ainda assim, houve duas acções de capacitação promovidas pela União Africana de Telecomunicações em Cabo Verde, uma de cariz política e administrativa e outra de nível mais técnico e operacional, visando preparar os quadros nacionais para a instalação do IXP de Cabo Verde.

Estas acções tiveram uma boa participação por parte das entidades interessadas em Cabo Verde, o que prenuncia que poderá haver evoluções positivas nos próximos tempos.

## **2.6. Legislação referente ao eixo Regulação das TIC**

Em termos de legislação e regulamentação referente ao presente eixo destaca-se a alteração da legislação sobre a gestão do domínio “.CV” pelo Decreto-Lei, 14/2014 de 25 de Fevereiro e publicação de novas regras através da deliberação n.º 06/CA/2014 de 6 de Junho.

Além dos diplomas já aprovadas, trabalhou-se nos projectos de diploma sobre os diversos serviços de sociedade de informação.

### **3. EIXO DOS RECURSOS RAROS**

A grande demanda por recursos raros tem vindo a obrigar as autoridades a preparar mudanças de paradigmas de gestão dos mesmos, principalmente no que se refere ao espectro radioelétrico. As recomendações saídas da conferência mundial de radiocomunicações de 2012 obrigaram a ANAC a acelerar alguns processos visando libertar as gamas de frequências para os dividendos digitais.

Neste contexto procedeu-se, em coordenação com a União Internacional das Telecomunicações (UIT) e com os países vizinhos, à alteração do plano de Genebra de 2006, com vista a melhorar a planificação de frequências anteriormente elaborada e consequentemente aumentar as faixas de frequências a serem libertadas.

Grande destaque no que se refere ao eixo dos recursos raros deve ser dado também à conclusão dos trabalhos de construção das estações remotas de controlo do espectro radioelétrico, perspectivando a sua inauguração no princípio de 2015.

Já no que se refere à gestão dos recursos de numeração deu-se continuidade a política de atribuição de numerações, tendo em consideração as demandas cada vez maiores de numeração por parte dos operadores.

#### **3.1. Gestão e Fiscalização do Espectro Radioelétrico**

##### **3.1.1. Aplicação das Taxas aplicadas às radiocomunicações**

A partir de Janeiro de 2014 entraram em vigor as novas taxas aplicadas a utilização do espectro radioelétrico que foram aprovadas através da portaria n.º45/2013, de 6 de Setembro, pelo que o processo de licenciamento e de emissão de factura teve de ser actualizado.

Com as novas taxas pretende-se por um lado incentivar o investimento no mercado, principalmente aos operadores móveis e de radiodifusão e por outro tornar mais eficiente o uso do espectro através da modalidade “use or pay” evitando o desperdício de recursos.

##### **3.1.2. Preparação para a TDT a nível da Gestão de Espectro Radioelétrico**

No âmbito da implementação do projecto Televisão Digital Terrestre - TDT, a ANAC tem trabalhado fortemente em processos importantes, nomeadamente na identificação dos sites para as novas estações, nas simulações de cobertura de todas as estações e por conseguinte na optimização do projecto técnico.

Ainda, neste âmbito a ANAC vem realizando um estudo comparativo de cobertura entre a TV Digital (prestada por uma operadora de TV por assinatura) e as emissoras de TV Analógicas, que servirá de referência para a implementação da transição da TV analógica para Digital.

### **3.1.3. Licenciamento de estações, consignação de frequências e homologação de equipamentos**

Em 2014 foram atribuídas licenças a redes e estações para os diversos serviços de radiocomunicações entre os quais tipo Radiodifusão Sonora, Serviço Móvel Aeronáutico, Serviço Móvel terrestre – Redes Privativas, Serviço fixo (Feixes hertzianos) e Serviço Fixo por satélite – VSAT, distribuídos da seguinte forma:

- Licenciamento de 17 estações de radiocomunicações:
- Serviço fixo: 13
- Serviço Móvel Terrestre – Redes privadas: 4

No que se refere à homologação e certificação de equipamentos, foram também emitidos 30 certificados de Homologação de equipamentos, todos para entidades que pretendem importar equipamentos de radiocomunicações para Cabo Verde.

### **3.1.4. Fiscalização, Monitorização e Controlo do Espectro Radioelétrico**

A seguir apresenta-se as principais actividades realizadas no âmbito da Fiscalização, Monitorização e controlo do espectro radioelétrico, nomeadamente a monitorização feita a partir do Centro de Controlo do Espectro Radioelétrico – CNCLE, a resolução de interferências e das regularidades, e ainda a importante acção de aferição de níveis de radiação não ionizantes.

#### **3.1.5. Monitorização a partir do CNCLE**

Das monitorizações feitas diariamente a partir da Estação Remota em Monte Gonçalo Afonso, através do Centro de Controlo (CNCLE), conseguiu-se ter uma percepção geral da utilização do espectro radioelétrico, principalmente, na Cidade da Praia onde se verificou a evolução da utilização do espectro para 2G e 3G pelos operadores móveis autorizados, a utilização do espectro WIMAX, o estado atual dos blocos de frequências previstos para o Dividendo Digital I e II.

Desta monitorização constatou-se algumas irregularidades, nomeadamente na utilização das faixas do espectro atribuídas às comunicações móveis de 2ª e 3ª geração.

Alguns desses sinais estranhos foram associados a equipamentos não autorizados no país, tais como telefones sem fios de tecnologia DECT, equipamentos de redes de dados das bandas ISM e a sinais provenientes da costa ocidental do continente africano.

#### **3.1.6. Resolução de Interferências**

Durante o ano de 2014 algumas das acções efectuadas no terreno foram motivadas por queixas ou reclamações de interferências apresentadas à ANAC, por Operadores ou por particulares, nomeadamente:



- Num canal de TV digital para prestação de TV por assinatura, em São Vicente;
- Interferências nos primeiros canais 3G de um operador móvel provocadas pela utilização de determinados equipamentos DECT, em várias ilhas do país;
- Nos canais de um operador de comunicações móvel, em S. Nicolau;
- No sistema de recepção via satélite de um operador de televisão, na Praia;
- Num sistema de comunicação no aeroporto da Praia;
- Na recepção dos sinais de Televisão, na casa de um particular na praia.

No caso de uma operadora de TV por assinatura que se queixou de uma interferência que vinha perturbando o normal funcionamento de um dos seus canais em São Vicente, uma equipa da ANAC deslocou-se a S. Vicente para analisar as possíveis causas e soluções. Após identificar as causas o problema ficou resolvido.

No que se refere à interferência no serviço 3G provocado pela utilização dos equipamentos DECT, verificou-se que o problema levará algum tempo até a sua resolução definitiva. Neste sentido, propôs-se à operadora afectada, a mudança dos canais emparelhados cujas frequências estão sujas por outros canais disponíveis e limpos. Assim, ficou resolvido o problema de interferência mas a utilização indevida por parte dos utilizadores dos equipamentos DECT continua.

Para a resolução do problema, também foi proposto que se avançasse com uma campanha de sensibilização a nível nacional e um plano de cooperação com outras entidades nomeadamente a Direcção Geral das Alfandegas e a Direcção Geral do Comércio, de forma a controlar a entrada e a utilização desses terminais em Cabo Verde.

Na sequência de uma reclamação apresentada por um operador de comunicações móveis queixando de interferências nos seus canais, em Monto Gordo S. Nicolau, um a equipa deslocou-se a aquela localidade para uma análise exaustiva do espectro visando a deteção da possível fonte interferente. Dos trabalhos realizados, não se detectou nenhuma fonte interferente pelo que se recomendou ao queixoso que revisasse toda a sua instalação porque provavelmente a causa estaria na sua própria instalação. Desde então, não houve mais queixas por parte do operador pelo que se pode concluir que o problema ficou resolvido.

No caso da interferência em uma estação de recepção de sinais via satélite de um operador de Televisão uma equipa da DFCER deslocou-se ao local, onde após uma análise pormenorizada conclui-se que o problema se devia a uma avaria em um dos equipamentos do sistema de recepção do queixoso. Lhes foi recomendado a substituição do aparelho avariado e assim ficou resolvido o problema.

No que se refere à uma reclamação de interferência num sistema de comunicação aeronáutica, para além de uma análise criteriosa do espectro feita partir no CNCLE, uma equipa deslocou-se ao local para se inteirar melhor do problema. Das análises feitas verificou-se que o aparelho apresentava uma pequena falha de sintonia causado por um desvio de frequência. Aos responsáveis lhes foram recomendados, a reparação do equipamento e a colocação de um filtro, ou para considerarem a possibilidade da sua substituição tendo em conta a antiguidade do mesmo.

No caso da interferência na recepção dos sinais de TV em uma residência, uma equipa deslocou-se ao domicílio do queixoso onde se verificou que o problema era interno, ou seja, o problema estava nas instalações do queixoso que não se encontravam nas melhores condições.

### **3.1.7. Detecção e Resolução de Irregularidades na utilização do Espectro Radioeléctrico**

Os problemas relacionados com a utilização indevida do espectro referidos, como os referidos no número anterior, até agora, têm sido resolvidos de forma pedagógica.

A nível dos Serviços Móveis e de Radionavegação, tem-se trabalhado com as entidades que normalmente utilizam as bandas de Serviços Móveis Terrestres – Privativos, Móveis Aeronáuticos e Radionavegação visando a actualização dos seus dados juntos da ANAC. Porém, ainda existem algumas frequências sob investigação.

No que se refere ao ISM, a ANAC deu continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior com o objectivo de fazer de finalizar o levantamento das estações ISM nas bandas não licenciadas na Cidade da Praia.

No que concerne a existência dos telefones sem fios de tecnologia DECT, normalmente proveniente dos Estados unidos, e que utilizam de forma indevida uma parte da banda de UpLink (1920 – 1930 MHz) atribuída ao Serviço Móvel Terrestre de 3ª Geração, procedeu-se com a identificação das zonas mais afectada, priorizando as localidades onde as Estações Base da da operadora móvel afectada se encontram instaladas. Neste sentido, um trabalho exaustivo foi levado a cabo, sobretudo na cidade da Praia onde já foram identificados vários espaços residenciais e públicos como quiosques e telecentros que fornecem serviços de chamadas internacionais. Também foi detetada a existência de terminais DECT na faixa de 1880-1900 MHz, mas estes sim se encontram dentro da faixa permitida.

Desde o CNCLE foi detectado a presença de sinais desconhecidos na faixa de frequências dos 1800 MHz destinada a prestação de serviços móveis de 2ª geração. Em menos de 24 horas, depois de análises feitas no Laboratório do Espectro e no terreno chegou-se a conclusão que o responsável pelas emissões desconhecidas nessa faixa era um operador móvel. Este foi notificado e a situação resolvida. As informações relacionadas com as frequências utilizadas foram passadas à Divisão de Gestão de Espectro para serem incluídas nas facturas de utilização do espectro da empresa.

Ainda nas faixas das comunicações móveis verificou-se a existência de sinais provenientes da costa ocidental africana que em determinadas épocas atingem níveis consideráveis. Neste caso em particular, a solução passará pela notificação das entidades responsáveis dos países vizinhos.

### **3.1.8. Aferição de níveis de Radiação não ionizantes (RNI)**

Como já vem sendo prática, e com o intuito de continuar com os esclarecimentos da opinião pública, deu-se seguimento as campanhas de aferição dos níveis das Radiações Não Ionizantes (RNI) nas zonas habitadas, sobretudo naquelas onde existem novas instalações de estações de radiocomunicações, conforme previsto no plano de actividades para o ano 2014.

Foram mais de duas centenas de medições, realizadas em 5 Municípios do país, a saber: Praia, São Vicente, Sal, Ribeira Brava e Tarrafal de Sã Nicolau, sendo:

- 3,4% Efectuadas em ambientes profissionais e 96,6% em ambientes considerados não Profissionais / Espaços Públicos;
- Em 99,5% das medições os valores máximos registados em espaços públicos cumprem o critério de satisfação de 50 vezes inferior aos valores de referências para as comunicações móveis GSM 900;
- Em 36,7% das medições, os valores de intensidade de campo máximos registados não ultrapassam 1 V/m;
- Em 84,1 % das medições em espaços públicos, os valores de intensidade de campo máximos registados não ultrapassam 2 V/m;

Algumas medições foram feitas, na sequência de algumas reclamações apresentadas por pessoas individuais. No total foram apresentadas 6 (seis) reclamações: 3 na Praia, e uma no sal, S. Vicente e Boa Vista.

### **3.2. Gestão de Numeração**

A atribuição de novas autorizações para prestação de serviços que necessitam de recursos de numeração tem vindo a aumentar de ano para ano a solicitação por esses recursos.

Assim sendo em 2014 com a existência de novos operadores a prestar serviço de VoIP foram atribuídos 100.000 Números da gama 3 para VoIP fixa e 150.000 números da gama 4 para serviço nómada.

Também para o serviço Móvel Terrestre foram atribuídos 150.000 números para dar resposta a crescente procura provocado pelo aumento de assinantes daquele serviço.

Acrescenta-se ainda a atribuição de sete números para prestação de Serviço de Valor acrescentado baseado em mensagens curtas de texto.

Em relação a Números/códigos para navios (MMSI, Nº INMARSAT, Nº de Indicativo de Chamada, Nº de chamada seletiva e Nº de conta) foram atribuídos 26 para 10 navios

### **3.3. Estado de implementação do Projecto SIGER**

O ano de 2014 foi um ano de avanços significativos no âmbito do projecto SIGER, tendo já entrado na sua fase conclusiva com as seguintes actividades a serem concluídas em 2014:

- Conclusão das Estações Remotas de Controlo do Espectro Radioeléctrico nas ilhas de S. Vicente e do Sal (ERCER-Sal e ERCER-SV);
- Entrada em operação da Estação Móvel;
- Actualização da ERCER da Praia;

- Actualização da Estação Transportável;
- Actualização do Centro de Controlo da Praia na sede da ANAC;
- Integração de todas as estações do projecto, em rede.

Com a conclusão deste projecto as tarefas de fiscalização e controlo do espectro radioeléctrico tornaram-se mais fluidas e mais abrangentes visto que, agora é possível desde o Centro de Controlo do Espectro Radioeléctrico – CNCLE implementar rotinas de monitorização e fiscalização do espectro radioeléctrico em quase todo o território nacional, de forma contínua das diferentes faixas do espectro, seja através das estações fixas, das Estações Móveis ou desde o Laboratório com equipamentos portáteis.

Ainda neste âmbito, foi reforçado as capacidades de análises do laboratório do espectro radioeléctrico com a aquisição de um lote de equipamentos modernos e multifuncionais que com certeza, irão ajudar nas tarefas mais específicas, nomeadamente:

- Identificação de emissores não licenciados;
- Identificação e resolução de Interferências prejudiciais;
- Análises de espectro de serviços específicos como, as comunicações móveis, rede de dados sem fios, redes de televisão analógica e digital, radiodifusão sonora analógica e digital;

Trata-se do culminar de um processo que se pode considerar histórico para Cabo Verde, uma vez que o país passa a estar dotado do que mais moderno há em matéria de gestão e monitorização do importante recurso que é o espectro, mormente numa altura de grandes mudanças na alocação de frequências para os diversos serviços a nível global.

### **3.4. Processo de transição para a Televisão Digital Terrestre (TDT)**

Através da Resolução n.º 123/2013, de 4 de Dezembro, foi criada a comissão de implementação e acompanhamento da TDT com o objectivo de proceder a realização de todos os trabalhos necessários para um processo de transição sem sobressaltos para a população.

De imediato a Comissão deu início aos trabalhos, tendo sido definido de imediato a sua estrutura de funcionamento e o plano de trabalhos com tarefas distribuídas por quatro equipas: equipa de infraestrutura, equipa de indústria e conteúdos, equipa de comunicação e equipa de regulamentação.

Durante o ano de 2014 houve um grande volume de trabalhos realizados pela comissão coordenada pela ANAC, nos quais se destacam as seguintes actividades:

- Planeamento da estrutura da rede a implementar:
  - Estrutura do Centro agregador;
  - Estrutura da rede de transporte e distribuição de sinais;
  - Estrutura dos centros emissores;
- Delinear a estratégia para implementação da Rede TDT;
- Definição do logotipo da TDT;
- Definição do Plano de Comunicação;
- Elaboração e aprovação dos Cadernos de Encargos para o lançamento dos concursos públicos, internacionais;
- Homologação dos resultados dos concursos lançados;
- Revisão de diplomas legais existentes e proposta para a actualização dos mesmos;

- Elaboração e publicação dos requisitos mínimos dos recetores TDT;
- Realização de Surveys dos *sites* previstos para a primeira fase do Projecto;
- Elaboração do orçamento para a implementação e acompanhamento da rede TDT;
- Definição do projecto de arquitectura do Centro Agregador e da Sede da futura empresa de transporte e difusão.

### **3.5. Definição de política espacial para Cabo Verde**

Tendo em consideração que Cabo Verde não tem tirado proveito das suas posições orbitais, o Governo criou uma comissão coordenada pela ANAC para a elaboração de uma política espacial que permita mudar a situação actual respondendo aos desafios que acarreta.

A comissão deu início aos trabalhos e tendo desenvolvido um conjunto de actividades visando a definição duma política espacial que tenha uma visão holística desta matéria e defina linhas orientadoras para a exploração dos recursos orbitais que leve em consideração a nossa realidade económica que nos impede de ter qualquer pretensão de exploração própria directa, mas também que considere em que medida podemos nos beneficiar das inúmeras vantagens que as tecnologias de satélite podem trazer para o país.

Neste sentido deu-se início a um processo de concurso público internacional para contratar uma empresa para a definição da referida política. Este processo será concluído em 2015.

Paralelamente a comissão discutiu e aprovou um projecto de Decreto-lei sobre o regime de ocupação e exploração das posições orbitais, que define o modelo de concessão e exploração das posições orbitais.

## 5. EIXO DA SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

O eixo da segurança das comunicações engloba actividades da ANAC em duas vertentes de segurança das comunicações: por um lado garantir que sejam cumpridas as regras e procedimentos de segurança de redes e sistemas de informação e por outro de garantir que estejam disponíveis comunicações de emergência.

### 5.1. Segurança dos Sistemas e Redes de Informação

A ANAC tem vindo a fazer um esforço no sentido de sensibilizar os operadores para a necessidade de garantir que as redes e sistemas de informação cumpram minimamente as regras de segurança estabelecida pelas normas e boas práticas internacionais.

Em 2014, em função das recomendações de segurança relativamente a segurança das infraestruturas críticas, a ANAC deu início a um trabalho que visa harmonizar as normas de segurança física dos sistemas de telecomunicações, o que inclui os centros de radiodifusão, e equipamentos de transmissão e comutação dos diferentes operadores.

No que diz respeito a segurança dos sistemas de informação, a prioridade é a finalizar a estratégia nacional de cibersegurança para que se possa harmonizar os procedimentos de segurança e congregar os esforços nacionais para o combate a incidentes informáticos em todos os sectores.

Neste contexto, está-se a trabalhar para a adopção de medidas técnicas e organizacionais com base na análise e gestão do risco e no estado da técnica, Impedir/minimizar impacto incidentes de segurança nos utilizadores e nas redes interligadas e na adopção de medidas que garantam a integridade das redes para assegurar a continuidade do fornecimento dos serviços que utilizam essas redes.

### 5.2. Estratégia Nacional para a Cibersegurança

A ANAC coordena a Comissão nacional para a elaboração da estratégia nacional para cibersegurança e em 2014 esta reuniu-se várias vezes a fim de definir as linhas gerais para que Cabo Verde seja dotado de medidas legislativas, técnicas e operacionais para a protecção contra ameaças cibernéticas.

O documento ficou finalizado como uma versão *draft* final, e foi submetido a socialização para recolha de subsídios dos diferentes stakeholders.

A ideia fundamental é ter um documento estratégico que apresente uma imagem de um país que por um lado se quer proteger contra as ameaças cibernéticas e por outro lado não quer se transformar num paraíso para cibercriminosos.

Neste sentido aponta-se para objectivos claros com prioridade para a legislação e para a preparação e capacitação de quadros técnica e cientificamente e a dotação de meios para prevenir e responder a ataques cibernéticos.

A ANAC tem vindo a participar em reuniões regionais e internacionais de forma a preparar o quadro legislativo nacional de acordo com as melhores práticas e com a Convenção de Budapeste ao qual Cabo Verde finalmente aderiu através da Resolução n.º 115/VIII/2014, de 19 de Novembro.

Por outro a ANAC acompanhou durante o ano as discussões a nível internacional nesta matéria, nomeadamente as feitas através da UIT e a seguir as recomendações emanadas pelo projecto aliança IMPACT.

### **5.3. Operacionalização do número único de emergência - 112**

A sistematização das comunicações de emergência em cabo Verde e particularmente a operacionalização do número único de emergência é uma prioridade nacional. Esta necessidade ficou ainda mais patente com os acontecimentos que ocorreram no ano de 2014.

A operacionalização do número único de emergência teve progressos significativos, com a realização das seguintes actividades:

- Plano de operacionalização do 112;
- Elaboração do Caderno de encargos para a infraestruturação tecnológica;
- Lançamento do concurso público Internacional para a instalação do centro de coordenação e despacho de emergências;
- Desenho de funcionamento do Sistema.

O projecto está a ser conduzido pela comissão criada para o efeito sob coordenação da ANAC e do Serviço Nacional de Protecção Civil.

Trata-se de uma infraestrutura moderna com capacidade de resposta adequada a realidade nacional que servirá para receber todo o tipo de chamadas de emergência, fazer a triagem por tipo de ocorrência e encaminhar à entidade de socorro correspondente.

Espera-se com esse projecto acabar com o constrangimento que existe actualmente em que o utente tem dificuldade em saber qual o número para o qual deve ligar para as diferentes situações de emergências.

## 6. EIXO SECTOR POSTAL

As reformas no sector postal têm vindo a sofrer atrasos que resultam do processo de mudanças pelos quais o sector atravessa no seu processo de readaptação ao mercado actual dominado pelas tecnologias de informação e comunicação.

Assim sendo, a ANAC tem vindo a actuar de uma forma leve no mercado procurando não forçar medidas regulatórias que possam vir a afectar ainda mais o mercado.

Ainda assim, ao longo do ano tem-se vindo a prosseguir e persistir com acções que visem a implementação das medidas regulatórias essenciais para que o mercado funcione normalmente mas que sobretudo possam garantir a continuidade do serviço postal universal.

### 6.1. Ponto de situação do Serviço Postal Universal

Há alguns anos que se tem procurando accionar as ferramentas necessárias para a regulação do sector postal que permitam a garantia do serviço universal. O progresso não tem sido o desejado, facto o que tem exigido da ANAC reflexões para encontrar novas abordagens a esta questão.

Ainda assim, esforços têm sido feitos no sentido de se avançar com as medidas mais urgentes tais como a implementação do modelo de custeio para a concessionária e a aplicação do convénio de qualidade.

A implementação da contabilidade analítica e de um modelo de custeio para a concessionária não tem tido o progresso desejado apesar dos esforços feitos neste sentido em 2014. A empresa não tem conseguido os meios necessários para a sua aplicação, pelo que não tem sido possível aplicar nenhum tipo de mecanismo de controlo de preço.

O ano de 2014 não trouxe também grandes avanços no sentido da monitorização do convénio de qualidade uma vez que não foram produzidas os relatórios com os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS, o que não permitiu a monitorização dos parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal.

No entanto, a ANAC continua a manter um diálogo próximo com a concessionária a fim de procurar soluções para estes e outros problemas que afectam o sector postal no geral e a concessionária em particular.

Alguns problemas estruturais foram sofrendo algumas melhorias, tais como o transporte intra e inter-ilhas, mas outros como a toponímia permaneceram inalterados em 2014.

Também foi objecto de reflexão interna a questão do convénio de preços previsto na lei, mas que também está dependente da aplicação das medidas atrás mencionadas.



## 6.2.Actualização dos preços e portes postais

A concessionária procedeu à actualização da Tabela de Preços e Portes Postais que se encontrava em vigor desde 2001 bem como à agregação das rubricas da mesma tabela de acordo com o Manual das Correspondências da UPU.

A ANAC não se opôs a esta actualização tendo em consideração que a nova tabela não traz alterações significativas e permitia a harmonização de rubricas com as normas internacionais.

## 6.3.Recalendarização da Liberalização dos serviços reservados

Uma vez que não foram reunidas as condições para o cumprimento da calendarização para a liberalização gradual dos serviços postais reservados, deu-se início a um processo para a elaboração de um novo calendário.

Para tal é necessário proceder a um novo estudo que deverá culminar na revisão do diploma e no estabelecimento de um novo plano de acção.

## 6.4. Processo de revisão do Código Postal

Também deu-se início a um processo para a revisão do código postal que se justifica pela desactualização do código em vigor. Os trabalhos para o efeito não tiveram o progresso desejado devido ao reduzido número de recursos humanos dedicados ao sector postal.

Além do código postal tradicional, a ANAC demonstrou abertura para apoiar institucionalmente projectos inovadores que possam vir a contornar os problemas relacionados com toponímia, nomeadamente o projecto de identificação postal.

## 6.5. Apoio Institucional ao Projecto exporta Fácil

A ANAC disponibilizou-se para apoiar institucionalmente o serviço exporta fácil, um serviço criado pelos Correios do Brasil há 10 anos, com o alto patrocínio do Ministério das Comunicações daquele país, no sentido de facilitar o acesso a novos mercados, aumentar a exportação a novos mercados, estimular o desenvolvimento económico e social de regiões mais pobres e incentivar o desenvolvimento da cultura de exportação.

O objectivo é desenvolver um serviço de exportação simplificada de micro, pequenas e médias empresas - MPME, com base na infraestrutura de um operador postal designado.

A UPU decidiu financiar a replicação do serviço exporta fácil em outros países, tendo Cabo Verde candidatado a ser um dos países a acolher o projecto-piloto, sob a coordenação dos Correios de Cabo Verde em parceria com várias instituições nacionais.

### **III. REPRESENTAÇÃO DO SECTOR**

O papel da ANAC como representante do Estado para o sector das Comunicações electrónicas e postais tem uma amplitude vasta que permite à ANAC participar em discussões globais para o desenvolvimento do sector e colaborar com outros organismos nacionais e internacionais para a harmonização de normas técnicas.

Esta é uma atribuição que encerra grande responsabilidade porquanto a imagem institucional da ANAC acaba por vezes por se confundir com a imagem do sector, uma vez que é esta instituição que na maior parte das vezes representa o sector na comunicação com o público.

É o que acontece por exemplo quando é a ANAC que coordena as comissões para projectos tão importantes como a transição para a TDT, a estratégia de cibersegurança e a instalação do 112, por exemplo.

Em 2014 uma série de actividades foram concretizadas no âmbito desta atribuição, que passamos a descrever no presente capítulo.

#### **1. ACTIVIDADES DE NORMALIZAÇÃO**

A actividade de normalização em Cabo Verde está a dar os primeiros passos sendo que as questões relacionadas com o sector ainda estão ainda num plano secundário tendo em conta as prioridades imediatas.

Ainda assim, a ANAC sempre que solicitado participou em 2014 em acções promovidas pelo Instituto Nacional de Qualidade e Propriedade Intelectual, tendo em consideração que esta autoridade reguladora deve ser parte integrante do Sistema Nacional de Qualidade.

A ANAC além de homologação de equipamentos tem vindo a trabalhar em projectos como a implementação do regime ITED/ITUR, e a Infraestrutura de Chave públicas de Cabo Verde, pelo que tem vindo a adoptar normas internacionais, e ao mesmo tempo a preparar estas mesmas normas para serem oficializadas como normas cabo-verdianas com as devidas adaptações.

#### **2. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ACTIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO**

A ANAC continuou as suas actividades de representação técnica do Estado para o sector, quer a nível internacional quer nacional, fazendo-se representar em diversas organizações internacionais, onde além de participar em definição de políticas a nível internacional, também acompanha as melhores práticas internacionais, entre as quais a UIT, UPU e a ICANN.

Além das acções em que participa como representante do Estado, a ANAC é membro de algumas associações de reguladores, a nível regional da CEDEAO e também a nível da CPLP, bem como faz parte ou acompanha outras organizações que não sendo reguladores, têm atribuições em matéria

convergente, nomeadamente na gestão de domínios, ou em matéria de certificação digital, por exemplo.

Como membro activo da ARCTEL-CPLP, a associação de reguladores de comunicações e telecomunicações dos países de expressão portuguesa a ANAC participou nas acções realizadas em 2014 e contribuiu com a sua experiência.

Já no que se refere à cooperação bilateral, a nível internacional, de salientar a continuidade das excelências nas relações com os reguladores dos países da CPLP, mas também com alguns reguladores de países da CEDEAO.

A nível nacional, destaque para a participação da ANAC na criação da associação de reguladores independentes de Cabo Verde que aparece como um elemento congregador de esforços de cooperação entre entidades com funções análogas.

## **2.1. Participação e Organização de eventos a nível nacional**

A representação do sector inclui também a participação e ou organização de eventos nacionais e internacionais visando a partilha de conhecimentos e experiências de actuação com entidades nacionais ou estrangeiras, sendo que alguns são de capacitação e outras de discussão de questões de interesse comum.

- ✓ **Acção de formação – Regulação e Concorrência no Sector das Comunicações Electrónicas** com participação de outras autoridades reguladoras nacionais e de operadores nacionais;
- ✓ **Forum do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor** onde a ANAC apresentou temas relevantes para o consumidor na era digital;
- ✓ **Reunião da CEDEAO sobre a Transição da Televisão Analógica para Didital Terrestre** – 28 e 29 de Julho de 2014 – Praia. Organizado em parceria com a Comissão da CEDEAO para as Telecomunicações e TIC visando posições comuns sobre o processo de transição para a TDT no espaço da CEDEAO;
- ✓ **Acção de formação/CFA-2014 – Introdução ao LTE, LTE-Advanced e Planeamento Celular** – 15 a 19 de Setembro de 2014 – Sede da ANAC. Organizado em parceria com Instituto Superior de Engenharia de Lisboa - ISEL e Centro de Formação ARCTEL
- ✓ **Acção de Formação – Auditoria em Infraestruturas de Chaves Públicas** – 13 A 17 de Outubro de 2014 – Sede da ANAC. Organizado em parceria com ITI-Brasil, com o apoio da Agência Brasileira de Cooperação.
- ✓ **Acção de formação sobre os aspectos técnicos da implementação, operação e gestão de um ponto de troca de Internet (IXP)** – 24 A 28 de Novembro de 2014 – Sede da ANAC. Organizado em parceria com a Comissão da União Africana.

## **2.2. Participação em eventos Internacionais**

A nível internacional, a ANAC fez-se representar em eventos de grande importância visando a procura das melhores práticas internacionais para aplicação em Cabo Verde. Entre estes eventos destacam-se os seguintes:

- Ministerial Programme & GSMA Mobile World Congress 2014, Barcelona, Espanha, 24 a de Fevereiro a 1 de Março - GSMA
- 6ª Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (CMDT-14), Dubai, EAU, 30 de Março a 10 de Abril - UIT
- 11º Seminário da FRATEL s/ tema “Licences 3G et 4G, état des lieux de l’attribution du premier dividende”, Dakar, Senegal, 15 e 16 de Abril - FRATEL
- VI Assembleia Geral da ARCTEL-CPLP, V Fórum Lusófono das Comunicações e IV Mostra Tecnológica, Maputo, Moçambique, 21 a 24 de Abril
- XXII Fórum das Comunicações Lusófonas sob o tema “As Comunicações e Media da Era Digital: Tendências e Novos Modelos de Negócio”, Ilha do Sal, 28 e 29 de Abril - Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa – AICEP
- 14º Simpósio Global para Reguladores (GSR), Manama, Barhein, 3 a 5 de Junho - UIT
- WSIS + 10 High Level Event, Genebra, Suíça, 10 a 13 de Julho - UIT
- Conferência Plenipotenciária 2014 da UIT, 20 de Outubro a 7 de Novembro, Busan, Coreia do Sul - UIT
- 12th ITU World Telecommunication/ICT Indicators Symposium (WTIS), Tbilisi, Georgia, 24 a 26 de Novembro
- ITU Telecom World 2014, Doha, Qatar, 4 a 12 de Dezembro – APDC

## **2.3. Patrocínios**

Também ao longo do ano a ANAC apoiou institucionalmente e participou em actividades com relevância para o planeamento das suas acções, nomeadamente:

- Participação no Fórum Africa Innovation Summit, um fórum que permitiu conhecer experiências de inovação no sector e assim recolher ideias para melhor fomentar a utilização das TIC;
- Participação no I Fórum de Reguladores Independentes que permitiu a troca de experiência entre os reguladores em Cabo Verde e abordar problemas comuns;
- Participação na Feira Internacional de Cabo Verde visando dar visibilidade aos projectos; relevantes para o sector e para o país;
- Participação do II Fórum Nacional de Transformação de Cabo verde que permitiu conhecer diversas ideias e linhas de orientação para o desenvolvimento para o sector.

Além de apoios aos eventos mencionados atrás, a avançou com a implementação com o projecto de atribuição de patrocínios, para a qual anualmente é disponibilizado uma verba de quatro milhões de escudos, destinada a instituições não-governamentais que submetam seus projectos no âmbito desenvolvimento das TIC e da promoção da inclusão digital.

### 3. COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL

A ANAC tem feito um esforço no sentido de ganhar uma imagem institucional que transmita os seus valores e utilizar essa imagem para fazer passar informações fundamentais para o bom funcionamento do sector.

O facto de coordenar projectos tão importantes como a transição para a TDT, a elaboração da estratégia nacional de cibersegurança e ainda a operacionalização do 112 obriga a que esta autoridade reguladora tenha a responsabilidade de garantir que as informações que passam para o público e para o mercado sejam as mais fidedignas.

É neste sentido que a ANAC concretizou um conjunto de actividades visando a transmissão de informações ao público referente ao conjunto de trabalhos que tem vindo a fazer em prol das Comunicações e áreas afins em Cabo Verde.

#### 3.1. Actos públicos

Pretende-se destacar a seguir, alguns eventos que tiveram como objectivo o referido anteriormente no que se refere a chamar atenção para aspectos importantes do sector.

#### **Lançamento da 1ª Pedra para a construção das Estações Remotas de Controlo do Espectro Radioeléctrico de São Vicente e Sal**

Estes eventos que aconteceram logo no início do ano foram presididos pela Sua Excia. a Sra. Ministra das Infraestruturas e Economia Marítima, Dra. Sara Lopes e visavam anunciar o início da construção das referidas estações enquadradas no projecto SIGER, já referenciado no presente relatório.



#### **Workshop de apresentação da Estratégia Nacional de Banda Larga - ENBL**

Como já foi referido no presente relatório, a Comissão de Elaboração da Estratégia Nacional de Banda Larga coordenada pela ANAC, promoveu a apresentação e socialização da Estratégia Nacional de Banda Larga. O evento presidido por Sua Excia o Sr. Primeiro-Ministro, Dr. José Maria Neves, e o encerramento ficou a cargo da sua Excia a Sra. Ministra das Infraestruturas e Economia Marítima, Dra. Sara Lopes.



#### **Comemoração do Dia Mundial do Consumidor**

A importância que a ANAC dá ao tema consumidor foi demonstrada com uma forte participação nas actividades comemorativas do Dia do Consumidor. A actividade central aconteceu nas instalações da ANAC, em parceria com o Banco





de Cabo Verde e a ADECO versando sobre o lema: “Protecção na Era digital” como forma de chamar a atenção dos consumidores sobre os seus direitos e cuidados a ter com a Internet.

A data serviu para a ANAC fazer a apresentação da versão impressa do Guia do Consumidor das Comunicações Eletrónicas, dando a conhecer os direitos e deveres dos utilizadores na sua relação com os operadores.

### Dia Mundial das Telecomunicações e Tecnologias de Informação

No âmbito das comemorações do dia Mundial das Telecomunicações, comemorado em 2014 sob o lema “Banda Larga para o Desenvolvimento Sustentável”, a ANAC, para chamar atenção sobre o tema, além de publicação de outdoors alusivos, participou na feira de Consumidores promovida Associação de Defesa dos direitos dos consumidores que tinha por objectivo promover o diálogo entre consumidores e fornecedores de bens e serviços na procura do consenso e da compreensão mútua através da troca de informações e da prestação de esclarecimentos.



O Dia Mundial das Telecomunicações é comemorado anualmente no dia 17 de Maio desde 1969, marcando a Fundação de UIT e a assinatura da primeira Convenção Internacional Telegraph em 1865. Foi instituído em 1973 pela Conferência Plenipotenciária em Malaga-Torremolinos.

Este ano o lema escolhido pela UIT é “Banda Larga para o Desenvolvimento Sustentável” como forma de alertar os países a assumirem o compromisso de alcançarem o acesso universal a conectividade de banda larga e conteúdos, promovendo a inclusão digital.

Assim, para celebrar a data, a ANAC juntou-se à Associação de Defesa dos Direitos dos Consumidores – ADECO, na realização de uma feira destinada aos consumidores a ter lugar no dia 17 de Maio, das 9h00 às 15h00, na rua pedonal (Plateau).

Venha nos visitar!

### Comemorações do 8º aniversário da ANAC.

Como habitualmente as comemorações do aniversário da ANAC foram marcadas pela realização de uma palestra numa Universidade, como forma de sensibilizar a camada estudantil sobre os diversos aspectos das actividades desta Instituição.

Para além desta actividade, a ANAC promoveu igualmente uma actividade voltada para os trabalhadores com a plantação de árvores no Monte Gonçalo Afonso, como forma de despertar a cidadania participativa em prol da sustentabilidade ambiental.



### 3.2. Presença na Internet

A ANAC está presente na internet não só através do seu site principal ([www.anac.cv](http://www.anac.cv)) que inclui o portal do consumidor, mas também através de vários sites específicos para actividades que exigem alguma autonomia. É o caso do [www.dns.cv](http://www.dns.cv) para registos de domínios .CV, do [www.ecrcv.cv](http://www.ecrcv.cv) referente a entidade certificadora raiz de Cabo Verde, do



[www.enbl.cv](http://www.enbl.cv) que passa informações sobre a ENBL e também do [www.tdt.cv](http://www.tdt.cv) com tudo sobre a transição para a TDT no país.

Em 2014 o número de visitas ao site da ANAC atingiu a marca de um milhão de visitas.

A ANAC também está presente na Internet através de contas de twitter e do Facebook conseguindo mais visibilidade através dessas redes sociais. Através destas contas nas redes sociais as actividades da Autoridade são divulgadas permitindo que as suas acções cheguem mais rapidamente a mais pessoas, reforçando-se a divulgação das notícias publicadas.

O Portal do Consumidor sofreu, igualmente alterações no sentido de proporcionar aos utilizadores mais informações relativas aos seus direitos e deveres na sua relação comercial com as entidades reguladas.

## IV. ACTIVIDADES DE GESTÃO INTERNA

As actividades de gestão interna da ANAC representam os trabalhos de bastidor fundamental para o cumprimento das suas atribuições legais. Neste sentido, a semelhança dos relatórios anteriores, apresenta-se de forma sucinta as actividades realizadas neste âmbito com destaque para o desenvolvimento institucional e para a gestão dos recursos humanos e financeiros.

### 1. Desenvolvimento Institucional

A ANAC tem vindo a desenvolver um conjunto de actividades visando o seu desenvolvimento institucional no sentido de se alterar paradigmas de gestão e de relação com os actores do mercado e com o Governo.

Neste sentido, ao longo de 2014 desenvolveu-se os termos de referência e lançou-se um concurso público visando a elaboração de um Masterplan que incluía não só uma análise estratégica do sector das comunicações electrónicas e postais mas que também definia um novo plano estratégico e uma nova estrutura organizacional para a ANAC tendo em conta toda a sua vasta actividade.

Com o Masterplan visa-se sobretudo definir grandes linhas orientadoras para a definição de modalidades de acção para fazer face aos novos desafios de regulação que se avizinham. A intenção é que se tenha em consideração não só a revisão das práticas e procedimentos internos mas também a relação da ANAC com o Governo.

Também no âmbito de desenvolvimento institucional deu-se início à criação de um centro de documentação e de uma biblioteca interna devidamente organizada que permita que os funcionários da instituição tenham acesso a informações tempestivas e possam elevar os trabalhos da ANAC para níveis de excelência.

### 2. Gestão de Pessoal

Insere-se neste capítulo uma breve descrição das actividades de gestão de recursos humanos, o que inclui um balanço social e as principais acções neste domínio.

A 31 de Dezembro de 2014 exerciam funções, na ANAC, 31 (trinta e um) colaboradores com relação jurídica de emprego. Deste universo, verificou-se que 7 colaboradores iniciaram as suas actividades na ANAC em 2014, restantes já exerciam funções há pelo menos um ano, distribuídos maioritariamente por quatro carreiras: Engenheiros (16), Juristas (3) Gestores, Contabilista Economista (4) Comunicação, Relações pública e Designer (4) Outros (4), com a predominância em cerca de metade do total dos colaboradores, do sexo masculino (17 colaboradores).

Ainda, quanto à relação jurídica de emprego, a maioria dos colaboradores distribuiu-se pelo contrato de trabalho por tempo determinado.

Estes colaboradores fazem da Agência Nacional das Comunicações uma instituição relativamente jovem considerando que cerca de 96% dos colaboradores (28) se situam no escalão etário 25-45 e onde também impera um elevado grau de qualificação, dado que do total de 31 colaboradores 28 colaboradores é detentor de Licenciatura e/ou Mestrado.



Neste balanço social também são apresentados dados relativos número de trabalhadores contratados a termo certo e incerto sendo este último por ter mais de 5 anos de serviço efectivo na ANAC, novas entradas por contrato por tempo determinado bem como o número de aposentações.

Em 2014 foi dada continuidade à política de investimento em capital humano, tendo quase totalidade dos colaboradores frequentado uma ou mais acções de formação em áreas prioritárias para o cumprimento da missão da ANAC.

Tabela 3 – Resumo do balanço social

<b>Tipo de relação jurídica de emprego</b>	
Contrato por tempo determinado	15
Contrato por tempo indeterminado	16
<b>Carreira</b>	
Técnico superior	27
Técnico profissional e serviços gerais	4
<b>Género</b>	
Feminino	14
Masculino	17
<b>Nível de escolaridade</b>	
Licenciatura e Mestrado	27
Técnico profissional	1
6º a 10º ano de escolaridade	3
<b>Escalão etário</b>	
25 a 29	3
30 a 34	13
35 a 39	6
40 a 44	2
45 a 49	3
50 a 54	2
<b>Novas Entradas</b>	
Novas entradas por contrato por tempo determinado	7
<b>Aposentações</b>	
Número de aposentações	1
<b>Comissão de Serviço</b>	
Colaboradores em regime de comissão de serviço	1
<b>Evolução na Carreira</b>	
Progressões	8
Promoções	0
<b>Baixas</b>	
Número de colaboradores de baixa por doença e maternidade	1

Em 2014 registaram-se 8 novas entradas de colaboradores com contrato de trabalho por tempo determinado, sendo 2 Engenheiros de telecomunicações para o Departamento de Recursos Raros, 2 Economista/Gestores para o Departamento Jurídico, 2 afecto ao Departamento de Tecnologia Informação no âmbito da necessidade da Entidade Certificadora de Raiz e 1 (uma) técnica para Gabinete de Comunicação e Imagem.

Estas entradas verificaram-se no nível de licenciatura e nos escalões etários 29 a 34 e 35 a 39 e sobretudo no género masculino (5).

Em 2014 foi concedido aos colaboradores de ANAC um aumento salarial de 4% e não se registou qualquer acidente de trabalho na ANAC.

No que se refere à formação, esta constitui um imperativo para o desenvolvimento contínuo das competências dos colaboradores da ANAC, tendo sido feito um esforço para a melhoria da qualificação. De referir que, em 2014, o esforço de formação centrou-se mais na formação externa.

### 3. Resumo Financeiro

Nesta secção, a semelhança do que tem sido habitual, apresenta-se um resumo financeiro de 2014, ainda que provisório, visando sobretudo dar a conhecer os valores de rendimentos e gastos da ANAC, com destaque para destacar os investimentos efectuados ao longo do ano.

Os valores aqui apresentados referentes a 2014 são provisórios dado que as contas do ano em questão ainda não estão fechadas. Ainda assim, pretende-se com estes valores apresentar as ordens de grandeza aproximadas para transmitir as informações básicas da contabilidade desta autoridade reguladora.

#### 3.1. Rendimentos

Em 2014 os rendimentos ascenderam a 639.951 contos, do qual 97,5% correspondem às taxas e contribuições, cobradas ao abrigo da Portaria nº 45/13, de 6 de Setembro, 2,5% correspondem a outros rendimentos.

##### 3.1.1. Taxas e Contribuições

Os rendimentos provenientes das taxas e contribuições, no montante de 624.231 contos, 88% representam gestão de espectro radielétricos, 8.5% taxa de regulação e restantes ao registo de domínios .CV.

Em relação à taxa de regulação, a ANAC desde 2010, vem aplicando a taxa de 0,50%, considerando suficiente para financiar o seu orçamento, ao mesmo tempo, libertando os operadores de encargos excessivos que em última instância será suportado pelo consumidor final.

O rendimento de 2014 decompõe-se do seguinte modo:

- Taxa utilização frequência do Espectro radioelétrico .... 570.560 Contos;
- Taxa de Regulação ..... 53.398 Contos;
- Outros ..... 273 Contos

### 3.1.2. Outros rendimentos

No decorrer do ano, a ANAC arrecadou outros rendimentos, provenientes de juros obtidos pelas aplicações financeiras e sobre depósitos a ordem, como forma de rentabilizar as disponibilidades junto dos Bancos Comerciais, ascendendo em cerca de 15.721 contos.

## 3.2. Gastos

Os gastos realizados em 2014, atingem um montante de 195.174 contos. Do total de gastos, 92.017 contos correspondem aos gastos com fornecimentos e serviços externos representando 47.5% do total dos gastos.

### 3.2.1. Gastos com Pessoal

Os Gastos com o Pessoal ascendem o montante de 90.173 contos e representa cerca 46.5% do total dos gastos. Este inclui essencialmente os gastos com as remunerações dos órgãos sociais e do pessoal.

### 3.2.2. Investimentos

Em 2014, o montante total dos investimentos ascenderam a 99.233 contos, desdobrando-se da seguinte forma:

- Edifício e outras construções ..... 80.438 contos;
- Equipamento básico ..... 9.842 contos;
- Equipamento Administrativo ..... 6.049 contos;
- Outros activos fixos ..... 81 contos;
- Intangível ..... 2.822 contos

A rubrica edifícios e outras construções, engloba fundamentalmente a construções das Estações Remotas de Controlo de Espectro Radioeléctrico das ilhas do Sal e São Vicente.

Equipamento básico corresponde a equipamentos de telecomunicações enquadradas no âmbito da última fase do projecto SIGER.