

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

arme

Agência  
Reguladora  
Multissetorial da Economia

## FICHA TÉCNICA

### Título

Relatório de Atividades da ARME – 2023

### Elaboração

Gabinete de Estratégia, Estudos e Estatísticas (GEEE)

Departamento Administrativo e Financeiro (DAF)

Departamento de Tecnologias de Informação (DTI)

Departamento de Gestão e Controlo do Espetro (DGCE)

Departamento das Comunicações Eletrónicas e Postais (DCEP)

Departamento dos Combustíveis e Transportes (DCT)

Departamento de Eletricidade e Água e Saneamento (DEAS)

Gabinete de Jurídico Mediação e Apoio ao Consumidor (DJMAC)

Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI)

Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração (GAC)

### Edição

Agência Reguladora Multisectorial da Economia - ARME

### Data de publicação

2024

## SIGLAS

|        |                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|
| ADS    | Águas de Santiago                                                         |
| AEB    | Água e Energia da Boa Vista                                               |
| APP    | Águas de Ponta Preta                                                      |
| ARME   | Agência Reguladora Multissetorial da Economia                             |
| ARN    | Autoridade Reguladora Nacional                                            |
| ARREC  | Autorité de Régulation Régionale du secteur de l'Electricité de la CEDEAO |
| BAD    | Banco Africano de Desenvolvimento                                         |
| BM     | Banco Mundial                                                             |
| CA     | Conselho de Administração                                                 |
| ccTLD  | <i>Country Code Top-Level Domain</i>                                      |
| CERMI  | Centro de Energias Renováveis e Manutenção Industrial                     |
| CV-IXP | Cabo Verde <i>Internet Exchange Point</i>                                 |
| DAF    | Departamento de Administração e Finanças                                  |
| DCEP   | Departamento das Comunicações Eletrónicas e Postais                       |
| DCT    | Departamento dos Combustíveis e Transportes CUP                           |
| DEAS   | Departamento de Eletricidade, Água e Saneamento                           |
| DGCE   | Departamento de Gestão e Controlo do Espetro                              |
| DGTR   | Direção Geral dos Transportes Rodoviários                                 |
| DJMAC  | Departamento Jurídico e de Apoio ao Consumidor                            |
| DNICE  | Direção Nacional da Indústria, Comércio e Energia                         |
| DTI    | Departamento de Tecnologias e Informação                                  |
| DTSP   | Departamento de Transporte e Serviços Postais                             |
| ECR-CV | Entidade Certificadora Raiz – Cabo Verde                                  |
| ERERA  | <i>ECOWAS Regional Electricity Regulatory Authority</i>                   |
| GAC    | Gabinete de Apoio ao Conselho                                             |
| GAS    | Gabinete de Assessoria ao Conselho                                        |
| GCI    | Gabinete de Comunicação e Imagem                                          |
| GEEE   | Gabinete de Estratégias, Estudos e Estatísticas                           |
| ICNIRP | Comissão Internacional para a Proteção de Radiações Não-Ionizantes        |

|         |                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|
| ICP-CV  | Infraestruturas de Chaves Públicas                                           |
| MICE    | Ministério da Indústria, Comércio e Energia                                  |
| OMS     | Organização Mundial da Saúde                                                 |
| PASER   | Programa de Apoio ao Sector de Energias Renováveis                           |
| PCCS    | Plano de Cargos, Carreiras e Salários                                        |
| RASAS   | Relatório Anual do Setor da Água e Saneamento                                |
| RELOP   | Associação de Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa |
| SAAS    | Serviço Autónomo de Água e Saneamento                                        |
| SAAS PN | Serviço Autónomo de Água e Saneamento do Porto Novo                          |
| SIGOF   | Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira                          |
| SISP    | Sociedade Interbancárias e Sistemas de Pagamentos                            |
| SMT     | Serviço Móvel Terrestre                                                      |
| SNIAC   | Sistema Nacional de Identificação e Autenticação Civil                       |
| VFER    | Valor Fixo de Referência para Tarifa de Energias Renováveis                  |



## ÍNDICE

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ficha Técnica .....                                                                                     | 2         |
| Siglas .....                                                                                            | 3         |
| I. Enquadramento Estratégico e Compromisso Regulatório .....                                            | 7         |
| Introdução .....                                                                                        | 7         |
| Fundamentos Estratégicos .....                                                                          | 7         |
| Atribuições e competências.....                                                                         | 8         |
| Modelo organizacional da ARME .....                                                                     | 9         |
| II. Estruturação Institucional .....                                                                    | 10        |
| Desenvolvimento institucional .....                                                                     | 10        |
| Comunicação e imagem .....                                                                              | 11        |
| III. Execução das Atividades Planeadas .....                                                            | 15        |
| <b>3.1 Regulação e Supervisão dos Mercados .....</b>                                                    | <b>16</b> |
| Comunicações Eletrónicas .....                                                                          | 16        |
| Eletricidade .....                                                                                      | 26        |
| Combustíveis .....                                                                                      | 28        |
| Água e saneamento .....                                                                                 | 30        |
| Transportes coletivos e urbanos e interurbanos de passageiros .....                                     | 31        |
| Serviços Postais .....                                                                                  | 32        |
| <b>3.2 Gestão do Espetro Radioelétrico e de Recursos de Numeração .....</b>                             | <b>33</b> |
| <b>3.3 Gestão, Regulação e Promoção das Tecnologias de Informação e Comunicações.....</b>               | <b>36</b> |
| <b>3.4 Proteção e apoio aos Consumidores .....</b>                                                      | <b>40</b> |
| Atividades para proteção e Apoio ao consumidor nos setores .....                                        | 40        |
| Gestão das Reclamações.....                                                                             | 44        |
| Estatísticas das reclamações.....                                                                       | 45        |
| IV. Assuntos Jurídicos e Contenciosos .....                                                             | 49        |
| Contenciosos judiciais .....                                                                            | 49        |
| Controlo e assessoria jurídica interna .....                                                            | 49        |
| Acompanhamento Das Reformas Legislativas Nos Diferentes Setores E Iniciativa Regulamentar Interna ..... | 52        |
| V. Gestão Interna.....                                                                                  | 55        |
| <b>GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS e Financeiros .....</b>                                                  | <b>55</b> |

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Ações de formação .....</b>                                                 | <b>58</b> |
| <b>VI.     RELAÇÕES INSTITUCIONAIS.....</b>                                    | <b>60</b> |
| <b>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ATIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO.....</b> | <b>60</b> |
| <b>Participação e Organização de eventos a nível nacional .....</b>            | <b>61</b> |
| <b>Participação em eventos Internacionais .....</b>                            | <b>61</b> |

Three handwritten signatures in blue ink are located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be of different individuals.

## I. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E COMPROMISSO REGULATÓRIO

### INTRODUÇÃO

A ARME (Autoridade Reguladora Multissetorial da Economia) tem como missão supervisionar tecnicamente e economicamente os setores de comunicações, energia, água, saneamento e transporte coletivo de passageiros. Também regula aspetos do mercado de comunicação social fora da jurisdição de outras entidades. A ARME busca proteger os direitos dos consumidores, garantindo serviços acessíveis, de alta qualidade, eficientes e a preços justos, enquanto assegura a sustentabilidade das empresas nos mercados regulados. Atua com base nos princípios de transparência, integridade, ética, excelência e compromisso.

Como uma autoridade administrativa independente, a ARME possui autonomia de gestão administrativa, financeira e patrimonial, estando vinculada ao Ministério da Economia, mas operando sem subordinação direta. É regida pela legislação aplicável, estatutos e regulamentos internos, seguindo o Regime Jurídico das Entidades Reguladoras Independentes (RJERI) e o Sistema de Normalização Contabilística e Relato Financeiro (SNCRF).

### FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

#### **Visão, Missão e Valores**

Os fundamentos estratégicos da ARME, no sentido de dar resposta cabal ao processo de desenvolvimento económico e social de Cabo Verde e, no âmbito das suas competências no horizonte 2020-2023, são:

#### **Visão**

Ser uma Entidade Reguladora transparente, credível, assente em padrões de excelência e reconhecida como referência a nível nacional e internacional.

#### **Missão**



Garantir o equilíbrio de interesses nos setores sob a sua jurisdição, através de uma regulação independente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável de Cabo Verde.

### Valores

**Transparência, Integridade, Ética, Excelência e Compromisso** são os valores norteadores nos processos de decisão e nas relações com todos os atores do setor.

## ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Compete à ARME:

- Regular o acesso às atividades dos sectores das comunicações, energia, água, transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros;
- Garantir a existência de condições que permitam satisfazer, de forma eficiente, a procura da prestação dos serviços que envolvam os setores acima elencados;
- Garantir aos titulares de concessões, autorizações, licenças de operação ou outros contratos e atos a existência de condições que lhes permitam o cumprimento das obrigações decorrentes desses títulos;
- Garantir nas atividades reguladas que prestam serviço de interesse geral, as obrigações de serviço público ou obrigações de serviço universal;
- Proteger os direitos e interesses dos consumidores, designadamente em matéria de preços, tarifas e qualidade dos serviços prestados;
- Assegurar a objetividade das regras de regulação e a transparência das relações comerciais entre os operadores dos setores regulados e entre estes e os consumidores;
- Velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis aos setores, bem como pelo cumprimento por parte dos operadores das disposições dos respetivos títulos de exercício de atividades;
- Coordenar com autoridade responsável pela concorrência a aplicação da lei da concorrência nos diversos setores;
- Gerir o espectro radielétrico;





- Contribuir para progressiva melhoria das condições económicas nos setores regulados, estimulando nomeadamente a adoção de práticas que promovam a utilização eficiente dos bens e serviços;
- Colaborar com entidades públicas e privadas, na promoção da investigação científica aplicada nos setores regulados;
- Promover a informação e o esclarecimento dos consumidores, em coordenação com as entidades competentes.

## MODELO ORGANIZACIONAL DA ARME

No sentido de cumprir todas as suas atribuições, o modelo organizacional da ARME, até 31 de dezembro de 2023, foi a seguinte:

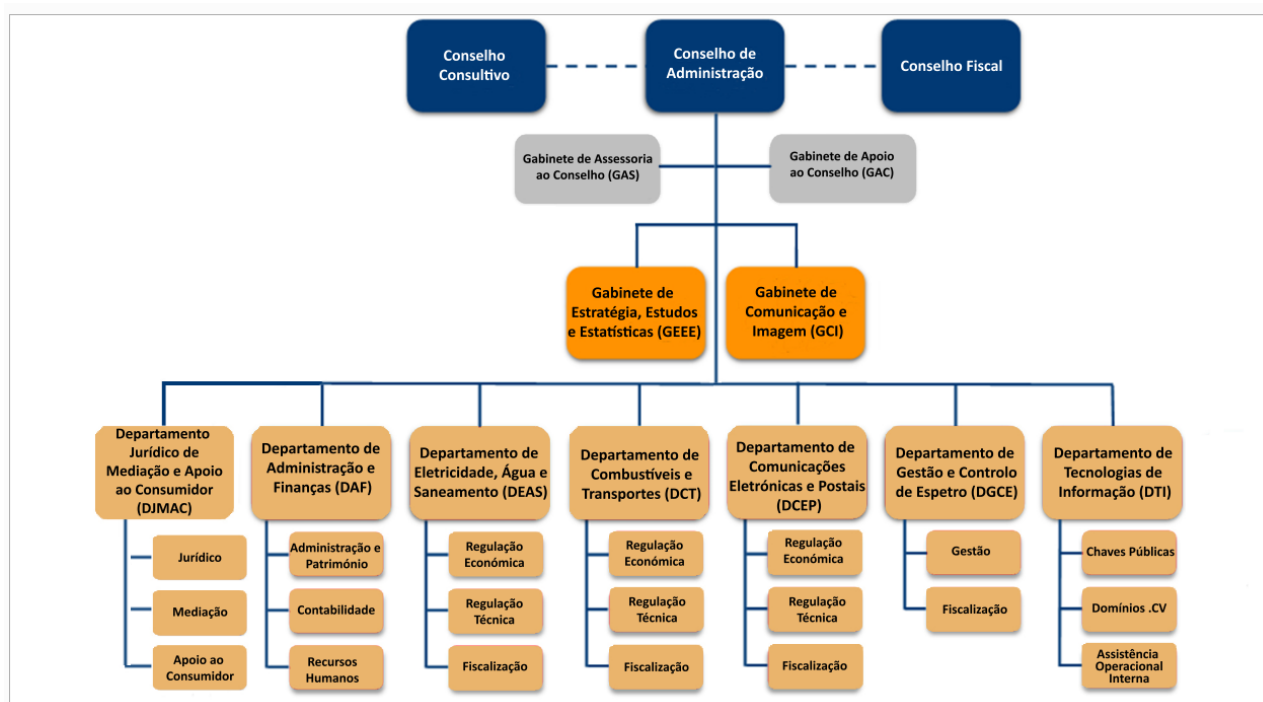


Figura 1: Organograma e Estrutura Interna da ARME

## II. ESTRUTURAÇÃO INSTITUCIONAL

### DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O ano de 2023 foi um ano de consolidação do Plano Estratégico trianual da ARME. Agência consolidou seu papel estratégico na regulação e supervisão dos setores essenciais para o desenvolvimento sustentável do país. Num contexto de desafios econômicos e tecnológicos crescentes, a ARME reforçou seu compromisso com a eficiência regulatória, a transparência e a inovação, assegurando um ambiente mais previsível e equilibrado para os operadores e consumidores.

Durante o ano 2023 foi possível desenvolver a maioria das atividades planejadas e necessárias para solidificar o seu *core business* e a capacidade institucional.

Em 2023, a ARME fortaleceu sua capacidade institucional por meio da modernização dos seus processos internos, da capacitação contínua dos seus recursos humanos e da ampliação da digitalização dos serviços prestados. A Agência também aprimorou seus mecanismos de governança, reforçando a participação dos *stakeholders* e promovendo maior eficiência na tomada de decisão.

Além disso, o ano foi marcado pela implementação de iniciativas voltadas à sustentabilidade e à resiliência regulatória, garantindo uma atuação mais alinhada com as melhores práticas internacionais. A consolidação dos sistemas de informação e a adoção de novas ferramentas tecnológicas também contribuíram para uma gestão mais ágil e eficaz, permitindo um acompanhamento mais preciso dos setores regulados.

Com essas ações, a ARME reafirma seu compromisso com a excelência regulatória e a promoção do desenvolvimento sustentável, assegurando um ambiente econômico mais dinâmico, competitivo e equilibrado.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters, located in the bottom right corner of the page.

## COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Durante o ano 2023, a ARME, através do seu Gabinete de Comunicação e Imagem, organizou e divulgou um conjunto de atividades e eventos. Ao longo do ano, por exemplo, foram feitas no total 12 atualizações mensais de preços dos combustíveis e em todas essas atualizações foram elaboradas notas, comunicados de imprensa e *banners*, e publicadas todas as informações e os ficheiros no portal e nas páginas da ARME nas redes sociais.

Igualmente, foram também publicadas semanalmente os relatórios da evolução de preços dos combustíveis, relatórios estatísticos das comunicações eletrónicas e relatórios das consultas públicas.

Ainda, fez a devida cobertura informativa de, praticamente, todos os acontecimentos e eventos que aconteceram na ARME, e fora dela, nomeadamente:

- ✓ Assinatura do protocolo de cooperação entre ARME e a Câmara Municipal do Maio para implementar a toponímia no novo código postal e SV4D, que se realizou na ilha do Maio;
- ✓ Conversa aberta com Alunos da Escola Secundária Horace Silver no Maio;
- ✓ Assinatura do memorando de entendimento entre ARME e ANATEL no domínio da cooperação técnica e institucional;
- ✓ Comemoração do Dia Mundial dos Consumidores: Feira do Consumidor com o lema: “Conecte-se com a ARME e Seja Consumidor de Energia Limpa” para assinalar Dia Mundial do Consumidor, realizada na Praça Alexandre Albuquerque, no Plateau;
- ✓ Workshop para sensibilizar consumidores para mudanças de comportamento por uma energia Limpa, realizado, no Hotel trópico;
- ✓ Conversa aberta em comemoração ao Dia da Mulher Cabo-verdiana, 27 de março, subordinada ao tema “Mulheres cabo-verdianas: empoderamento, força, resiliência e poder de transformação” ;
- ✓ Conversa aberta, em parceria com CERMI e a Escola Secundária Polivalente Cesaltina Ramos (Escola Técnica), visando consciencializar os alunos desses estabelecimentos para a importância da transição energética no desenvolvimento sustentável do país;



- ✓ Reunião entre a ARME e Delegação do Banco Europeu de Investimento, para dar continuidade ao projeto Assistência técnica no âmbito do programa de conectividade de Cabo Verde;
- ✓ Comemoração do Dia Internacional das Telecomunicações e Sociedade de Informação, sob o lema "Capacitar os países menos desenvolvidos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação".
- ✓ Comemoração do Dia Mundial de Energia;
- ✓ 3º Fórum da Governança da Internet, que aconteceu a 20 de junho na UNICV, sob o lema A internet que queremos, empoderando pessoas;
- ✓ Atualização das tarifas de eletricidade para ELECTRA e AEB;
- ✓ Assinatura do contrato para implementação da estratégia de globalização do domínio.cv com a empresa WhoGoHost Limited para a implementação da estratégia de globalização do “domínio.cv” (Globalização do Country Code Top Level Domain).
- ✓ Participação da ARME na 1ª edição do Kids Labs da Women in Tech Cabo Verde, em S. Vicente;
- ✓ 10ª Reunião do Conselho Consultivo da ARME para apreciar instrumentos de gestão para 2024;
- ✓ Campanha Outubro Rosa;
- ✓ Posicionamento da ARME sobre Ciberataque à rede CV Telecom, que aconteceu a 19 de outubro, e que provocou a paralisação parcial de serviços, nomeadamente, televisão por assinaturas, VOIP, SMS, atendimento a clientes, e voz móvel que, segundo a operadora, deveu-se a um ataque cibernético.
- ✓ Consulta Pública sobre Metodologias dos modelos de custeio para rede fixas, móveis e compressão de margens;
- ✓ Publicação do relatório de indicadores estatísticos das comunicações eletrónicas -1º trimestre de 2023;
- ✓ Aprovação dos instrumentos de gestão para biênio 2024-2025 e eleição de novos órgãos sociais da RELOP;
- ✓ Feira de saúde para assinalar outubro Rosa e novembro Azul, em parceria com o Centro de Saúde da Fazenda;
- ✓ Reunião do Grupo de Trabalho de Estatística da CPLP, no dia 14 de novembro, em parceria com a Autoridade Nacional de Comunicações de Portugal-ANACOM, com



vista ao desenvolvimento do sistema estatístico das entidades reguladoras das telecomunicações, membros da ARCTEL;

- ✓ Workshop sobre indicadores estatísticos das telecomunicações, que aconteceu nos dias 15 e 16 de novembro, com o objetivo de reforçar a capacidade de produção de estatísticas e indicadores nacionais sobre telecomunicações/TIC, principalmente os especialistas responsáveis pela recolha e/ou produção de estatísticas em Cabo Verde;
- ✓ Conversa aberta sobre o setor de Energia com alunos da Escola Secundária Olavo Moniz, na Ilha do Sal, no âmbito da XIV Conferência Anual dos Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa (RELOP), subordinada ao tema: “Integração de Vetores Energéticos”;
- ✓ XIV Conferência Anual Reunião da RELOP, na Ilha do Sal, 8,9 e 10 de novembro;
- ✓ Assinatura do memorando de entendimento no domínio da Energia entre ARME e ARENE, que aconteceu no dia 8 de novembro, na Ilha do Sal por ocasião do evento da RELOP;
- ✓ Assinatura do protocolo de cooperação entre ARME e Pró-empresa, no quadro da participação no *Web Summit*, que decorreu em Lisboa, sendo a ARME representada pelo seu Administrador, João Tomar e o Instituto de Apoio Empresarial-Pró-empresa, representado pelo seu Administrador Executivo Adilson Gomes na qualidade de entidade gestora do Programa Cabo Verde Digital.
- ✓ Workshop sobre os Indicadores Estatísticos das Telecomunicações/TIC, um evento organizado pela Agência Reguladora Multisectorial da Economia-ARME, em parceria com a ARCTEL-CPLP e a UIT;
- ✓ Workshop de apresentação do Manual do sistema de monitorização dos Serviços de Água e Saneamento; que aconteceu entre 28 e 29 de novembro, um evento organizado pela Agência Reguladora Multisectorial da Economia-ARME, em parceria com a Agência Nacional da Água-ANAS;
- ✓ Visita da delegação da HUAWEI à ARME, no dia 22 de novembro, integrada pelo seu Vice-presidente para a África do Norte e responsável pelas relações-públicas, Dai Qing, Liu Shuai, responsável daquela empresa em Cabo Verde e o gestor de contas, Nilton Pereira;
- ✓ Publicação do relatório de avaliação de desempenho dos serviços móveis 2,3 e 4, disponibilizadas pelos operadores CV TELECOM (Alô) e Unitel T+;



- ✓ Redução de preços e aumento de capacidades de circuitos alugados, do qual a ARME solicita a alteração das Ofertas de referência de Circuitos Alugados (ORCA) e de Circuitos de Ethernet (ORCE) da CV Telecom, enquanto Operador com Poder de Mercado Significativo (OPMS), através de adoção de medidas provisórias e urgentes;
- ✓ Assinatura do protocolo de cooperação entre ARME e IGAE, no dia 4 de dezembro, que visa reforçar e definir as condições de cooperação no domínio de inspeção e fiscalização dos setores regulados;
- ✓ Lançamento da 2<sup>a</sup> edição do projeto Kidslab da Women in Tech Cabo Verde que se realizou na cidade da Praia, nos dias 1, 2 e 3 de dezembro, promovida pela *Women in Tech* Cabo Verde. A cerimónia de abertura aconteceu na Biblioteca Nacional e foi presidida pelo Secretário de Estado da Economia Digital, Pedro Lopes;
- ✓ Atualização de tarifas de eletricidade para ELECTRA e AEB, a vigorar a partir de 1 de janeiro de 2024 de forma a salvaguardar o equilíbrio económico-financeiro dos operadores e garantir a sustentabilidade dos serviços públicos de fornecimento de energia elétrica;
- ✓ Assinatura do Acordo sobre utilização do Espetro radio elétrico durante a Conferencia Mundial da UIT-2023, em Dubai; Durante a cerimónia de encerramento, os Estado-Membros da União Internacional das Telecomunicações (UIT), entre os quais Cabo Verde, chegaram a acordo sobre as revisões do tratado global que rege a utilização do espectro de radiofrequências, tanto na Terra quanto no espaço.



### III. EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEADAS

Ao longo de 2023, a ARME desenvolveu e implementou um conjunto de ações estratégicas que visaram fortalecer a regulação, fiscalização e supervisão dos setores sob sua alçada. A execução do plano de atividades refletiu o compromisso da Agência com a melhoria contínua dos serviços prestados, o aprimoramento do ambiente regulatório e a promoção da inovação e da sustentabilidade.

Entre as principais realizações do ano, destacam-se a atualização e revisão de normativos essenciais, o reforço dos mecanismos de fiscalização para garantir o cumprimento das regulamentações e a modernização dos processos internos. Além disso, foram promovidas diversas iniciativas voltadas à capacitação dos recursos humanos, à digitalização dos serviços e ao fortalecimento da governança regulatória.

A execução das atividades planeadas também considerou a necessidade de adaptação a desafios emergentes, como as transformações tecnológicas e as novas demandas do mercado. Nesse sentido, a ARME buscou um diálogo constante com os agentes regulados e demais *stakeholders*, garantindo que suas decisões fossem fundamentadas em dados e melhores práticas internacionais.

Dessa forma, o desempenho da Agência em 2023 reforçou sua missão de assegurar um ambiente regulatório equilibrado, promovendo a concorrência leal, a proteção dos consumidores e a sustentabilidade dos setores econômicos regulados. Assim o presente capítulo contempla as prioridades de atuação no ano 2023, que agrupam os diversos projetos, atividades e ações de acordo com as suas atribuições, que permitiram atuar de forma integrada para o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos. Apresentando o conjunto de ações previstas nos setores no que tange à regulação e à supervisão dos mercados, à gestão do espectro radioelétrico, recursos e numeração e à gestão enquadrando-as sob os respectivos objetivos.

Neste sentido, o presente capítulo apresenta as ações executadas e em curso nos diferentes setores, enquadrando-as sob os respectivos objetivos. As atividades são apresentadas de forma genérica e sucintas no presente relatório.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.

### 3.1 REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DOS MERCADOS

#### COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

De acordo com os artigos 55º, 56º e 57º do Decreto Legislativo nº 7/2005 de 24 de novembro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto Legislativo nº 2/2021 de 20 de abril, cabe à Autoridade Reguladora (ARN) definir e analisar os mercados relevantes e identificar os operadores com poder de mercado significativo. Nos termos dos artigos 63º e seguintes do mesmo diploma, cabe à ARN estabelecer as obrigações específicas a ser impostas aos operadores com poder de mercado significativo.

Ainda de acordo com o artigo 7º do Decreto Legislativo nº 7/2005 de 28 de novembro, compete à ARN submeter a consulta pública os projetos de medidas de regulação com impacto significativo nos mercados relevantes, dando às partes interessadas a possibilidade de apresentar os seus comentários.

A ARN tem vindo a desenvolver trabalhos para a revisão das suas anteriores deliberações sobre a definição dos mercados relevantes, a identificação de operadores com poder de mercado significativo e as obrigações específicas impostas aos operadores com poder de mercado significativo.

#### **Revisão e análise de mercado**

Em 2023, iniciou-se o processo de contratação pública para proceder Estudo de revisão, análise e definição dos mercados relevantes de comunicações eletrónicas, identificação e declaração de OPMS e imposição de obrigações.

Para o efeito avançou com um concurso internacional para a contratação de uma firma para a prestação do Serviço de Consultoria. O processo foi concluído, com a adjudicação da proposta dos Consórcio Mazars, Marpij e Vieira de Almeida, tendo sido assinado o contrato em dezembro de 2023.

O projeto iniciou em 2023 e vai continuar durante o ano de 2024.





## **Assistência técnica do Banco Mundial para criação e desenvolvimento de 3 modelos custeios**

No âmbito do Projeto Digital Cabo Verde, que conta com de financiamento do Banco Mundial ao Governo de Cabo Verde, a ARME foi beneficiária de uma Assistência Técnica para o reforço de instrumentos de regulação *ex-ante* nos mercados grossistas e retalhistas das comunicações eletrónicas.

O projeto, escolhido, consiste no reforço da regulação *ex-ante* dos mercados das comunicações eletrónicas grossistas e retalhistas, visando o desenvolvimento e implementação de ferramentas regulatórias, centradas na posição dominante, regulação assimétrica para banda larga fixa e móvel, modelos de custeios para operadores fixos e móveis, compressão de margens, preços predatórios e terminação móvel e fixa.

Nesse sentido em 2023, no primeiro semestre, deu-se início ao processo de contratação de uma consultoria internacional para a criação e o desenvolvimento modelos de Custeio redes fixas, redes móveis e compressão de margens.

Posteriormente, após a contratação da empresa AXON, o processo de desenvolvimento das Metodologias dos Modelos de Custeio redes fixas, redes móveis e compressão de margens, tendo o processo de consulta pública decorrido de 23 de outubro a 21 de novembro de 2023, e alargado por mais 30 dias de calendário, a pedido de um dos operadores.

O projeto definido por um período de 2 (dois) anos, continuará em 2024.

## **Medidas provisórias e urgentes referente à alteração da Oferta de Circuitos Alugados (ORCA) e da Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE)**

No âmbito do processo de estudo, revisão e análise de mercados das comunicações eletrónicas, a ARME, em 2020, aprovou a Deliberação n.º 41/CA/2020, referente a Decisão sobre a definição de mercados relevantes de produtos e serviços do setor das comunicações eletrónicas e identificação das empresas que têm Poder de Mercado Significativo nos mercados relevantes.

A referida deliberação veio manter a CVTelecom S.A., obrigações de oferta de um conjunto mínimo de circuitos alugados a estabelecer numa oferta de referência, orientação dos preços aos custos baseado em critérios de eficiência, de transparência, não discriminação, separação de contas, controlo de preços e de contabilização de custos orientados para as melhores práticas

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters, is located in the bottom right corner of the page.

internacionais, ou na falta, definição de preços orientados para os valores que resultem de um benchmarking internacional.

Na sequência da Decisão suprarreferida foi decidido submeter à audiência prévia das entidades interessadas, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, um Sentido Provável de Decisão (SPD) visando a alteração da ORCA e ORCE, fixando o prazo de 30 (trinta) dias para os interessados se pronunciarem.

Entretanto, durante o processo de revisão das obrigações, o novo quadro legal entrou em vigor trazendo novos desafios relativamente a necessidade de nova análise de mercado e também a obrigação de avaliação de impacto de Medidas Regulatórias. Assim sendo, tais factos resultaram no adiamento da conclusão do processo de audiência prévia dos interessados sobre o SPD, visando a alteração da ORCA e ORCE, até a nova análise de mercado em curso, estar concluída

Entretanto considerando a morosidade do processo pela sua natureza e complexidade a decisão definitiva poderá estar concluída apenas no início de 2025. Nesse âmbito, de forma a salvaguardar a concorrência no mercado, torna-se extremamente necessário a intervenção do regulador nas ofertas de circuitos alugados, ORCA e ORCE, através de medidas provisórias e urgentes.

A ARME em conformidade com o definido no artigo 8.º do regime jurídico das comunicações eletrónicas, pode em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas, adotar medidas imediatas, proporcionadas e provisórias, quando considerar necessária uma atuação urgente para salvaguarda da concorrência ou defesa dos interesses dos utilizadores.

Neste sentido, o Conselho de Administração da ARME na persecução dos objetivos de regulação estabelecidos na alínea a) do artigo 5º e no âmbito das prerrogativas legais conferidas pelo artigo 8.º, através da Deliberação nº 23 /CA/2023 de 22 de novembro, aprovou a adoção de medidas provisórias e urgentes referente à alteração da Oferta de Circuitos Alugados (ORCA) e da Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE)

No termos da deliberação supracitada a ARME determinou à CVTelecom a alteração da ORCA e ORCE, no seguinte sentido:

- ✓ Acrescentar, na ORCA, os débitos: 622 Mbps (STM4), 2,5 Mbps (STM16) e 10 Gbps (STM64), nos circuitos digitais nacionais;

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

- ✓ Acrescentar na ORCE, o débito 10 Gbps para circuitos Ethernet Nível 1 e Nível 2 (Acesso e Conectividade);
- ✓ Reduzir em 50% os atuais preços grossistas dos circuitos nacionais Intra-ilha e Inter-ilhas para todas as capacidades definidas na ORCA;
- ✓ Reduzir em 70% os atuais preços grossistas dos circuitos (Nível 1 e Nível 2) nacionais Intra-ilha e Inter-ilhas para todas as capacidades definidas na ORCE;

As medidas provisórias devem vigorar até a finalização da revisão, análise e definição de mercados e imposição de obrigações regulamentares relativo aos mercados dos circuitos alugados.

### **Apoio na implementação dos modelos Custeio para ORCA e ORCE**

Na sequência da assistência técnica do Banco de Investimento Europeu à ARME, no âmbito do projeto conectividade Cabo Verde, através de uma consultoria teve como objetivo analisar e quadro regulatório financeiro/preços aplicável no mercado de acesso às Infraestruturas de transmissão de comunicações eletrónicas tendo em consideração a alteração do quadro legal e do contrato de concessão; ii) desenvolver um modelo de custeio para a fixação de preços grossistas associados aos serviços de acesso a infraestruturas de transmissão Nacional e internacional.

Em 2023, reativou-se as negociações com o referido Banco no sentido de apoiar a ARME na implementação dos modelos de custeios desenvolvidos, aguardando a ARME a decisão do banco sobre o processo.

### **Estudo de avaliação de qualidade de serviço**

Em 2023, realizou-se a aferição da qualidade dos serviços moveis e de cobertura GSM, UMTS e LTE disponibilizadas pelas operadoras CVMóvel e Unitel T + telecomunicações nas ilhas do Sal, da Boa Vista e norte de Santiago. O trabalho foi feito em parceria com Autoridade Nacional de Comunicações de Portugal, ANACOM, ao abrigo do protocolo de cooperação assinado com a ARME. No âmbito do referido protocolo, foi disponibilizado o *software Radio Task* que permitiu aperfeiçoar o trabalho que a ARME vem realizando no âmbito da avaliação da qualidade de serviço disponibilizado pelos operadores móveis nacionais.

Ainda no âmbito de aferição de qualidade de serviço Móvel, foi promovido vários encontros com os operadores, no sentido de promover melhorias de qualidade de serviço na ilha do Maio.



que tinha sido alvo de avaliação o de qualidade de serviço e de cobertura, no ano anterior, em face às várias reclamações dos municípios, sobre a fraca cobertura de rede em algumas localidades no interior da Ilha. Assim, com o objetivo de melhorar a qualidade de serviço no interior da ilha, realizou-se vários encontros com os operadores no sentido de se chegar a um entendimento relativo a partilha de infraestrutura nas referidas localidades.

### **Avaria e interrupção de serviço**

No âmbito da competência de supervisão e de forma a acompanhar o cumprimento das obrigações de disponibilização de informações adequadas e atualizadas sobre a qualidade de serviço prestado pelas operadores que oferecem serviço de comunicações eletrónicas, a ARME através da instrução nº 02/2019 da ARME, de 31 de dezembro, estabeleceu o formato e os procedimentos aplicáveis às exigências de comunicação das avarias e interrupções de serviços, pois considera de elevada importância que os utilizadores finais e o próprio Regulador sejam informados atempadamente sobre as perdas de integridade no funcionamento das redes e serviços ou intervenção programada na rede.

Assim, de modo a ressaltar aspeto supracitado, após verificação de algumas situações de interrupções de prestação de serviço que ocorreram e sobre as quais não houve comunicação com o público, a Reguladora tomou medidas no sentido de minimizar o impacto resultante dessas situações.

Entretanto, relativamente às situações de perda de integridade de funcionalidade da rede, em 2023 foram dirigidas à ARME 38 (trinta e oito) comunicados de intervenção programada de serviço pelos operadores. Estas foram analisadas e acompanhadas até a sua conclusão junto do operador. Verifica-se um decréscimo de comunicação dessas ocorrências durante o ano em estudo comparativamente com os anos anteriores.

Relativamente a interrupção de serviço, nos finais de 2023, a CVTelecom, foi alvo de um ataque cibernético que levou a paralisação parcial de alguns serviços, designadamente, ZAP TV, VoIP, atendimento ao cliente, voz e SMS. Na sequência desse ataque, a ARME, encetou todas as diligências, no sentido de inteirar-se do sucedido e acompanhar, igualmente, as medidas corretivas adotadas pela operadora, para resolver esta situação em conformidade as competências que lhe são atribuídas pelo regime jurídico de comunicações eletrónicas.

### **Partilha de infraestruturas**



A partilha de infraestruturas tem vindo a tornar-se cada vez mais relevante, face ao desenvolvimento das redes de nova geração, ao progresso, à constante evolução tecnológica e aumento sistemático dos custos de investimentos. O crescente desenvolvimento da economia digital, exige uma aposta forte no acesso às infraestruturas, tornando-se imperativo a criação de condições legais e sustentáveis, no sentido de se contemplar as preocupações, de natureza ambiental, saúde e segurança pública. Outrossim, a prestação de serviços de comunicações eletrónicas exige avultados investimentos no desenvolvimento das redes que os suportam. Os operadores e prestadores de serviços têm cada vez mais, optado por estratégias de negócios baseadas na partilha de infraestruturas, dado ser evidente que a mesma possui vantagens financeiras, ambientais, rapidez na implementação e expansão de redes e ainda, pode contribuir para a redução das barreiras à entrada de novos operadores e prestadores de serviços.

Com o crescimento do mercado de comunicações eletrónicas em Cabo Verde e o desenvolvimento da Economia digital, e as fortes exigências financeiras inerentes à construção de redes e manutenção das mesmas, o acesso e a partilha de infraestruturas aptas ao alojamento das redes devem ser garantidos em respeito pelos princípios da igualdade, da transparência, da não discriminação, da proporcionalidade e orientação aos custos.

Neste sentido, em 2023 iniciou-se a elaboração de um termo de referência para contratação de serviços de consultoria para revisão do quadro regulatório atual relativo à partilha de infraestruturas, tendo sido já definido os princípios gerais do objeto do TDR.

Entretanto, no decorrer desse processo, e no âmbito do projeto Digital Cabo Verde do Governo que conta com o financiamento do Banco Mundial, em curso, foi possível incluir o referido projeto para concretização em 2024.

### **Acompanhamento do processo de Separação funcional da CVTelecom**

No âmbito das alterações aprovadas ao contrato de concessão pelo Decreto -legislativo nº 36/2021, de 14 de abril e nos termos do Decreto-legislativo nº 7/2005 , de 28 de novembro alterado pelo Decreto-legislativo nº2/2021, de 20 de abril e pelo Decreto-lei 2022, de 13 de abril, a CVT apresentou ao regulador o projeto de separação funcional acordado com o Concedente visando cumprir os demais formalismos legais e atender o estatuído no artigo 73º-B do Decreto-legislativo n.º 7/2005, alterado pelo Decreto-legislativo n.º 2/2021, de 20 de abril, alterado pelo Decreto-lei n.º 12/2022, de 13 de abril (doravante Decreto-Legislativo n.º 7/2005), independentemente das obrigações impostas à concessionária nos termos do Contrato



de Concessão, tendo em conta que o projeto de separação funcional voluntária é apresentado pela própria CVTelecom .

Assim sendo, de forma a acautelar as obrigações impostas a CVT no âmbito do processo de separação funcional nos termos do quadro legal suprarreferido e das decisões resultantes da análise de mercado, enquanto operador com poder de mercado Significativo, nos mercados declarados relevantes, o regulador solicitou vários pedidos de informações, esclarecimentos, maior detalhamento das informações e cumprimento escrupuloso das obrigações impostas.

### **Transmissão dos Direitos de Utilização de Frequências da CVMóvel para a CVTelecom**

A CVTelecom, através da nota ref. n.º 165/CVT/GCA/23, enviada à ARME, a 31 de agosto, informou ARME, que em virtude da fusão por incorporação na CVTelecom, as empresas CVMóvel e CVMultimédia foram extintas, procedendo a transferência global do património das empresas para a CVTelecom. Na sequência, a CVTelecom requereu a mudança de titularidade da licença/autorização de operador móvel com indicação das frequências e licenças respeitantes as redes 2G, 3G e 4G, para o nome da Cabo Verde Telecom, SA, alegando a necessidade de atualização dessas informações junto das entidades internacionais.

No entanto, a ARME considera que o referido pedido deve ser integrado e analisado nos termos decorrentes do regime jurídico das comunicações eletrónicas e do Decreto-Lei n.º 10/2009, de 20 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 55/2019, de 30 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 26/2021, de 31 de março, desencadeando-se assim o procedimento adequado ao exercício das suas competências nestas matérias, atentos aos prazos legalmente previstos, posição essa que foi comunicada à CVTelecom, através da missiva de ref n.º 26/ARME/2023, 12 de outubro. Ao abrigo do n.º 6 do artigo 35.º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, foi solicitado previamente parecer à Autoridade da Concorrência. Tendo o processo concluído a 02 de novembro, através da Deliberação n.º 20/CA/2023, que aprovou através de medidas urgentes a Transmissão dos Direitos de Utilização de Frequências da CVMóvel para a CVTelecom, não impondo quaisquer condições no âmbito da transmissão dos direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas, elencados nos Direitos de Utilização de Frequências N.º01/2011, N.º01/2019 e N.º01/2021 da extinta CVMóvel, SA, para a CVTelecom, SA.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters, is located in the bottom right corner of the page.

## **Acompanhamento das alterações ao Contrato de Concessão assinado entre o Estado e a CVTelecom**

No âmbito da assinatura do novo contrato de Concessão Serviço Público de Comunicações Eletrónicas entre o Governo de Cabo Verde e a empresa CVTelecom, constituiu-se uma equipa de seguimento e fiscalização do contrato de concessão serviço público de comunicações eletrónicas (ESCC) coordenada pela DGETED, sendo a ARME parte integrante.

No âmbito das atribuições e as responsabilidades da ESCC, em 2023 desenvolveu-se aproximadamente 40 ações de averiguação do integral cumprimento, pela concessionária, das obrigações constantes do referido contrato e da legislação aplicável.

Para 2024, a ESCC pretende dar continuidade ao acompanhamento e a fiscalização da execução e cumprimento do Contrato de Concessão.

### **Autorização para o envio de SMS Broadcast**

No âmbito das regras no envio de SMS Broadcast, aprovadas pela Deliberação nº 02/CA/2010, de 28 de junho, o Departamento de Comunicações eletrónicas da ARME recebeu 7 sete pedidos de várias entidades, para o envio de SMS Broadcast a todos os utilizadores do serviço Móvel. Desses sete pedidos, 3 foram rejeitados porque não se enquadravam na exceção prevista no número 5 (cinco) da referida Deliberação e configuravam publicidade e quatro foram autorizados porque foram considerados informações importantes para o conhecimento do cidadão, tendo em conta o objetivo pretendido com a comunicação.

### **Títulos de prestação de serviços e emissões de licença de estação**

Foi emitida uma licença à empresa BUETEC com duas estações terrena de comunicação via satélite, nos termos do Decreto-Lei nº 10/2009, de 20 de abril, alterado pelo Decreto-Lei nº 55/2019, de 30 de dezembro e pelo Decreto-Lei nº 26/2021, de 31 de março, que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações.

Foi promovido encontro com os operadores ED SOLUTIONS e INFOMIRANDA, que foram atribuídos Autorização Geral para a prestação de serviço em 2022, com intuito de acompanhar o início das suas atividades e os constrangimentos verificados. Tendo sido contatado que a Autorização atribuída à empresa INFOMIRANDA, caducou-se por não ter iniciado a atividade no prazo legalmente previsto.



### **Roaming CEDEAO (em curso)**

O Regulamento C/REG/21/12/17 do Roaming nas redes de Comunicações Móveis Abertas ao público no espaço da CEDEAO (roaming regional), estabelece um conjunto de normas e condições para o roaming gratuito no espaço da CEDEAO. O mesmo tem por objetivo definir um quadro jurídico e tarifário harmonizado de itinerância nas redes de comunicações móveis abertas ao público nos Estados- Membros da CEDEAO. Assim, de modo a se fazer cumprir com o estatuído no regulamento supracitado, em 2023, trabalhou-se junto com os operadores nacionais, no sentido de garantir a sua implementação técnica e a celebração de acordos com os restantes 14 países membros.

### **Grupo de Trabalho - Resiliência das Comunicações da ARCTEL (em curso)**

No âmbito do Grupo de Trabalho da Resiliência das Comunicações da ARTEL em 2023, realizaram-se várias reuniões com o intuito de terminar a redação do Guia de Boas Práticas em 2024. No referido documento pretende-se abordar a temática da resiliência das comunicações no âmbito da “*risk society*” e do “*disaster management*” tendo por base as aprendizagens adquiridas em incidentes ocorridos no passado recente, com vista à partilha de experiências e melhores práticas sob a forma de um guia/manual.

### **Regulamentação do Regime ITED/ITUR (em curso)**

No âmbito da regulamentação do Regime ITED/ITUR foi feito um Levantamento e elaboração de todos os formulários e *templates* necessários, incluindo as portarias e procedimentos de comunicação, nomeadamente: os modelos Termo de Responsabilidade, formulários de inscrição Projetista e Instalador, proposta de Deliberação sobre procedimentos para registo de Entidades Formadoras, formulário de registo das Entidades Formadoras, Deliberação que aprova emissão de certificados de conformidade ITED nas infraestruturas onde forem instalados, tubos de diâmetros comerciais iguais aos estabelecidos no Manual ITED (artigo 105º), Deliberação de encargos com diligências de fiscalização ITED e ITUR (n.2 do artigo 88º) e a Protocolos de Cooperação com as Ordens (OECV e OET). O Processo de regulamentação será concluído em 2024, com aprovação pelo Conselho de Administração dos documentos acima elaborados.





### **Acompanhamento das atividades das operadoras - ofertas e promoções**

Em 2023, a ARME recebeu um total de 18 campanhas e ofertas promocionais de pacotes e serviços por parte das Operadoras no mercado, as quais, 11 (onze) da Unitel T+ e 7 (sete) da CVTelecom. Desse total, a Agência autorizou 15 (quinze) por não haver nenhuma objeção quanto ao lançamento no mercado; 1 (uma) foi cancelada pela operadora; 1 (uma) encontra-se em análise no regulador considerando o seu impacto no mercado; e, 1 (uma) mereceu um parecer favorável para o seu lançamento, porém inicialmente foi rejeitada pela ARME.

O mês de novembro é o período que se deu entrada na ARME de maior número de campanhas/ofertas promocionais (7); seguido do mês de abril (3) e agosto (3). No mês de janeiro foram recebidas (2) campanhas; e, junho, julho e setembro (1) para cada mês. Os meses de fevereiro, março, maio, outubro e dezembro são os períodos sem registros de lançamentos no mercado por parte das Operadoras.

Three handwritten signatures in blue ink are located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be of different individuals.

## ELETRICIDADE

O Plano Estratégico 2020 - 2022, devido aos problemas associados ao COVID-19 não foi executado na sua totalidade, e com o empossamento do novo Conselho de Administração da ARME optou-se por não elaborar um novo plano estratégico, mas sim, terminar os projetos iniciados e não acabados no âmbito do referido plano estratégico.

Assim, para o ano de 2023, através de parcerias com o Banco Mundial e a LuxDev, a ARME deu continuidade aos projetos de implementação dos regulamentos iniciados em 2022.

### Projetos desenvolvidos:

- ✓ Elaboração do **Road Map de implementação da qualidade de serviço**, financiado pelo Banco Mundial. **Principais objetivos do projeto:** elaborar o manual de procedimentos; fazer o diagnóstico das operadoras por forma a avaliar as suas capacidades em obter os indicadores de qualidade de serviço fixados no regulamento, bem como a forma de disponibilizar os dados de forma automática e em tempo real; e definir um roteiro para a implementação efetiva do regulamento.
- ✓ **Estudo sobre custo de serviço (Implementação do novo regulamento tarifário)**, financiado pelo Banco Mundial. **Principais objetivos do projeto:** definir custos/receita requerida por atividade; definir nova estrutura tarifária, conforme o novo regulamento; definir tarifas horárias; e capacitação dos técnicos em revisões ordinárias e ajuste anuais.
- ✓ **Implementação do Acordo de Parceria Operacional (APO) com a LuxDev.** **Principais objetivos do projeto:** apoiar na organização interna do departamento, no diagnóstico, planificação e capacitação dos recursos humanos, e, ainda, na implementação dos regulamentos já aprovados.

### Atividades rotineiras de regulação

Paralelamente ao desenvolvimento dos novos instrumentos, a ARME, continuou a acompanhar o setor em diversas atividades rotineiras de regulação com eficácia externa, nomeadamente:



- ✓ Atualização anual da constante de iluminação pública (KIP), que corresponde ao percentual de contribuição dos consumidores de energia elétrica para o custeio da iluminação pública (CIP);
- ✓ Indexação anual das tarifas de energia elétrica, por forma a refletir as variações dos preços dos combustíveis utilizados na produção dessa energia;
- ✓ Atualização anual do preço máximo de referência do kWh para concursos de produtores independentes no regime geral.
- ✓ Atualização anual de tarifa de venda do excedente de produção pelos produtores em regime de microprodução;
- ✓ Monitorização da aplicação da tarifa social
- ✓ Encontros com o Grupo de Apoio Orçamental (GAO) e Banco Mundial (BM)
- ✓ Pareceres, atendimentos e mediação de conflitos.

### Cooperação

- ✓ Participação de um técnico do departamento no encontro promovido pela *ECOWAS Regional Electricity Regulatory Authority* – ERERA, no 8º Fórum no Niger.
- ✓ Participação do Diretor do DEAS no encontro promovido pela *ECOWAS Regional Electricity Regulatory Authority* – ERERA, em Gana, no atelier de lançamento oficial do projeto de harmonização regional dos quadros regulatórios e ferramentas para melhorar a regulação do setor elétrico na região.



## COMBUSTÍVEIS

O setor dos combustíveis, com o objetivo de promover maior eficiência, reduzir as assimetrias de informação e garantir a sustentabilidade a longo prazo das duas petrolíferas, assim como dos retalhistas que atuam no mercado nacional, realizou as atividades planejadas para o ano de 2023:

- ✓ Atualização do ficheiro Excel para a elaboração do relatório semanal de evolução dos preços do petróleo, dos seus derivados e do câmbio EUR/USD;
- ✓ Elaboração de 42 relatórios semanais de evolução dos preços do petróleo, dos seus derivados e do câmbio EUR/USD;
- ✓ Monitoração mensal das recuperações dos défices gerados nas vendas de combustíveis no ano de 2023, resultantes da suspensão do mecanismo de fixação de preços, e elaboração das respetivas notas justificativas para comunicação do CA ao Governo e às entidades reguladas;
- ✓ Realização de 12 atualizações mensais dos preços máximos de vendas dos combustíveis ao consumidor final;
- ✓ Execução do exercício de ajuste anual das tarifas por mudanças nos volumes de combustíveis vendidos, e também tendo em conta a inflação e o fator de eficiência, tendo-se chegado à conclusão de que quaisquer correções ou ajustes distorceriam as tarifas fixadas dado que a última revisão tarifária dos parâmetros CUGSL e MMUD foi efetuada com base em previsões anuais de gastos e de demanda de combustíveis para os exercícios económicos de 2021 a 2024, enquanto as novas tarifas para as atividades e produtos sujeitos à regulação pelo regime dos preços máximos entraram em vigor no mês de julho de 2023 e prevaleceram por 6 meses, não coincidindo os períodos de previsão e de vigência das tarifas, 12 e 6 meses, respetivamente;
- ✓ Desenvolvimento e implementação do modelo económico-financeiro para a determinação da comissão dos agentes dos postos de abastecimento dos combustíveis, sendo que o projeto ainda se encontra em curso devido à dificuldade que a ARME enfrentou para obter a informação financeira necessária para alimentar o modelo, mas perspetivando-se que termine em julho do ano corrente;
- ✓ Inventariação dos ativos do setor de combustíveis, em todas as ilhas de Cabo Verde, visando a determinação da base de capital regulatória do setor, procedendo-se à



alocação qualitativa dos ativos entre os mercados e produtos regulados e não regulados até o ano de 2020, faltando efetuar a alocação quantitativa e replicar o exercício até o ano de 2023;

- ✓ Realização de ações de fiscalização dos postos de abastecimento de combustíveis com o objetivo de averiguar se cumprem com as obrigatoriedades instituídas no DL n.º 19/2009, de 22 de junho e na Instrução n.º 01/2019, de 19 de setembro, sendo que foram realizadas duas na Brava, 4 no Fogo, 29 em Santiago, duas no Maio, duas na Boa Vista, 4 no Sal, 4 em São Nicolau, 8 em São Vicente e 6 em Santo Antão;
- ✓ Realização de 14 ações de fiscalização aos estabelecimentos comerciais dos revendedores de garrafas de gás butano e aos postos de abastecimento de combustíveis da Enacol e da Vivo Energy, com o objetivo de averiguar o cumprimento, por parte das concessionárias, da obrigação de serviço público relativa à regularidade do abastecimento do mercado nacional, especialmente no que tange ao gás butano;
- ✓ Elaboração de 12 atualizações mensais dos dados de vendas dos combustíveis;
- ✓ Determinação dos montantes a receber das operadoras do setor dos combustíveis relativos à contribuição para a regulação;
- ✓ Supervisão do concurso internacional de fornecimento de combustíveis a Cabo Verde;
- ✓ Monitoração e validação dos dados preenchidos no SGIR pelas operadoras do setor dos combustíveis;
- ✓ Acompanhamento da situação económico-financeira da Enacol e da Vivo Energy;
- ✓ Participação em diversas reuniões do Grupo de Trabalho de Petróleo, Gás, Seus Derivados e Biocombustíveis da RELOP e em diferentes formações entre pares da RELOP, tendo o DCT ministrado duas formações;
- ✓ Disponibilização de contribuições para a renovação do protocolo ARME-IGAE, para a criação do protocolo ARME-ARENE e para a criação do Regulamento interno do Grupo de Trabalho de Petróleo, Gás, Seus Derivados e Biocombustíveis da RELOP.



## ÁGUA E SANEAMENTO

O Plano Estratégico 2020 - 2022, devido aos problemas associados ao COVID-19 não foi executado na sua totalidade, e com o empossamento do novo Conselho de Administração da ARME optou-se por não elaborar um novo plano estratégico, mas sim, terminar os projetos iniciados e não acabados no âmbito do referido plano estratégico.

Assim, para o ano de 2023, a ARME deu continuidade aos projetos relacionados com o Plano Estratégico 2020-2022, concretamente os projetos relacionados com a obtenção e sistematização de informações regulatórias do setor.

### Projetos desenvolvidos:

- ✓ **Implementação da Contabilidade Analítica nas Entidades Gestoras.** Objetivos do projeto: auxiliar as entidades gestoras no desenvolvimento e implementação da contabilidade analítica que permita dar resposta às necessidades de informação regulatória da ARME, nomeadamente a subdivisão dos custos pelas atividades de produção, distribuição, recolha e tratamento de águas residuais.
- ✓ **Revisão do manual do sistema de monitorização dos serviços de água e saneamento em Cabo Verde”.**
- ✓ **Integração de SIRAS no SGIR.** Objetivos do projeto: Incorporar no SGIR a funcionalidade de levantamento da qualidade da água e qualidade do serviço, atualmente disponível no SIRAS.

### Atividades rotineiras desenvolvidas:

- ✓ Elaboração do RASAS 2022- Relatório Anual do Setor da Água e Saneamento
- ✓ Comemoração do Dia Mundial da Água na Assomada.
- ✓ Monitorização do equilíbrio económico financeiros das entidades reguladas
- ✓ Pareceres, atendimentos e mediação de conflitos.

### Cooperação

- ✓ Participação em conferencia promovida pela ESAWAS, *Eastern and Southern Africa Water and Sanitation Regulators Association*.



## TRANSPORTES COLETIVOS E URBANOS E INTERURBANOS DE PASSAGEIROS

A regulação do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros tem como base o Regime Jurídico dos Transportes Coletivos Urbanos, DL nº 30/2004, de 26 de julho, onde são regulamentados os seguintes serviços:

- ✓ Inventariação dos autocarros constantes no cadastro do imobilizado da Solatlântico, previamente às suas inclusões na base de capital regulatória para efeito de fixação da tarifa, tendo-se validado os que devem ser sujeitos a remuneração;
- ✓ Revisão das tarifas do serviço público de transporte regular coletivo urbano de passageiros nos municípios do Mindelo e da Praia;
- ✓ Iniciação do projeto de coleta dos dados dos pontos de paragens e das linhas de TCUP, tendo-se estudado a linha 16 – Plateau/Vila Vitória e a linha 14 – Plateau/Monte Pensamento;
- ✓ Desenvolvimento do regulamento tarifário do serviço público de transporte regular coletivo urbano e interurbano de passageiros, sendo que o mesmo já foi disponibilizado ao DJMAC para análise e sugestões de melhorias, seguindo-se os expedientes necessários para a sua aprovação e implementação;
- ✓ Acompanhamento da situação económico-financeira da Transcor e da Solatlântico;
- ✓ Determinação dos montantes a receber das operadoras do setor de transportes coletivos urbanos de passageiros relativos à contribuição para a regulação;
- ✓ Monitoração e validação dos dados preenchidos no SGIR pelas operadoras do setor dos transportes.



## SERVIÇOS POSTAIS

No âmbito do Serviço postal continua em curso o processo de avaliação do mercado postal Cabo Verde, tendo sido já elaborado o calendário com o roteiro de liberalização do Sector que se pretende submeter a aprovação do Governo. Continua a monitorização e acompanhamento do processo de implementação da contabilidade analítica na concessionária do Serviço postal, tendo os correios recorrido a uma consultoria internacional para apoiar nesse processo.

Está em curso a Revisão e atualização de Tarifas do Serviço Postal de Carater Universal, entretanto para sua aprovação é importante o processo de implementação da Contabilidade analítica nos correios em curso.

Esta em curso o projeto de integração do código postal com a toponímia, com objetivo de promover a pesquisa no portal, por nome de ruas, tendo sido assinado o protocolo com a Camara Municipal do Maio e encetado contacto com a Camara Municipal de Fogo. Pretende-se continuar com o projeto para todos os municípios.

No âmbito da ARCTEL, na última Assembleia geral, realizado em São Tomé e Príncipe, Cabo Verde assumiu a liderança do Grupo de trabalho do sector postal, com o objetivo de reforçar a relação da ARCTEL com a UPU, com especial ênfase no estudo de mecanismos de pagamento faseado para o levantamento de sanções e suspensão da dívida de longo prazo de alguns países membros da UPU, como é o caso dos Correios de São Tomé e Príncipe.





### 3.2 GESTÃO DO ESPETRO RADIOELÉTRICO E DE RECURSOS DE NUMERAÇÃO

No exercício de sua função de gestão do espectro, cabe à ARME planificar as frequências de acordo com os critérios de disponibilidade do espectro radioelétrico, garantia de condições de concorrência efetiva nos mercados, uso eficiente e eficaz das frequências, e consideração dos interesses dos utilizadores.

O espectro, sendo um bem público de alto valor para o setor e com demanda crescente devido ao avanço das tecnologias móveis, exige a adoção de mecanismos cada vez mais eficientes para a sua gestão e monitorização.

Dessa forma, no âmbito das suas competências de gestão do espectro, a ARME executou as seguintes atividades:

#### **Licenciamento de estações, consignação de frequências**

Todas as solicitações de licenciamento de estações foram concluídas. O processo de licenciamento de estações decorreu durante todo o ano. Foram emitidas 7 novas licenças, renovada 4 licenças, e cancelada 2 licenças para instalação de estações de radiocomunicações, referente aos serviços de radiodifusão, serviço fixo, serviço móvel terrestre rede privadas e VSAT.

Procedeu-se ainda a atribuição de 1 licença temporária para instalação de duas estações terrenas do serviço fixo por satélite. Foram atribuídos indicativos de comunicação para 4 navios, e emissão de 15 declarações com indicativos para prestação de serviço de radioamador em Cabo Verde. Foram atribuídas autorizações temporárias para Importação, uso de equipamentos e de frequências para equipamentos de radiocomunicação privadas, e autorizações temporárias para utilização de frequências, por navios em operação por um curto período em Cabo Verde.

Ainda a nível de comunicação via satélite foi emitido um acordo nos termos do nº. 6.6 do Apêndice 30B dos Regulamentos de Radiocomunicações, para a inclusão do Território de Cabo Verde na área de serviço de 6 satélites.

#### **Participação em atividades internacionais ligadas à gestão do espectro**



Participação no World Summit on the Information Society (WSIS), Formação Vistoria de Estações de Radiocomunicações na ANACOM Porto, Workshop on SBAS Services in África, Online Seminar on the Future of L-band Spectrum on Land, Sea, and Air for Mobile Satellite Services (MSS), Satellite Communications Training Sequence.

## **Certificação de equipamentos**

### ***Homologação de equipamentos***

No âmbito da competência da ARME a nível de certificação de equipamentos de radiocomunicações que podem ser utilizados no país, foram analisados e emitidos 69 certificados de Homologação de equipamentos de radiocomunicações.

### ***Análise e emissão de declarações de Conformidade TDT***

O Todas as solicitações foram concluídas. Foram emitidas 71 declarações de Conformidade, relativo ao cumprimento dos requisitos mínimos para os equipamentos recetores dos sinais de Televisão Digital Terrestre (TDT) previstas na Resolução Nº 100/2014 de 12 de dezembro. Este processo decorreu durante todo o ano.

## **Fiscalização, Monitorização e controlo do Espetro Radioelétrico**

No âmbito da Fiscalização, Monitorização e controlo do espectro radioelétrico, várias foram as atividades realizadas em 2023.

### **Monitorização e Controlo do Espetro**

Foram realizadas medições do espectro remotamente e no terreno, assim como medições de Radiações Não Ionizantes (RNI) em todas as ilhas do país de acordo com o plano de monitorização, exceto nas ilhas de Fogo e Brava, devido a não disponibilidade de lugares nos voos para a ilha do Fogo. No âmbito das atividades de fiscalização do espectro foi elaborado o formulário de vistoria relativo às estações de radiodifusão sonora.

### **Resolução de Interferências**

Durante o ano de 2023, a ARME não recebeu nenhuma notificação de interferência. Foi recebido a denúncia de transmissão aberta de canais por parte de um operador de TV por Assinatura, situação que foi regularizada após a intervenção da ARME.



### **Projeto de Implementação de estações de controlo do espectro *low-cost***

Em 2023, foi concluído o processo de disponibilização do espaço, para as estações *low cost* da Boavista, assim como a integração do recetor ao software *RadioTask*, desenvolvido e cedido pela ANACOM. Procedeu-se à instalação e operacionalização da primeira estação *low cost* sito em Sal Rei, ilha da Boavista.

### **Manutenção das estações de controlo do espectro radioelétrico**

Durante o ano de 2023, foram realizadas algumas atividades com vista a manutenção das estações remotas de Controlo do Espectro Radioelétrico, nomeadamente: Manutenção das torres de cada uma das ERCERs, conclusão dos trabalhos de substituição da vedação, portão de entrada, portas e frestas da sala de gerador da ERCER de São Vicente, e aquisição de um novo computador para a ERCER do Sal.

Three handwritten signatures in blue ink are located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be of different individuals.

### 3.3 GESTÃO, REGULAÇÃO E PROMOÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

No que concerne à sociedade de Informação, o objeto aqui é fornecer uma visão sobre as atividades desenvolvidas relacionadas aos projetos e processos constantes do plano de atividades referente ao ano de 2023.

As atividades e os respetivos estados de execução, que se encontram previstos no referido plano de atividades serão descritos nos próximos pontos:

#### Implementação do DNSSEC

Quando a Internet foi disponibilizada para o publico global, a implementação do DNS foi preferencialmente articulada para endereçar os aspetos de eficácia, eficiência e escalabilidade, em detrimento da segurança necessárias. Com o passar do tempo verificou-se que a especificação inicial para o DNS possui algumas vulnerabilidades de segurança que podem ser exploradas maliciosamente com o objetivo de indução a erros na resolução de nomes DNS.

Para colmatar as vulnerabilidades associadas ao DNS houve a necessidade de se introduzir uma nova camada de segurança, o DNSSEC.

Assim, devido às referidas vulnerabilidades, que o sistema de registo de domínio .CV herdou, o DTI sentiu a necessidade de propor a implementação do DNSSEC para o sistema de gestão de domínio que se encontra sob a responsabilidade de gestão da ARME.

Para a implementação do DNSSEC foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Formação sobre o DNSSEC em colaboração com o DNS .PT de Portugal;
- ✓ Desenvolvimento de uma arquitetura voltada para a segurança no processo de implementação do DNSSEC;
- ✓ Aplicação de boas praticas no processo de contratação publica para a Aquisição de equipamentos;
- ✓ Conclusão do projeto.



## Materializar a Estratégia de Globalização do .CV

Conforme o plano de negócios, desenvolvido pela empresa de consultoria CentralNIC o acrónimo CV, que corresponde ao *country code Top Level Domain* (ccTLD) de Cabo Verde, em 2014, tinha o potencial de arrecadar receitas na ordem dos milhões de Dólares, através do estabelecimento de uma parceria internacional para junto com a ARME trabalhar no (re)lançamento do .cv no mercado global.

Devido a razões diversas, tais como falta de decisão no que tange à delegação de poderes para a ARME avançar com a Concessão e demora no processo de recrutamento do parceiro internacional, somente em 2023 foram criadas as condições para a assinatura do contrato de concessão de serviços para implementação da estratégia de Globalização *do Country Code Top Level Domain* (ccTLD) CV, mediante contrapartida financeira, que inclui o valor que será cobrado para cada registo de domínio e o Percentual a ser pago para cada registo de domínio.

Assim, durante o ano 2023, após a assinatura do referido contrato foram desenvolvidas as atividades operacionais, que visaram a integração das plataformas da ARME com a do parceiro concessionário, de acordo o seguinte:

- ✓ Formação técnica em Portugal no âmbito da parceria com o DNS .PT;
- ✓ Revisão das Normas que regem a gestão do ccTLD CV;
- ✓ Definição da arquitetura de integração do novo sistema de gestão de domínios .cv.
- ✓ Configuração do sistema de informação;

## Assistência técnica para a implementação técnica e organizacional da Estratégia Nacional de Cibersegurança (ENCS)

Com o financiamento do Banco Mundial e coordenação da Unidade de Gestão de projetos, o principal objetivo desta assistência técnica é apoiar a implementação de medidas técnicas e organizacionais da ENCS, no que tange à promoção de um ambiente seguro e fiável para a utilização de serviços TIC e introdução de melhorias na proteção de dados, além apoiar o processo de desenvolvimento da economia digital no país.

Neste âmbito, para projetar o ambiente de segurança cibernética ideal e promover a economia digital, o projeto de assistência técnica identificou as seguintes atividades:



1. Regulamentação do quadro jurídico das transações eletrónicas: Adaptação dos regulamentos da Infraestrutura de Chaves Públicas de Cabo Verde (ICP-CV) à nova legislação publicada em outubro de 2023 (Decreto-lei n.º 27/2023, de 20 de outubro), de modo a permitir o uso das novas tecnologias e alinhar a ICP-CV com as melhores práticas internacionais, permitir a assinatura de futuros acordos de interoperabilidade com infraestruturas de chave pública e integração em listas confiáveis de outros países.
2. *WebTrust* para ECR-CV: Reconhecimento do certificado digital da Entidade de Certificação de Raiz de Cabo Verde (ECR-CV) e da cadeia de confiança ICP-CV em navegadores e repositórios da *Common CA Data Base* - CCADB (Mozilla, Google e Microsoft) e da *Adobe Approved Trust List* - AATL (ADOBE), devido às suas importâncias para o desenvolvimento das transações eletrónicas, do comércio eletrónico e para o estabelecimento de uma estrutura de confiança que visa o desenvolvimento da Economia Digital.

A equipa de consultoria do projeto de assistência técnica propôs os seguintes normativos:

- ✓ Elaboração de regulamentos diversos:
- ✓ Requisitos para a Credenciação de Organismos de Certificação
- ✓ Estudo sobre Procedimentos de Acreditação
- ✓ Regras para Auditoria de Prestadores Qualificados de Serviços de Segurança
- ✓ Requisitos Mínimos de Segurança Física de instalações de Prestadores Qualificados de Serviços de Segurança
- ✓ Requisitos para Prestadores Qualificados de Serviços de Confiança
- ✓ Requisitos para Listas de Confiança
- ✓ Requisitos Mínimos de Segurança Física para as Instalações da Unidade de Registo

Durante a fase inicial do projeto foi realizada a auditoria pré-operacional à ECR-CV, que teve como objeto a avaliação das condições necessárias para adequação desta entidade às normas *WebTrust*, de forma a se preparar a para a emissão da nova Cadeia de certificados da ECR-CV para futura inclusão dos certificados na CCADB e na AATL.

### **Autoridade Credenciadora**

As competências de Credenciação e de fiscalização de Entidades de Certificação, no âmbito do Decreto-lei n.º 44 2009, de e do Decreto-lei n.º 27/2023, de 20 de outubro, são atribuídas à ARME.



Para concretizar as atividades inerentes às competências supramencionadas, em 2023, foram emitidos pareceres sobre as auditorias de acompanhamento da entidade de certificação da SISP e foram realizadas visitas técnicas ao ambiente do NOSI para verificação das operações desta Entidade de certificação.

### **Certificação da ARME na norma ISO 27001**

Esta atividade ficou na dependência da definição dos processos internos da ARME, mais especificamente após a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) que, conforme o plano de atividades da ARME, inicialmente deveria ser executado durante o primeiro semestre do ano 2023.

Acontece que, apesar de se ter preparado um *draft* 0 do TDR para contratação dos serviços de consultoria para contratação de uma empresa de consultoria que seria responsável pela implementação do SGQ.

Sendo assim, em conformidade com o plano de atividades apresentado, uma vez que a referida contratação e os trabalhos para implementação do SGQ não foram concluídos no período planeado, não foi possível iniciar o projeto que visa a certificação da ARME na norma ISO 27001.

### **Atividades de rotina**

As atividades de rotina estão associadas ao ambiente colaborativo da ARME no que tange à disponibilização de serviços de TI e gestão do *Data Center*.

As atividades estão organizadas da forma:

- ✓ Administração e configuração de Firewall e Antivírus;
- ✓ Gestão de licenças de softwares;
- ✓ Configuração de hardware e software voltados à segurança;
- ✓ Manutenção de rede;
- ✓ Administração de softwares diversos;

Three handwritten signatures in blue ink are located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be of different individuals.

### 3.4 PROTEÇÃO E APOIO AOS CONSUMIDORES

Compete à ARME zelar pela proteção dos direitos e interesses legítimos dos consumidores, utilizadores e da sociedade em geral, no que se refere a preços, tarifas e qualidade dos serviços. Nesse contexto, a ARME tem investido significativamente na prestação de informações ao consumidor e ao público em geral, aprimorando o seu Portal do Consumidor. Esse portal oferece ferramentas que possibilitam ao consumidor registrar suas reclamações de forma online, permitindo à ARME acompanhar e resolver, com agilidade, as questões apresentadas junto às entidades reguladas.

Os mecanismos de receção e gestão de reclamações implementados pela ARME permitem a adoção de medidas tanto no âmbito regulatório quanto na mediação e resolução de conflitos entre consumidores e empresas reguladas. Para ampliar e qualificar as informações oferecidas ao consumidor, a ARME também colabora com outras entidades, como a ADECO e a IGAE.

Assim, no âmbito do Plano de Atividades referente ao ano de 2023, a ARME, através do Gabinete de Apoio e Atendimento ao Consumidor conseguiu realizar algumas das atividades programadas, conforme o descritivo que se segue:

#### ATIVIDADES PARA PROTEÇÃO E APOIO AO CONSUMIDOR NOS SETORES

##### **Melhorar a prestação de informação ao Consumidor**

- ✓ Criação e apetrechamento de um espaço condigno para receber os consumidores que demandam intervenção da ARME:

Em 2023, com a reorganização do espaço, foi disponibilizado no 4º piso do prédio da ARME um lugar onde foi criada uma sala de atendimento ao Consumidor, com as condições necessárias para receber e atender os consumidores/reclamantes.

Também foram levantadas e apresentadas um conjunto de materiais e equipamentos necessários para apetrechar a referida sala.





- ✓ Capacitação dos consumidores, através da realização de sessões de informação sobre serviços públicos e bens essenciais, sessões de informação sobre o livro de reclamações, informações sobre a utilização de produtos considerados perigosos e outras de interesse dos consumidores, em parceria com as entidades públicas (IGAE, Associação de Defesa dos Consumidores, Câmaras Municipais, Escolas, etc):

A ARME, através do Departamento Jurídico de Mediação e Apoio ao Consumidor (DJMAC), aproveitou do tema debatido no evento da ***XIV Conferência Anual dos Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa (RELOP)***, que aconteceu no dia 9 de novembro de 2023, que reflete o panorama atual do contexto energético para proporcionar uma ***“Conversa Aberta”***, com os alunos da Escola Básica e Secundária Olavo Moniz (EBSOM), nos Espargos, ilha do Sal.

A ***“Conversa Aberta”*** foi realizada no dia 11 de novembro de 2023, com 45 alunos de 7º ao 12º Ano de Escolaridade da EBSOM, na ilha do Sal, que desempenham o papel de representantes das turmas, com a responsabilidade de promover a educação através da metodologia de pares, em que tivemos como oradores os técnicos do Departamento de Electricidade, Água e Saneamento (DEAS) e do Departamento de Combustíveis e Transportes (DCT).

Esta iniciativa surgiu no quadro de uma estratégia de comunicação de proximidade da ARME com outras entidades, neste caso a escola EBSOM cujo propósito era consciencializar os alunos desse estabelecimento de ensino sobre a importância da transição energética, dar conhecer as políticas públicas do país para alcançar estes objetivos, através de informações sobre as boas práticas e experiências, como forma de incentivar os consumidores, alunos professores e público em geral para mudança de comportamentos.

Numa conversa descontraída foi feito, primeiramente uma breve explanação sobre o que é a ARME, as suas atribuições e competências, sobre os setores regulados, para depois os técnicos apresentarem os temas sobre: 1ª Abordagem – ***“Ciclo de Energia Elétrica: Do consumo à Produção”***, pelo Diretor do DEAS, Engenheiro José Delgado e a 2ª Abordagem ***“Processo de fixação de preços dos combustíveis em Cabo Verde”*** feito pelo Diretor do DCT, Dr. António Rodrigues.

Ainda, paralelamente a esta atividade, as Técnicas do DJMAC, as Sras. Milsania Tavares e Cláudia Andrade participaram no evento da ***XIV Conferência Anual dos Reguladores de***



**Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa (RELOP)**, que aconteceu nos dias 8, 9 e 10 de novembro de 2023, no Hotel Hiton, Ilha do Sal, cujo tema abordado foi sobre “**Integração de Vetores Energéticos**”.

- ✓ Produção de *spots* e *flyers* informativos de cada sector, matérias específicas que demandam maior número de reclamações (prescrição de dívidas, tarifa social, faturação, suspensão da prestação de serviços):

Foram produzidos alguns materiais informativos novos, entre os quais, *flyers* sobre os setores dos Combustíveis, Eletricidade e Água, como:

- **Setor de eletricidade:** Faturação; Leituras; Acertos na faturação; Prescrição e Caducidade das Faturas; Contribuição para Iluminação Pública (IP) e audiovisual.
- **Setor do Combustíveis:** Preço de vendas do Gás Butano.
- **Setor de água:** Fornecimento de água potável; Interrupção/Suspensão do serviço de água residuais (esgoto), Dicas de como evitar corte de fornecimento do serviço de água;

Ainda foi feito a reprodução/reedição dos *Flyers* sobre setores água e Energia:

- Água- “*Economize água*”
- Energia- “*Com ideias acesa evita-se desperdício de energia*”:
- Portal do Consumidor;
- Calendário escolar,
- Cartilha sobre “Navegar na Net”

### **Mediação de conflitos entre os utilizadores e os prestadores dos serviços regulados**

- ✓ Retoma das atividades de sensibilização junto das entidades reguladoras, IGAE e demais entidades públicas;

No âmbito da atividade do Projeto *Kids Lab, Women in Tech* Cabo Verde, participamos em dois eventos realizados de 29 a 1 de outubro de 2023, na Cidade do Mindelo, São Vicente, e a outra na Cidade da Praia, entre os dias 1 a 3 de dezembro de 2023, na Biblioteca Nacional.



Em ambas as atividades, a ARME teve participação com uma Conversa Aberta com as crianças sobre as boas práticas de utilização da Internet através da Cartilha “Navegar na Net”, que foram apresentadas pelas Técnicas Katia Brito do DCEP- Departamento das Comunicações Eletrónicas e Postais, e Milsania Tavares, do DJMAC - Departamento de Mediação e Apoio ao Consumidor.

### Comemoração do Dia Mundial do Consumidor

A ARME, à semelhança dos anos anteriores, e tendo em conta as suas atribuições em matéria de proteção dos consumidores e a promoção da sustentabilidade das entidades reguladas, comemorou o dia 15 de março - *Dia Mundial do Consumidor*, que em 2023 foi sob o lema: ***Empowering Consumers Through Clean Energy Transitions – “Capacitar os Consumidores Através de Energia Limpa”***, com um conjunto de atividades, associado ao tema “*Transição da Energia Limpa*”.

No dia 7 de março de 2023, foi realizado um workshop subordinado ao tema: “*Transição Energética em Cabo Verde – Desafios e Oportunidades*”, na Cidade da Praia, no Hotel Trópico.

O referido workshop começou com uma conferência inaugural intitulada: “*Inovação e Difusão Tecnológica*”, proferida pelo Professor da Faculdade de Engenharia, da Universidade do Porto, Vladimiro Miranda, e seguiu-se com mais dois painéis: 1º sobre: “*Desafios da Transição Energética e Reformas do Setor Elétrico*”, a cargo de Rito Évora, Diretor Nacional de Indústria, Comércio e Energia e de Luís Teixeira, PCA da ELECTRA, respetivamente e foi moderado por Marco Cruz, da ADECO.

Já no 2º painel sobre a “**Transição Energética: Um Novo Mundo por Explorar**”, foi apresentado pelos oradores Gilson Correia, PCA do CERMI e Bruno Lopes, PCA da CABOÉOLICA, e foi moderado pelo Administrador da ARME, Eng.º Carlos Ramos.

Ainda, no âmbito da celebração do Dia Mundial do Consumidor, a ARME, em parceria com a Escola Secundária Polivalente Cesaltina Ramos e o Centro de Energias Renováveis e Manutenção Industrial (CERMI), promoveu-se no dia 1 de março de 2023, entre as 10 e às 15 horas, uma *Conversa Aberta* subordinada ao tema: “**Transição da Energia Limpa**”, que esteve a cargo do Eng.º Carlos Monteiro, do Ministério da Indústria, Comércio e Turismo.

E, para assinalar o dia 15 de março - Dia Mundial do Consumidor, foi realizado uma Feira Informativa, na Praça Alexandre Albuquerque, onde juntou-se no mesmo espaço entidades



reguladas com responsabilidades na defesa dos direitos dos consumidores/utilizadores, com objetivo de sensibilizá-los para a importância da informação na vida dos consumidores.

---

## GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

O Estatuto da ARME, estabelece que todos assuntos, quer apresentadas pelas reguladas, quer pelos particulares deverão ser respondidas num prazo de 60 dias. Contudo, o desafio é responder em tempo útil as reclamações.

Em 2023, foram recebidas um total de 340 reclamações e cinco (5) denúncias no Sistema de Gestão das reclamações (SGR) da ARME. Do total das reclamações inseridas no SGR, 28 foi registado no mês de janeiro, 42 em fevereiro, 29 em março, 27 em abril, 28 em maio, 30 em junho, 14 em julho, 34 em agosto, 21 em setembro, 30 em outubro; 31 em novembro, 26 em dezembro. E o mês de fevereiro foi considerado o mais reclamado. Em relação as empresas reguladas, a Electra Sul destacou-se com 88 registos, o maior número de reclamações.

Das cinco (5) denúncias recebidas foram respetivamente contra as empresas Solatlântico, Águas de Santiago e CV Telecom.

Entretanto, ficaram 12 pendentes do ano 2023.

Foram realizados três encontros com as nossas entidades reguladas, sendo dois com a Electra Sul e um com a empresa AdS, para resolução das reclamações complexas, tendo todas as reclamações resolvidas com resultados positivos.

- ✓ Elaboração de um manual de procedimentos das reclamações que dão entrada na ARME;

A elaboração do Regulamento sobre os Procedimento das reclamações teve início no dia 15 de novembro de 2023, e já foram realizados vários encontros com a equipa do trabalho para discussão sobre a cronograma de trabalho, estrutura do regulamento, análise e elaboração do 1º *Draft* do documento. Neste momento encontramos na fase de discussão do 2º *Draft*, com propostas de alterações e contributos para melhorias. Contamos até final de abril do próximo ano ter uma proposta já definida para ser partilhada com os Departamentos.



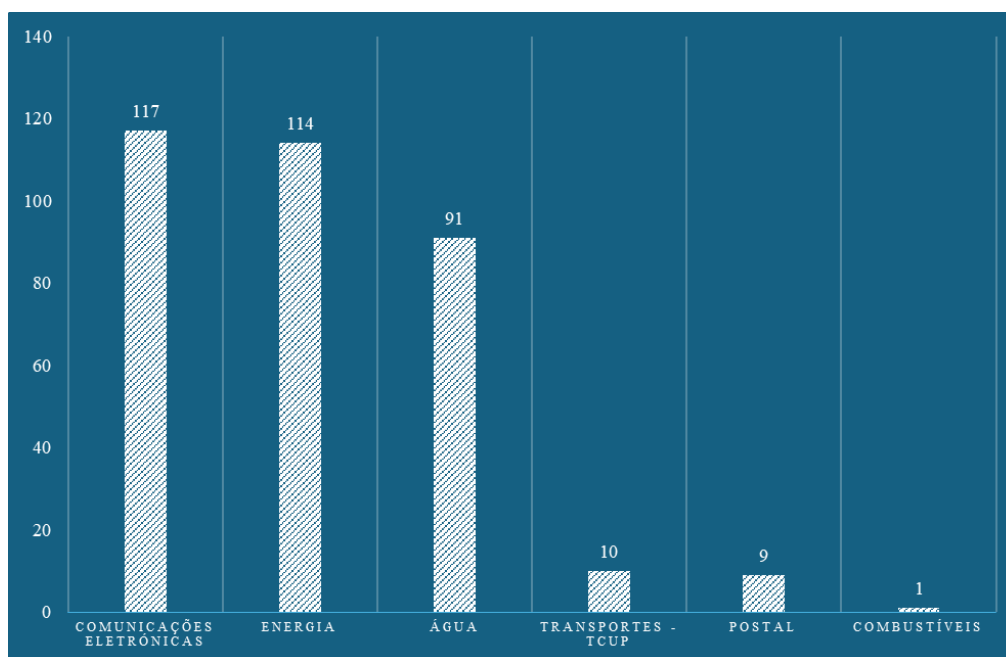
## ESTATÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2023, foram registadas na ARME um total de 342 reclamações, e 5 denúncias através do Sistema de Gestão das Reclamações, presencial nas instalações da ARME e do livro de reclamações.

Destas reclamações, 40% foram sobre os serviços de eletricidade (energia), 26% foram sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 22% sobre os serviços de água e saneamento e os restantes sobre os serviços referentes aos setores de transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros, serviços postais e combustível.

Do total das reclamações recebidas foram resolvidas 330 reclamações. Entretanto, ficaram pendentes 12 reclamações, sendo que, oito (8) da empresa AdS, um (1) da empresa AEB, três (3) da empresa Electra Sul.

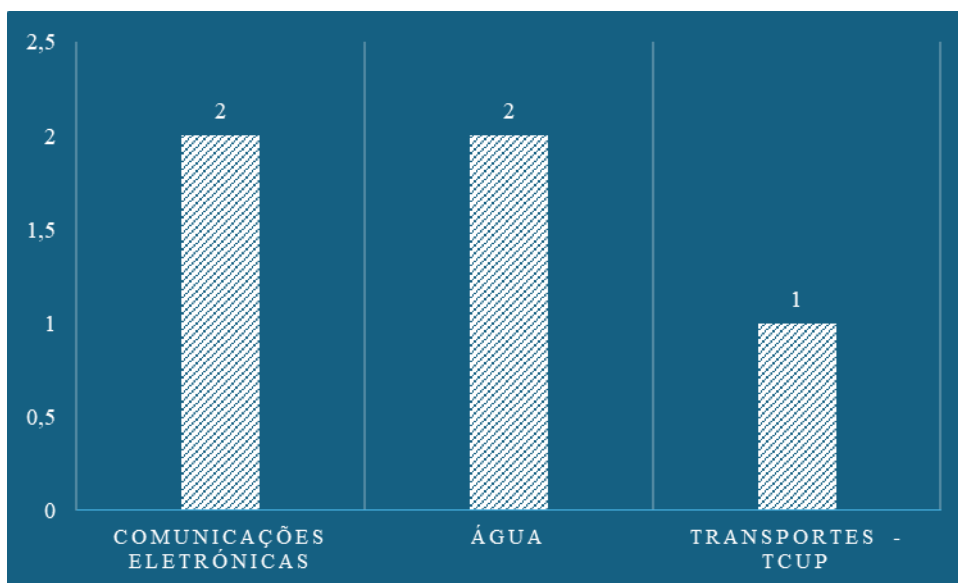
**Gráfico 1: Total das reclamações por setor**



Houve 5 denúncias durante o ano 2023 contra operadoras nos setores das comunicações eletrónicas, água, transportes coletivos urbanos de passageiros e combustíveis. Das cinco (5) denúncias recebidas foram respetivamente contra as empresas Solatlântico, Águas de Santiago e CV Telecom.

**Gráfico 2: Total de Denúncias por setor**



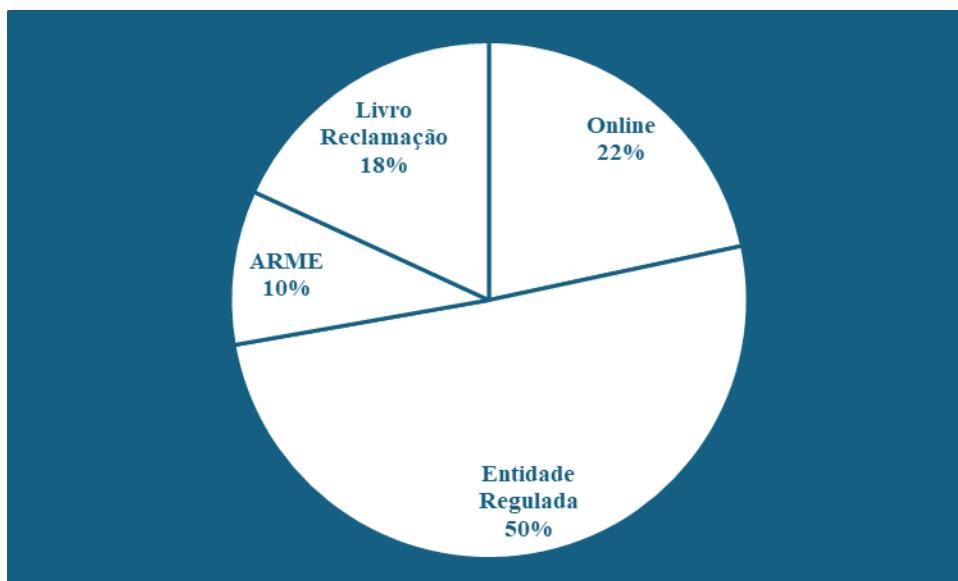


Dessas denúncias 80% foram realizadas online e 20% presencialmente nas instalações da ARME.

### Reclamações por meio utilizado

Do total das reclamações que deram entrada na ARME em 2023, 50,6% efetuaram-se através da entidade regulada, 21,6% por correio eletrónico e portal do consumidor, 18,1% através do livro de reclamações, 9,6% foram feitas presencialmente na entidade reguladora de acordo com o gráfico 3 abaixo.

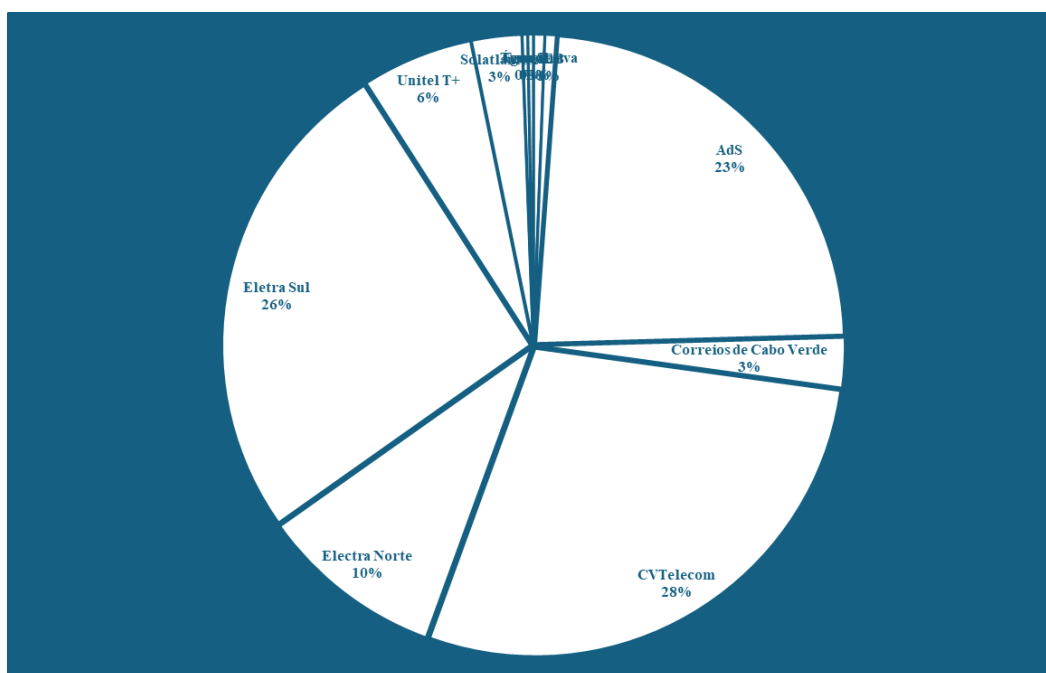
**Gráfico 3: Entradas/Meios Utilizados para Reclamações**



### Reclamações por Prestadores de Serviços

Conforme podemos verificar no gráfico 4, os prestadores de serviços mais visados nas reclamações foram a CVTelecom com 28,4% (97 das reclamações), a Electra Sul (88 reclamações) com 25,7%, a Águas de Santiago - AdS (80 reclamações) com 23,4% e a Electra Norte com 9,6%.

Gráfico 4: Reclamações por prestadores de serviços



Conforme o gráfico 4, a CVTelecom, a Electra Sul e a AdS foram as prestadoras de serviço que motivou maior número de reclamações.

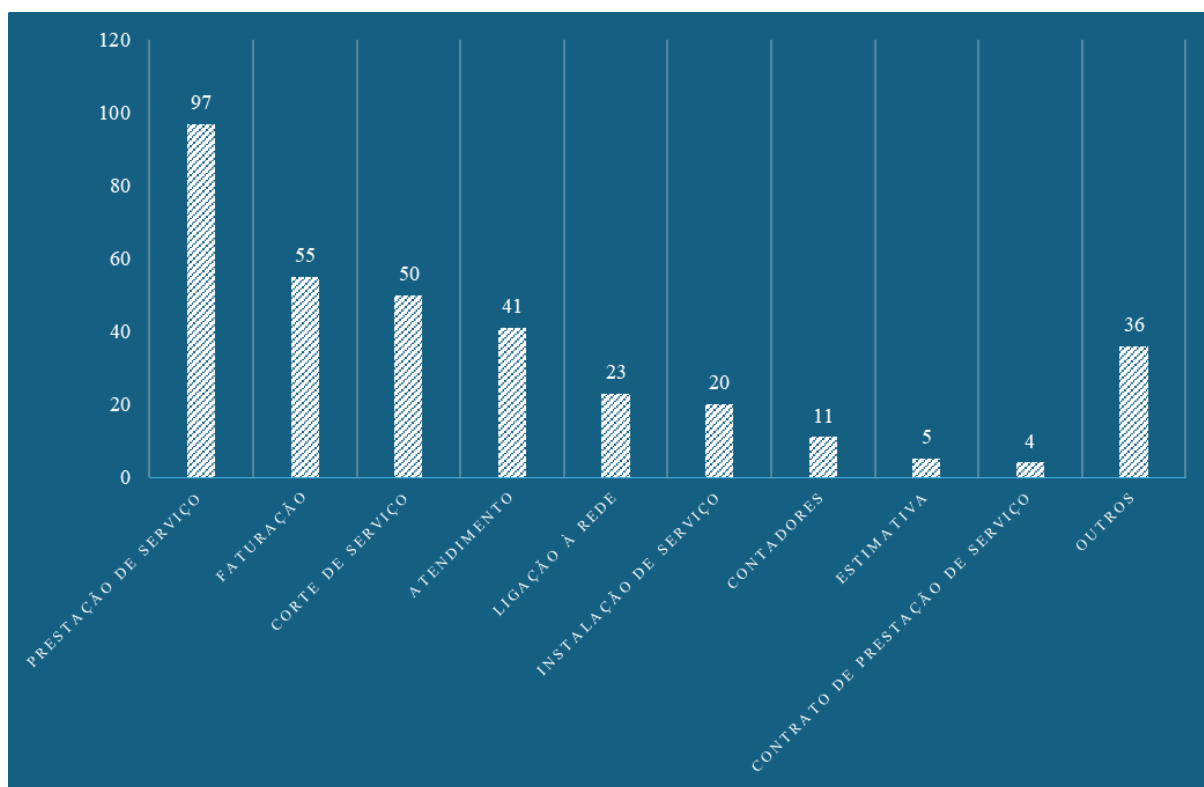
### Assunto das Reclamações

Nos motivos mais apontados nas reclamações, nos setores regulados pela ARME, destacaram-se a prestação do serviço, a faturação, o corte e instalação de serviços e o atendimento.

Pode constatar-se, assim, que muitas destas reclamações advêm dos procedimentos internos dos prestadores de serviços no que concerne ao tratamento e encaminhamento das reclamações, gerando assim o descontentamento dos consumidores.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**Gráfico 5: Reclamações por assuntos**



*[Handwritten signatures and marks]*



## IV. ASSUNTOS JURÍDICOS E CONTENCIOSOS

No processo regulatório e na gestão dos recursos humanos, administrativos e financeiros da ARME, foi necessário o apoio técnico jurídico no sentido de assessorar e realizar estudos técnico-jurídicos de modo transversal a todos os setores regulados pela instituição. No sentido de ter uma consolidação dos controlos internos no procedimento decisório e na promoção da transparência na relação com os intervenientes dos setores, as principais ações referentes aos assuntos jurídicos ficam subdivididos em (i) Assessoria jurídica interna / Governo (ii) contenciosos judiciais e (iii) acompanhamento das reformas legislativas nos diferentes setores e iniciativa regulamentar interna.

Assim, em matéria dos assuntos jurídicos e contenciosos institucionais, e na prossecução das áreas prioritárias de atuação e da assessoria jurídica no procedimento decisório e na promoção da transparência na relação com os intervenientes nos diversos setores, foram realizadas as seguintes ações no ano 2023:

### CONTENCIOSOS JUDICIAIS

Em 2023 a ARME não teve nenhuns contenciosos judiciais com as reguladas na prossecução das áreas de atuação.

### CONTROLO E ASSESSORIA JURÍDICA INTERNA

O Gabinete Jurídico da ARME que trabalha na dependência direta do Conselho de Administração - CA, durante o ano de 2023, emitiu diversos pareceres jurídicos, uns a pedido do CA, outros por solicitação de instituições públicas quando o assunto, dizia respeito a matérias que fazem parte da esfera específica de competências atribuídas à ARME

A nível de procedimentos de concursos para aquisições e consultoria a Unidade de Gestão de Aquisições - UGA da ARME elaborou os documentos dos seguintes procedimentos:

#### Procedimentos Ajuste Direto

1. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 01/ARME/2023** - Contratação de serviço de consultoria para elaboração do parecer jurídico referente aos direitos dos membros do



- Conselho de Administração das extintas agências reguladoras e da Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME) decorrentes da cessação de funções. **Concluído**
2. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 02/ARME/2023** – Aquisição de um recetor de monitorização do espectro radioelétrico com possibilidade de efetuar medidas de frequência, desvio da portadora, sinal, desvio de modulação, entre outras, para apoio das tarefas de controlo da utilização do espectro radioelétrico.
  3. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 03/ARME/2023** – Aquisição de Equipamentos informáticos.
  4. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 04/ARME/2023**- Contrato Consultoria de Contabilidade (trabalho de carácter intelectual e continuado).
  5. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 05/ARME/2023**- Contrato Consultoria Jurídica (trabalho de carácter intelectual e continuado).
  6. **Ajuste Direto n.º 06/ARME/2023** – Contrato de empreitada de obras de montagem de paredes de pladur nas instalações da ARME.
  7. **Ajuste Direto n.º 07/ARME/2023** – Fornecimento, Instalação e Implementação de Sistema de Controlo de Assiduidade.
  8. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 09/ARME/2023**– Aquisição de serviços de Formação Gestão de Stress com Programação Neurolinguística (PNL) destinada aos colaboradores da ARME.
  9. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 10/ARME/2023**– Aquisição de serviços de Formação em Desenvolvimento Pessoal, destinada aos colaboradores da ARME.
  10. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 11/ARME/2023** – Aquisição de 1 (um) servidor.
  11. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 12/ARME/2023**- Fornecimento e Instalação de Firewall Fortigate na ARME.
  12. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 13/ARME/2023**-*Aquisição de 2 (dois) Appliance HSM e EJBCA, embutidos.*
  13. **Ajuste Direto n.º 14/ARME/2023**– Aquisição de 6 (seis) licenças Software da Prodig.
  14. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 15/ARME/2023** – 1 (um) Switch Layer 3 - 48 \* 10/100/1000 Ethernet POE+ ports – IP service - managed- stackable.
  15. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 16/ARME/2023**– Aquisição de 60 licenças Office 365 Business Standard- Introduzir documentos- Falta assinatura do contrato.
  16. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 17/ARME/2023**– Aquisição de serviços de Formação Alto Desempenho com Programação Neuro Linguística (PNL) nas Organizações, destinada aos colaboradores da ARME.

17. **Ajuste Direto n.º 18/ARME/2023**-Fornecimento de Materiais Gráficos de Promoção Institucional.
18. **Ajuste Direto n.º 19/ARME/2023**-Contratação de um Gabinete de consultoria para a revisão de manual de funções, definição de sistema de gestão de desempenho (SGD) e plano de carreiras funções e remunerações (PCFR).
19. **Ajuste Direto n.º 20/ARME/2023** – Aquisição de 3 (três) servidores, 4 (quatro) pen-drives e 1 (um) cofre

### Concursos Restrito

20. **Procedimento de Concurso Restrito n.º 01/ARME/2023**- Contratação de serviços de consultoria para elaboração do Plano Estratégico da Agência Reguladora Multisectorial da Economia para o triénio 2024-2026.**Concluído**
21. **Concurso Restrito n.º 02/ARME/2023**- Contratação de serviços de consultoria para elaboração do Plano de Comunicação Integrado da Agência Reguladora Multisectorial da Economia- **Em curso**
22. **Concurso Restrito n.º 03/ARME/2023**-Aquisição de uma Viatura Elétrica Ligeira de Passageiro. **Em curso**
23. **Concurso Restrito n.º 04/ARME/2023**, para contratação de serviços de Consultoria, no âmbito da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e dos suportes documentais, visando a certificação da Agência Reguladora Multisectorial da Economia-ARME, segundo a norma ISO 9001- **Em curso**

### Concurso Público

24. **Concurso para contratação de serviços de consultoria internacional com prévia-qualificação n.º 01/ARME/2023**, para a revisão e atualização do estudo sobre definição e análise de mercados relevantes de produtos e serviços de comunicações eletrónicas em Cabo Verde, a avaliação de poder de mercado significativo e a identificação de obrigações específicas aplicáveis as empresas do sector, em conformidade com os princípios do direito da concorrência.
25. **Concurso Público n.º 02/ARME/2023**- Contratação de uma empresa para prestação de serviços de limpeza no edifício sede da ARME.



## Acompanhamento Das Reformas Legislativas Nos Diferentes Setores E Iniciativa Regulamentar Interna

No âmbito da competência consultiva prevista no n.º 2 do artigo 13.º e n.º 1, do artigo 18.º dos seus Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 50/2018, de 20 de setembro, a ARME pronunciou-se sobre diplomas infra que lhe foram submetidas pelo Governo.

### **Proposta de Decreto-Legislativo que aprova o primeiro Código de Procedimento Administrativo**

O Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública, solicitou à Agência Reguladora Multisectorial da Economia - ARME a emissão de um parecer sobre a proposta do Decreto-Legislativo que aprova o primeiro Código de Procedimento Administrativo.

A ARME congratulou a iniciativa de uniformizar num único diploma todos os regimes jurídicos supra identificados e relevantes, assegurando uma maior articulação, utilização e compreensão do quadro legal administrativo através de uma consulta facilitada, mediante a simplificação da aplicabilidade do diploma legal, por parte das entidades estatais e dos particulares que se relacionam com a Administração Pública.

Da análise do diploma em apreço, depreendeu-se que foi consagrado novos princípios gerais orientadores da Administração Pública, nomeadamente os princípios da igualdade, da proporcionalidade, da boa-fé e da boa administração, tendo sido dado particular enfoque aos princípios da simplificação e da desmaterialização, ao princípio da administração eletrónica e ao princípio da proteção de dados pessoais, que considera a ARME serem relevantes no contexto atual do desenvolvimento da economia digital e da política do Governo, sendo que é necessário criar condições legais para utilização dos meios eletrónicos, com especial destaque na preservação dos dados pessoais e da privacidade dos cidadãos.

Igualmente, foi salientado a importância do alargamento do âmbito do diploma a todas as entidades que, independentemente da sua natureza, desde que exerçam a função administrativa, evitando assim que haja discriminação na aplicação das normas administrativas.

A ARME considera, que o código de procedimento administrativo vem inovar e melhorar a forma de comunicação entre a Administração pública e o cidadão, na medida que acompanha os avanços da economia digital, dando preferência à instrução de recursos através de meios



eletrônicos. Com essa nova abordagem os processos administrativos serão evidentemente céleres, simplificados e estandardizados, facilitando a vida do cidadão.

**Proposta de Lei que estabelece as condições de determinação e pagamento da renda anual especial devida aos Municípios pelo Estado ou pelas entidades reguladas, concessionárias ou licenciadas, responsáveis pela produção, transporte e distribuição de energia elétrica em rede de baixa tensão, como contrapartida do seu direito de utilização do território municipal.**

A proposta de Lei, visa promover a eficiência na iluminação pública e gerar receitas suficientes para assegurar o custeio efetivo, sustentável, integral e em tempo oportuno da iluminação pública, urbana e rural, retirando os municípios da situação de crônicos devedores e desonerando os consumidores finais, fazendo baixar, na medida do possível, a faturação dos seus consumos pessoais.

A proposta prevê o financiamento do custeio da iluminação pública, quer urbana, quer rural, por via de uma renda anual especial, cujo montante é determinado através de uma fórmula, como contrapartida ao direito de utilização das entidades reguladas do território municipal.

Propõe-se com a proposta de lei que, a remuneração pela utilização do território municipal em rede de alta e média tensão seja considerada em sede de fixação da renda anual a pagar pelas entidades reguladas, a título de contrapartida da atribuição da concessão ou licença.

A remuneração pela utilização do território municipal em rede de baixa tensão é assegurada através de uma renda anual especial (especial para não se confundir com a renda anual normal decorrente da atribuição da concessão ou licença), cujo montante é determinado nos termos da proposta lei. Esta renda anual especial devida pelas entidades reguladas que exercem a atividade de prestação do serviço público de produção, transporte e distribuição da energia elétrica em rede de baixa tensão será repercutida nas tarifas do consumidor final, nos termos previstos no Regulamento Tarifário, evitando, desse modo, a oneração daquelas entidades e o consequente desequilíbrio financeiro do contrato de concessão ou da licença.

Depreende-se da exposição de motivos que, existem ainda, vários municípios, quiçá a maioria, com um baixo nível de volume anual de fornecimento e consumo de energia elétrica em rede



de baixa tensão. O que nos termos da proposta constitui um fator propiciador de distorções e desequilíbrios, considerando o mecanismo de custeio da iluminação pública proposto.

Para evitar essas distorções e esses desequilíbrios, entendeu-se que a opção mais viável passaria por uma compensação aos referidos municípios, através da fixação de uma Tarifa Especial de Solidariedade (TES) pela entidade reguladora do setor elétrico nacional.

Por outro lado, que outra opção proposta é fazer com que a obrigação do pagamento da renda anual especial pelas entidades reguladas acarrete isenção automática e total do pagamento de taxas e outros encargos, de qualquer natureza, previstos nos regulamentos municipais pela utilização do território municipal, pois entende-se que é uma solução justa e equilibrada, que evita uma verdadeira dupla tributação das entidades reguladas.

### **Proposta de Lei que estabelece o regime financeiro dos Municípios**

O Ministério da Coesão Territorial – MCT, solicitou à Agência Reguladora Multissetorial da Economia – ARME, a emissão do parecer sobre a Proposta de Lei que estabelece o regime financeiro dos Municípios, adiante designado, proposta de Lei.

*De acordo com a exposição de motivos «a reforma do sistema de financiamento dos Municípios pretende adequar os seus recursos à nova realidade e configuração do poder local e incide especialmente sobre o modelo de repartição de recursos públicos entre o Estado e os Municípios e entre os Municípios, designadamente, a alteração dos critérios de repartição do Fundo de Financiamento Municipal (FFM), a enumeração do quadro de receitas próprias, o regime de recurso ao crédito municipal e o estabelecimento de limites de endividamento municipal».*

Da análise dos diplomas legais acima referenciados e no âmbito da sua esfera específica de competência a ARME apresentou vários comentários, sugestões e/ou propostas a nível geral e dos articulados dos mesmos.



## V. GESTÃO INTERNA

As atividades de gestão interna da ARME representam os trabalhos de bastidor fundamentais para o cumprimento das suas atribuições legais. Assim, apresenta-se de forma sucinta as atividades realizadas neste âmbito com destaque para o desenvolvimento institucional e para a gestão dos recursos humanos e financeiros.

### GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

O CA definiu como um dos vetores de atuação para a sua gestão os Recursos Humanos, através da motivação e valorização destes recursos humanos, baseada em uma política de formação, capacitação e resiliência, com uma aposta forte no desenvolvimento de competências e uma forte comunicação interna.

Durante o ano de 2023 foram promovidas algumas ações de capacitação destinadas aos trabalhadores sobre diversos temas com enfoque na motivação e produtividade. Dentre estas destacamos a formação em Gestão de Stress com PNL – Programação Neurolinguística, cujos resultados foram bem avaliados a todos os níveis pela instituição.

Ainda em 2023 ficou concluído o processo iniciado junto do Conselho de Administração para a resolução de uma reivindicação antiga dos trabalhadores da ARME oriundos da extinta ANAC que se prende com a correção das datas de progressão considerando a contagem do tempo a partir da data de admissão. Através da deliberação do CA a decisão passou a produzir efeito a partir de 01 de janeiro de 2024.

Em 2023 para responder às principais reivindicações dos trabalhadores foi igualmente concluído pela equipa de RH o *draft* dos termos de referência para a contratação do serviço de consultoria externa para revisão do PCCS da instituição, bem como do Manual de Funções e para a definição do Sistema de Gestão de Desempenho.

Ao nível da Gestão dos Recursos Humanos ainda persistem alguns desafios que se prendem com o planeamento das necessidades a médio e longo prazo, com a implementação de um Sistema de Gestão de Desempenho, com a elaboração do Balanço Social anual e consequentemente o registo e tratamento de dados relacionados com a gestão de RH.



Persistem também a necessidade de planeamento das atividades e intervenções que têm como objetivo principal a orientação para a criação e o desenvolvimento de uma cultura organizacional forte e capaz de caracterizar a ARME enquanto instituição.

As Demonstrações Financeiras da ARME foram auditadas tendo a ARME sido recomendada a suprir algumas inconformidades nomeadamente sobre procedimentos e controlo interno.

No que diz respeito à Contabilidade Analítica, com a definição do plano de centros de custos, todos registos contabilísticos foram feitos de acordo com os centros de custos. Foram conseguidos ganhos na definição de matriz de atividades e definição de alguns indutores e automatização de alguns processos nomeadamente processamento de salários a alocação das faturas no ato de registo da compra aos respetivos centros de custos. Persistem alguns constrangimentos relativamente às chaves de repartição, que têm a ver com alguma indefinição face a decisão de recolha de dados de horas/homens por atividades.

A adesão da ARME ao sistema de bancarização do Tesouro trouxe alguns constrangimentos ao funcionamento da contabilidade uma vez que os registos eram feitos no programa Primavera e no SIGOF. Para mitigar tais constrangimentos foi contratado o serviço de integração Primavera ao SIGOF. Esta integração permitiu maior eficiência no que toca a otimização de processos, evitar duplicação de tarefas e consequentemente a melhoria da produtividade, com melhorias na gestão de prazos de pagamentos a terceiros.

A fase final de consolidação do projeto ficou suspensa devendo ser retomada quando ficarem reunidas as condições junto do NOSI no que diz respeito a sua intervenção no SIGOF.

Em 2023, continuamos com os desafios da elaboração de um documento de identificação e gestão dos principais riscos associados à atividade da instituição; definição de uma política de (re)avaliação dos bens do ativo fixo tangível.

Ao nível da gestão financeira temos ainda desafios ao nível do controlo interno com indicadores de gestão e controlo de execução orçamental.

A 31 de Dezembro de 2023 exerciam funções, na ARME, 50 (cinquenta) colaboradores com relação jurídica de emprego.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.



### Resumo do Balanço Social da ARME

| Tipo de Relação Jurídica de Emprego                                                               | Número                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Carreira</b>                                                                                   |                                                                                                      |
| Técnico superior                                                                                  | 45                                                                                                   |
| Técnico profissional e serviços gerais                                                            | 5                                                                                                    |
| <b>Género</b>                                                                                     |                                                                                                      |
| Feminino                                                                                          | 24                                                                                                   |
| Masculino                                                                                         | 26                                                                                                   |
| <b>Nível de escolaridade</b>                                                                      |                                                                                                      |
| Licenciatura e Mestrado                                                                           | 45                                                                                                   |
| Técnico profissional                                                                              | 0                                                                                                    |
| 4º a 12º ano de escolaridade                                                                      | 5                                                                                                    |
| <b>Novas Entradas</b>                                                                             |                                                                                                      |
| Novas entradas por contrato por tempo determinado                                                 | 1                                                                                                    |
| <b>Aposentações</b>                                                                               |                                                                                                      |
| Número de aposentações                                                                            | 0                                                                                                    |
| <b>Comissão de Serviço</b>                                                                        |                                                                                                      |
| Colaboradores em regime de comissão de serviço em outras instituições e de licença sem vencimento | 9                                                                                                    |
| <b>Evolução na Carreira</b>                                                                       |                                                                                                      |
| Progressões                                                                                       | 4                                                                                                    |
| Promoções                                                                                         | 2                                                                                                    |
| <b>Baixas</b>                                                                                     |                                                                                                      |
| Número de colaboradores de baixa por doença e maternidade                                         | <div> <div>Baixa por doença: Sem</div> <div>Informações</div> <div>Baixa maternidade: 0</div> </div> |



## Ações de formação

No que se refere à formação, esta constitui um imperativo para o desenvolvimento contínuo das competências dos trabalhadores da ARME, tendo sido feito um esforço para a melhoria da qualificação.

Em 2022, foi dada continuidade à política de investimento em capital humano, tendo a quase totalidade dos colaboradores frequentado uma ou mais ações de formação em áreas prioritárias para o cumprimento da missão da ARME, via plataformas digitais.

Assim, com a adaptação e retificação do plano de formação inicialmente elaborado, foram ministradas as seguintes formações aos técnicos das unidades orgânicas da ARME:

| Descrição Formação                                                                              | Departamentos | Entidade Formadora                                                     | Nº de Participantes |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Digital Government ( Egovernment)<br>Transformation - Leading Large -Scale Programs             | DCEP          | CEE-TP<br>Center for<br>Executive<br>Education in<br>Technology Policy | 1                   |
| Curso intensivo online sobre lógica e<br>argumentação em contexto jurídico                      | DJMAC         | Instituto de<br>Ciências Jurídicas -<br>Políticas Portugal             | 2                   |
| Curso Executivo em Recursos Humanos                                                             | DAF           | Gold Consulting                                                        | 2                   |
| <i>Diesel power generation maintenance<br/>management</i>                                       | DEAS          |                                                                        | 1                   |
| Formação sobre Qualidade de Serviço                                                             | DCEP          | ANACOM                                                                 | 2                   |
| Formação sobre Vistorias de Estações de<br>Radiocomunicações                                    | DGCE          | ANACOM                                                                 | 5                   |
| MINI-MBA Especialização de Gestão de Projetos                                                   | GEEE          | High Skills                                                            | 2                   |
| Workshop sobre a mobilidade elétrica                                                            | DEAS<br>DAF   | CERMI                                                                  | 2                   |
| Indicadores de qualidade de serviço e desempenho<br>económico-financeiro das empresas reguladas | CA<br>DEAS    | RELOP                                                                  | 3                   |

|                                                                                                                                                 |               |                                                              |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------|----|
| <i>Satellite Communication Training Sequence</i>                                                                                                | DGCE          | United State<br>Telecommunication<br>Training Institute      | 1  |
| <i>Procurement</i>                                                                                                                              | DEAS<br>DJMAC | UGPE                                                         | 3  |
| Gestão de Espetro - Software SMS4DC                                                                                                             | DGCE          |                                                              | 1  |
| Mini MBA de Desenvolvimento de Competências em Contabilidade Analítica - Modelo de Custeio ABC e de Ferramentas de Controlo de Gestão Integrada | DAF           | Gold Consulting                                              | 2  |
| Gestão de Tesouraria Básica                                                                                                                     | DAF           | Guia de Serviços                                             | 1  |
| Integração das energias renováveis                                                                                                              | DCT<br>DEAS   | RELOP                                                        | 9  |
| Gestão de stress com programação neurolinguística (PNL) nas Organizações                                                                        | ARME          | Edna Barbosa                                                 | 51 |
| Formação sobre configuração/ protocolos de segurança do servidor DNSSEC                                                                         | DTI           | DNS.PT                                                       | 1  |
| Formação Desenvolvimento Pessoal                                                                                                                | ARME          | Mag&Plus                                                     | 37 |
| 15ª Edição da <i>South School of Internet Governance</i> (SSIG 2023)                                                                            | DTI           | South School on<br>Internet<br>Governance                    | 2  |
| Curso sobre Contrato de Concessões                                                                                                              | DJMAC         | ISCJS                                                        | 2  |
| Comunicação Estratégica                                                                                                                         | GCI           | Speak and Lead                                               | 2  |
| <i>Global Internet Governance</i>                                                                                                               | DTI           | Center for<br>Executive<br>Education in<br>Technology Policy | 1  |



## VI. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

O papel da ARME como representante do Estado nos diversos setores sob sua responsabilidade é amplo, permitindo à agência não apenas participar em discussões globais voltadas ao desenvolvimento desses setores, mas também colaborar com outros organismos nacionais e internacionais na harmonização de normas técnicas.

Essa atribuição carrega uma significativa responsabilidade, pois a imagem institucional da ARME se alinha, em grande medida, à dos setores que representa, sendo ela, na maioria dos casos, a voz desses setores perante o público.

Em 2023, uma série de atividades foram realizadas no cumprimento desse papel, como detalhamos a seguir neste capítulo.

### RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ATIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO

A ARME representou o Estado a nível técnico nos setores, quer a nível internacional quer nacional, fazendo-se representar em diversas organizações internacionais e regionais, junto das quais, além de participar na definição de políticas a nível internacional, também acompanha e promove as melhores práticas internacionais, entre as quais as da UIT, UPU, ICANN, a CEDEAO e a CPLP.

Além das ações em que participa como representante do Estado, a ARME é membro de algumas associações de reguladores: ARTAO (Associação dos Reguladores das Telecomunicações da África Ocidental) a nível regional da CEDEAO, RELOP e a ARCTEL a nível da CPLP, bem como faz parte ou acompanha outras organizações que não reguladores.

Como membro ativo da ARCTEL-CPLP (associação de reguladores de comunicações e telecomunicações dos países de expressão portuguesa) a ARME participou nas ações realizadas e em grupos de trabalho em 2023, tendo contribuído com a sua experiência.



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

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

A representação dos setores inclui também a participação e/ou a organização de eventos nacionais e internacionais visando a partilha de conhecimentos e experiências de atuação com entidades nacionais ou estrangeiras, sendo que alguns desses eventos, serviram para a capacitação e discussão de questões de interesse comum.

### **Participação em eventos Internacionais**

A nível internacional, a ARME fez-se representar em eventos de grande importância, com enfoque na procura das melhores práticas internacionais para aplicação em Cabo Verde. Destacam-se os seguintes:

- Estudo de viabilidade do Cabo Submarino Amílcar Cabral - Validação do Relatório Provisório, Banjul – Gâmbia, fevereiro;
- Conferência Global da UNESCO sobre "Regulamentação de plataformas digitais para informação como bem público", Paris, fevereiro;
- 2ª reunião do Comité para o comércio digital, Acra-Gana, fevereiro;
- GSMA MWC, Barcelona, fevereiro;
- Workshop sobre Qualidade do Serviço de Telecomunicações, Banjul, Gâmbia, março;
- Reunião para apresentação do trabalho do ITU-T Study Group 12 sobre desempenho, qualidade de serviço (QoS) e qualidade de experiência (QoE), Banjul, Gâmbia, março;
- World Information Summit on the Information Society (WSIS) Forum 2023, Genebra – Suíça, março;
- Reunião da Direção ARCTEL, São Tomé e Príncipe, março
- 13º Fórum das Comunicações, São Tomé e Príncipe, março
- XV Assembleia Geral da ARCTEL, São Tomé e Príncipe, março
- Expo RH, Lisboa, março;
- Conferência Internacional de Parceiros, Boavista, abril;
- Conférence des régulateurs postaux africains et atelier de l'UPU sur le renforcement des capacités de l'UPU de la région Afrique”, Dakar, maio;



- Web Summit Rio, Brasil, maio
- Reunião de trabalho com a ERSE, Lisboa, maio;
- 3ª reunião do Comité para o comércio digital, Acra – Gana, maio
- Women in Tech Global Summit, Paris, maio;
- Estudo de viabilidade do Projeto do Cabo Submarino Amílcar Cabral - Projeto de validação do relatório final, Bissau Guiné-Bissau, maio;
- 2ª Reunião de Intercâmbio das Autoridades de Comunicações de Língua Portuguesa (RIA-2023), Díli, Timor-Leste, junho;
- 25th Africa Energy Forum, Nairobi – Quênia, junho;
- 4ª Reunião do Comité para o Comércio Digital, Acra-Gana, junho;
- IGF Fórum Lusófono da Governação da Internet, Brasil, setembro;
- 3º Workshop Inter-Regional UIT, de Preparação para a Conferência Mundial das Radiocomunicações 2023 (CMR-23), Genebra – Suíça, setembro;
- 2nd ESAWAS Regulators Conference, Uganda, outubro;
- Africa MBB Summit 2023 e Broadband Africa Fórum 2023, Dubai, outubro;
- 12ª segunda Reunião dos Pontos Focais sobre a implementação do Regulamento C/REG.21/12/17 sobre roaming nas redes de comunicações móveis abertas ao público na região da CEDEAO, Abuja, Nigéria, outubro;
- 8ª Reunião Anual do Fórum de Governança da Internet, Japão, outubro;
- Encontro de Entes Reguladores dos Serviços de Saneamento Básico e Recursos Hídricos dos Países Ibero-Americanos e da Comunidade de Língua Portuguesa – ERSAN, Brasil, outubro;
- XIII Congresso Brasileiro de Regulação, Brasil, outubro;
- Encontro Nacional das Entidades Gestoras de Portugal, Porto, novembro;
- World Radiocommunications Conference 2023, Dubai, dezembro;
- Harmonização Regional de Quadros e Ferramentas Regulatórias para melhor Regulação do Setor Elétrico na CEDEAO, Accra – Gana, dezembro.

