

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022

arme

Agência
Reguladora
Multissetorial da Economia

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Atividades da ARME – 2022

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

2023

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	13
3.1 Regulação e Supervisão dos Mercados	14
Comunicações Eletrónicas	14
Eletricidade	19
Combustíveis	21
Água e saneamento	23
Transportes coletivos e urbanos e interurbanos de passageiros	24
Serviços Postais	26
Gestão do Espetro Radioelétrico, Recursos e Numeração	28
3.2 Gestão, Regulação e Promoção das Tecnologias de Informação e Comunicações	33
3.3 Proteção e apoio aos Consumidores	36
Atividades para proteção e Apoio ao consumidor nos setores	36
Gestão das Reclamações.....	37
Estatísticas das reclamações.....	38
IV. Assuntos Jurídicos e Contenciosos	42
Contenciosos judiciais	42
Controlo e assessoria jurídica interna	42
ACOMPANHAMENTO DAS REFORMAS LEGISLATIVAS NOS DIFERENTES SETORES E INICIATIVA REGULAMENTAR INTERNA.....	45
V. Gestão Interna.....	48
GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS e Financeiros	48



Ações de formação	52
Partilha de conhecimentos e gestão da memória institucional	54
Gestão de Correspondência	55
PROMOÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL	56
VI. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	58
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ATIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO	58
Participação e Organização de eventos a nível nacional	59
Participação em eventos Internacionais	59

I. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E COMPROMISSO REGULATÓRIO

INTRODUÇÃO

O Decreto-lei nº50/2018 de 20 de setembro, cria e aprova os Estatutos da Agência de Regulação Multissetorial da Economia – ARME, entidade que resultou da junção das Extintas Agência Nacional das Comunicações – ANAC e Agência de Regulação Económica – ARE. Esta entidade se enquadra no desafio da reforma da regulação consagrado no Programa do Governo da IX Legislatura, visando a sua racionalização, no âmbito das reformas económicas e institucionais preconizadas.

A ARME é uma autoridade administrativa independente, que desempenha a atividade de regulação técnica e económica dos setores das comunicações, energia, água e saneamento e transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros. Ela exerce ainda a atividade de regulação nos aspetos do mercado de comunicação social que não devam ser consignados a outra autoridade administrativa independente.

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 2020-2021, 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 2022, foi a seguinte:

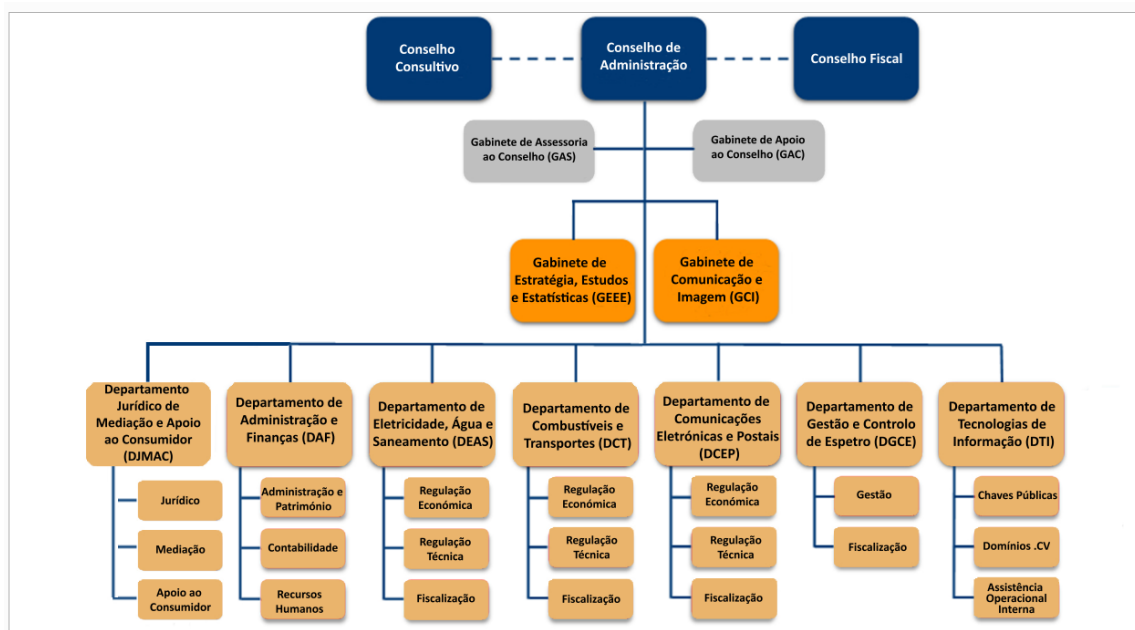


Figura 1: Organograma e Estrutura Interna da ARME

II. ESTRUTURAÇÃO INSTITUCIONAL

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O ano de 2022 foi um ano de transição na ARME e de conclusão seu Plano Estratégico trianual, onde se centrou na consolidação da instituição para a construção de alicerces fortes focando a sua atividade no desenvolvimento de atividades nucleares de um regulador multissetorial e reforçando a sua capacidade de resposta. Foi uma fase de estabilização dos resultados e de preparação do novo ciclo estratégico, bastante mais exigente e de maior valor acrescentado.

Durante o ano 2022 foi possível desenvolver a maioria das atividades planeadas e necessárias para solidificar o seu *core business* e a capacidade institucional.

Todos os instrumentos de gestão aprovados no ano estão alinhados com os objetivos estratégicos da ARME, definidos pelo Plano Estratégico 2020-2022.

Em 2022, foi o ano de integração dos novos membros do Conselho de Administração, consequentemente, foi um ano de para conhecer a casa e inteirar das atividades da ARME. Não obstante, foi um ano de estabilização necessária da reestruturação orgânica e funcional da instituição contendo a representação gráfica e a distribuição das principais atribuições dos seus órgãos bem como a distribuição dos trabalhadores por Unidades orgânicas, assente em padrões de transparência, integridade, ética, excelência e compromisso.

Esta visão assenta no reconhecimento existente em Cabo Verde de que a função regulatória é geradora de eficiência e de ganhos efetivos, permitindo a libertação de recursos que podem ser usados no contexto da promoção do desenvolvimento económico e social das comunidades.

COMUNICAÇÃO E IMAGEM

A ARME continuou em 2022 focada na construção e na estruturação da sua imagem institucional, tornando-a forte e capaz de transmitir os seus valores e de utilizá-la para fazer passar informações fundamentais para o bom funcionamento dos setores por ela regulados.

A atividade de regulação da ARME, visa promover a concorrência, proteger os direitos dos consumidores, promover o equilíbrio e a sustentabilidade dos setores regulados e coordenar projetos importantes nos diversos setores, pelo que, a autoridade reguladora quer garantir que as informações veiculadas ao público e ao mercado, sejam, absolutamente, fidedignas.

Neste âmbito, foram levadas a cabo várias atividades visando a publicitação e a disponibilização de informação sectorial, relevante aos vários agentes dos mercados e ao público em geral, uma das prioridades da ARME, estatutariamente consagrada.

A política de comunicação externa da ARME é promovida, através da divulgação institucional, da produção e tratamento de conteúdos e da respetiva divulgação em diversas plataformas de comunicação, tais como, Portal da ARME, Facebook, canal no Youtube, LinkedIn e Twitter.

Foi publicado um Boletim InfoArme relativo ao 1º trimestre do ano 2022 e foram emitidos 26 programas “Regulação da Economia” que saiu quinzenalmente na TCV.

Presença na Internet

Redes sociais

A ARME manteve a sua presença nas redes sociais (Facebook, LinkedIn e Twitter), dando visibilidade às atividades e eventos levados a cabo para promover a partilha de informações relevantes no exercício das suas atribuições, enquanto entidade reguladora.

Sítio na internet

O portal assume-se também como uma plataforma para dar grande visibilidade à ARME, sendo um importante meio de comunicação da agência reguladora com os intervenientes/operadores no mercado dos setores regulados, bem como com o público em geral.

No tocante aos conteúdos disponibilizados, deu-se continuidade à publicação, em tempo útil, das deliberações aprovadas pelo CA da ARME com eficácia externa, bem como à divulgação das restantes atividades da reguladora.

Uma das atribuições da ARME é proteger os direitos e interesses dos consumidores, em matéria de preços, tarifas e qualidade de serviços prestados, tendo sido, nesse sentido, criado o portal do consumidor www.consumidor.arme.cv, contendo várias informações úteis ao consumidor e dicas de como utilizar os serviços, os quais continuaram a ser disponibilizados no portal.

O novo Sistema de Gestão de reclamações indexado ao portal do Consumidor e facilitar a gestão da reclamação interna na ARME foi implementado com algumas melhorias no sentido de permitir a gestão interna e integrada das reclamações e a notificação imediata aos operadores permitindo à ARME reduzir, consideravelmente, o tempo de resposta às reclamações.

III. EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEADAS

A execução das atividades planeadas para o ano de 2022 assentou-se na continuidade da implementação do Plano Estratégico 2020-2022 e numa cultura colaborativa e de respeito mútuo entre os principais intervenientes: Estado, operadores e utilizadores, com ganhos coletivos.

Com o Plano Estratégico foram definidos vetores estratégicos onde cada um destes vetores encerra um conjunto de objetivos estratégicos que se desdobram em objetivos operacionais necessários para a unificação da ARN, por forma a todos os setores regulados se enquadrem devidamente. Os objetivos operacionais foram materializados através de iniciativas estratégicas apresentadas em termos de motivação, esforço de implementação e impacto.

Assim o presente capítulo contempla as prioridades de atuação no ano 2022, 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 espetro radioelétrico, recursos e numeração e à gestão enquadrando-as sob os respetivos objetivos.

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

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.

Imposições de Obrigações aos OPMS

A regulação dos mercados relevantes acima identificados é fundamental para aumentar a transparência e incentivar o desenvolvimento da concorrência nesses mercados.

Após a revisão e identificação dos novos mercados relevantes, as obrigações específicas impostas às empresas com poder de mercado significativo nesses mercados são necessárias. Assim foi identificado um conjunto de remédios regulatórios a impor a esses operadores.

Revisão e Atualização da ORCA e ORCE

Iniciou-se em 2021, o processo de revisão das ofertas de referências de circuitos alugados e de ETHERNET no âmbito da revisão e análise de mercado e imposição de obrigações concluída através da Deliberação nº 41/CA/2020, de 20 de novembro:

Para efeito, foi lançado em consulta pública a 17 de dezembro, o Sentido provável de Decisão que altera ORCA e ORCE.

No entanto, durante o processo de revisão das obrigações, o novo quadro legal entrou em vigor trazendo novos desafios relativamente a uma necessidade de nova análise de mercado e a obrigação de avaliação de impacto de Medidas Regulatórias.

Nesse âmbito, de forma a salvaguardar a concorrência no mercado, é necessária uma nova abordagem do Regulador no mercado de circuitos alugados, ORCA e ORCE, possivelmente através de medidas urgentes, considerando os desafios que os preços atuais dos circuitos têm para o mercado e pelo facto da última revisão ter acontecido em 2014 e 2016 respetivamente.

Regulamento de partilha de infraestruturas

Foi lançado em consulta pública um novo regulamento de partilha de infraestruturas, após a revogação do regulamento anterior e tendo em consideração o novo enquadramento legal em matéria de partilha de infraestruturas .

Neste momento, o draft do regulamento já se encontra no Governo para aprovação.

Taxa de Custo Médio Ponderado de Capital (WACC)

Foi revisto a Taxa do Custo Médio Ponderado de Capital das empresas de comunicações eletrônicas em Cabo Verde, para o ano económico 2022, em conformidade com o processo de consulta pública.

- Análise dos indicadores
- Elaboração um sentido provável de Decisão
- Lançamento da Consulta Publica
- Elaboração do Relatório final e Decisão

Estudo de avaliação de qualidade de serviço

Está em curso avaliação de desempenho dos serviços móveis e de cobertura GCM, UMTS e LT em algumas ilhas de Cabo Verde:

- Maio - foi realizado estudo na ilha do Maio e entregue o referido Relatório ara publicação.

- Fogo – em curso
- Praia - foi realizado o estudo e entregue o relatório para efeitos de avaliação e publicação
- Sal - em curso

Grupos de Trabalho Roaming CPLP

Dado a relevância da implementação do roaming a nível nos países membros da CPLP por forma a facilitar a mobilidade entre a população entre estes países, através das tecnologias de informação e comunicação, desenvolveu-se um memorando de entendimento entre estes países com objetivo específico da criação de um enquadramento jurídico com vista para a redução e talvez a eliminação dos custos de roaming, a fim de criar um mercado integrados as TICS da CPLP. Este memorando este que será apresentado na reunião de ARCTEL, 20/04/2022 para sua conclusão e assinatura.

Roaming Nacional

Face aos constrangimentos verificados a nível nacional, relativamente à prestação contínua dos serviços de comunicações eletrónicas, por parte do Grupo Cabo Verde Telecom, que resultou na perda de integridade de rede, com impacto direto nos utilizadores que ficaram sem o serviço por períodos longos.

Entendeu a ARME que urge criar condições alternativas para evitar que o utilizador fique sem os serviços, principalmente de emergência, nas situações de interrupção de serviços ou nos casos de falhas de serviços que põem em causa a integridade da rede.

Para a ARME o roaming nacional pode ser uma alternativa altamente relevante para minimizar eventuais impactos negativos de indisponibilidade de serviços em determinadas áreas do território nacional, tendo, igualmente, o potencial de permitir indiretamente uma maior cobertura territorial.

Mas, para o sucesso na implementação do roaming nacional, é necessário que os operadores, no âmbito do princípio da liberdade negocial, disposto no artigo 59.º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, encetem entre si negociações visando, pelo menos, garantir a continuidade dos serviços em emergências e em condições de razoabilidade técnicas.



Neste sentido, a ARME notificou as operadoras para encetarem negociações no sentido de se chegar a um acordo relativo à implementação do roaming nacional, sendo certo que tais negociações não inviabilizam a regulamentação da matéria específica por parte do regulador.

Para efeito foi estabelecido um prazo de 15 (quinze) para estabelecimento do acordo entre as partes e envio de uma cópia do mesmo à ARME. Em caso de não ser alcançada uma solução negocial entre os operadores sobre a matéria em causa, caberá à Autoridade Reguladora Nacional impor, nos termos da lei, uma solução alinhada com as melhores práticas internacionais

Projeto ITED/ITUR - infraestruturas de telecomunicações em edifícios e Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjunto de edifícios (condomínios)

A implementação do regime que regula a instalação de infraestruturas de comunicações eletrónicas em edifícios e urbanizações (designado de regime ITED/ITUR), representa um passo importante para a massificação de infraestruturas de banda larga de ponta a ponta.

Após a aprovação, impressão e socialização dos manuais ITED/ITUR, existe um conjunto de ações importantes a ser desenvolvido para que o regime seja implementado de facto. Estas ações têm a ver essencialmente com a formação habilitante de instaladores e projetistas ITED e ITUR e com a fiscalização de todo o processo.

Em 2022, foi realizado um Workshop para a socialização e criação de condições técnicas para serem ministradas nas escolas as formações os módulos ITED/ITUR. É necessário ainda promover encontros com os operadores, os importadores, a alfandega.

Sistema de informação Centralizado (SIC)

A Lei n.º 58/VIII/2014, de 21 de março, estabelece que as entidades que se enquadram no âmbito da sua aplicação devem possuir um cadastro com localização, georreferenciação, traçado e afetação principal, bem como as características técnicas mais relevantes, incluindo dimensão, tipo de infraestrutura e tipo de utilização.

Compete à ARME a conceção, a gestão, a manutenção e a garantia de acessibilidade e disponibilidade do SIC, pelo que a estrutura do projeto deve dar resposta ao mínimo exigido na lei, sem prejuízo de outras valências, desde que contribua para atingir os objetivos propostos.



Está em curso, o processo de contratação pública, para aquisição de sistema de informação centralizado e avançado com o procedimento de ajuste direto com o Instituto Nacional de Gestão do Território, INGT, considerando as suas valências a nível de sistema de georreferenciação.

O SIC tem por objetivo proporcionar a todos os *stakeholders* uma plataforma única e integrada de partilha de informação sobre as infraestruturas adequadas e garantir uma utilização otimizada, permitindo, assim, multiplicar as possibilidades de acesso às infraestruturas de banda larga a nível nacional.

ELETRICIDADE

A Agência Reguladora Multissetorial da Economia, ARME, no âmbito do seu plano estratégico e particularmente do setor elétrico identificou a regulamentação como uma das prioridades para o triênio 2020-2022. Foi nesta base que a ARME mobilizou, durante este período, um pacote de financiamento junto ao parceiro LuxDev para a concretização desse objetivo estratégico, por forma a colmatar lacunas importantes na regulação e com impacto no funcionamento dos mercados.

Paralelamente a fase de regulamentação do setor, a ARME definiu 2022 como o ano do início do processo de implementação dos regulamentos já aprovados.

Para o efeito, a ARME propôs junto aos parceiros internacionais, Banco Mundial e LuxDev, projetos de implementação dos regulamentos já aprovados para financiamento.

Desenvolvimento de instrumentos de Regulação (Regulamentação)

- TDR e programa do concurso para contratação de uma assistência para o desenvolvimento do projeto “*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.
- TDR e programa do concurso para contratação de uma assistência para desenvolvimento do projeto “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 regulamento; definir tarifas horárias; e capacitação dos técnicos em revisões ordinárias e ajuste anuais.
- TDR e programa do concurso para contratação de uma assistência técnica, financiado pela LuxDev. Principais objetivos do projeto: apoiar na organização

interna do departamento; apoiar no diagnóstico, planificação e capacitação dos recursos humanos; e apoio na implementação dos regulamentos.

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, que teve lugar no dia xxx, no âmbito do desenvolvimento de políticas e de instrumentos para o mercado de energia elétrica da CEDEAO.
- Formação/troca de experiências promovida pela Associação de Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa (RELOP).

COMBUSTÍVEIS

O setor dos combustíveis, no sentido de estimular a eficiência do setor, reduzir as assimetrias de informações e assegurar a sustentabilidade a longo prazo das duas petrolíferas, bem como dos retalhistas que operam no mercado nacional, executou as atividades planeadas para o ano 2022:

- Elaboração de 52 relatórios semanais de evolução dos preços do petróleo, dos seus derivados e do câmbio EUR/USD;
- Realização de 12 atualizações mensais dos preços máximos de vendas dos combustíveis ao consumidor final;
- Fiscalização dos postos de abastecimento de combustíveis e dos estabelecimentos de revenda de gás butano, 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, para cada operadora, foram realizadas cinco fiscalizações dos postos de abastecimento na ilha de Santiago, uma fiscalização na Boavista e uma no Maio;
- Atualização mensal dos dados de vendas dos combustíveis do mês precedente;
- Determinação dos montantes a receber das operadoras do setor dos combustíveis relativos à contribuição para a regulação;
- Determinação dos défices gerados nas vendas de combustíveis no ano de 2022, resultantes da suspensão do mecanismo de fixação de preços, e elaboração da respetiva nota justificativa para comunicação ao Governo e às operadoras, por parte do CA;
- Monitoração mensal das recuperações dos défices gerados nas vendas de combustíveis no ano de 2022, resultantes da suspensão do mecanismo de fixação de preços, e elaboração da respetiva nota justificativa para comunicação ao Governo e às operadoras, por parte do CA;
- Implementação dos novos parâmetros Custo Unitário de Gestão do Sistema de Logística (CUGSL) e Margem Máxima Unitária de Distribuição e Venda a Retalho (MMUD), resultantes da revisão tarifária efetuada no ano de 2022;
- Supervisão do concurso internacional de fornecimento de combustíveis a Cabo Verde;



- Monitoração dos dados preenchidos no SGIR pelas operadoras do setor dos combustíveis;
- Inventariação dos ativos do setor de combustíveis.

ÁGUA E SANEAMENTO

A Agência Reguladora Multissetorial da Economia, ARME, devido a constrangimentos de varia ordem em obter dados para fixar tarifas que sejam justas e razoáveis e, ainda, indispensáveis no processo de monitorização da qualidade dos serviços prestados, definiu para o triénio 2020-2022, a disponibilidade e fiabilidade de dados como um dos objetivos estratégicos para o setor.

Foi nesta base que, em 2022, com o apoio LuxDev, foram desenvolvidos projetos para a concretização dos objetivos traçados.

Projetos desenvolvidos:

- Acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pela assistência técnica relativamente ao projeto **“Assistência técnica para o desenvolvimento e 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 e comercialização).
- **Fixar tarifa de abastecimento de água para Águas de Santo antão e Águas de São Nicolau.** O projeto não avançou porque as empresas não foram criadas.
- TDR e programa do concurso para contratação de uma assistência para desenvolvimento do projeto **“Revisão do manual do sistema de monitorização dos serviços de água e saneamento em Cabo Verde”.**

Além dos projetos elencados acima, o departamento desenvolveu diversas atividades rotineiras.

Atividades rotineiras desenvolvidas:

- RASAS 2020 e 2021- Relatório Anual do Setor da Água e Saneamento
- Pareceres, atendimentos e mediação de conflitos.

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:

- Serviço Regular Urbano: aquele que assegura o transporte de passageiros nos centros urbanos segundo itinerário, frequência, horário e tarifas predeterminadas e em que podem ser tomados e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas;
- Serviço Regular Especializado: aquele que assegura o transporte de determinadas categorias de passageiros, com exclusão de outras (exemplo: estudantes, trabalhadores);
- Serviço Ocasional: aquele que assegura o transporte de grupos de passageiros previamente constituídos, com finalidade conjunta, organizado por iniciativa de terceiros ou do próprio transportador.

O diploma supramencionado estabelece que a atividade de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros está sujeita à regulação independente da ARE, hoje ARME, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas à Direção Geral dos Transportes Rodoviários (DGTR) e aos Municípios.

A ARME, de acordo com os seus estatutos, para além da regulação do serviço regular urbano de passageiros tem, também, competências de regulação do serviço de Transportes Coletivos Interurbanos de Passageiros, com base Regime Jurídico Geral dos Transportes em Veículos Motorizados, DL nº 11/2018, de 01 de março.

Para o ano 2022 a ARME realizou as seguintes atividades:

- Revisão das tarifas do serviço público de transporte regular coletivo urbano de passageiros nos municípios do Mindelo e da Praia;
- Desenvolvimento do regulamento tarifário do serviço público de transporte regular coletivo urbano e interurbano de passageiros, sendo que o mesmo terá de ser reformulado devido à intenção do Administrador do Pelouro de mudar do modelo *cost-plus* para o modelo *price-cap*;



- Análise da situação económico-financeira da Transcor e da Solatlântico, culminando no respetivo relatório;
- Determinação dos montantes a receber das operadoras do setor de transportes coletivos urbanos de passageiros relativos à contribuição para a regulação;
- Monitoração dos dados preenchidos no SGIR pelas operadoras do setor dos transportes.

SERVIÇOS POSTAIS

Conforme a Lei nº2/VII/ 2006, de 28 de agosto de 2006, compete ao Estado assegurar a existência e disponibilidade do serviço universal entendido como uma oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.

Ainda, de acordo com a mesma lei, a prestação do serviço universal pode ser efetuada: pelo Estado; por pessoa coletiva de direito público e por pessoa coletiva de direito privado, mediante contrato.

Foi nesta base que o Estado de Cabo Verde designou os Correios de Cabo Verde, SARL, como concessionária da rede postal de Cabo Verde.

O contrato de concessão tem por objeto:

- a) O estabelecimento, gestão e exploração da rede postal pública;
- b) A prestação dos seguintes serviços e atividades reservados:
 - i. O serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efetuada por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a cinco vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 350 g;
 - ii. O serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior;
 - iii. A emissão e venda de selos e outros valores postais;
 - iv. A emissão de vales postais; e
 - v. A colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais;



c) A prestação dos seguintes serviços postais não reservados, que integram o serviço universal:

- i. O serviço postal de envios de correspondência, não abrangido nos limites de preço e peso fixados no ponto i da alínea b), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso;
- ii. O serviço de encomendas postais até 20 kg de peso;
- iii. O serviço postal de envios registados, não abrangido nos limites de preço e peso fixados no ponto i da alínea b);
- iv. O serviço postal de envios com valor declarado, não abrangido nos limites de preço e peso fixados no i ponto da alínea b).

Ainda, conforme o disposto na Lei nº2/VII/ 2006, de 28 de agosto de 2006, na prossecução das atribuições do Estado, compete, designadamente, à Agência Nacional das Comunicações, agora ARME, enquanto entidade reguladora postal:

- a) A representação em organizações intergovernamentais no âmbito dos serviços postais;
- b) A atribuição dos títulos de exercício da atividade postal explorado em regime de concorrência; e
- c) A fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das disposições legais e regulamentares relativas à atividade, bem como a aplicação das respetivas sanções.

No setor das comunicações, serviço postal, perante a necessidade de atualização do quadro regulatório de acordo com o mercado postal, a ARME tem atuado no sentido de traçar um pilar estratégico de regulação no contexto do desenvolvimento das comunicações e das TIC para implementação de medidas regulamentares eficientes, com regras e soluções de regulação, tecnicamente exigentes, para promover a concorrência no mercado, defender os interesses dos consumidores, e simultaneamente encorajar investimentos eficientes em infraestruturas e promover a inovação, tanto do operador de serviço universal como operadores de serviços de correio expresso.



3.2 GESTÃO DO ESPETRO RADIOELÉTRICO E DE RECURSOS DE NUMERAÇÃO

No âmbito da sua competência de gestão do espectro, compete à ARME, planificar as frequências em conformidade com os critérios da disponibilidade do espectro radioelétrico, da garantia das condições de concorrência efetiva nos mercados, da utilização efetiva e eficiente das frequências e da ponderação dos interesses dos utilizadores do espectro.

O espectro, sendo um bem público de grande valor para o setor, e dado a sua crescente demanda, derivado da evolução das tecnologias móveis, exige a adoção de mecanismos cada vez mais eficientes de gestão e monitorização do espectro radioelétrico.

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

Licenciamento de estações, consignação de frequências

Em 2022 foram atribuídas 5 novas licenças a redes e estações para os serviços de radiocomunicações de Radiodifusão Sonora e do Serviço fixo por satélite, distribuídos da seguinte forma:

- Serviço de Radiodifusão Sonora: 4
- Serviço fixo por Satélite: 1

Automatização do processo de licenciamento de estações e criação do Portal de Frequências

Para agilizar o processo de licenciamento de estações, a ARME iniciou em 2021, ações com vista a criação de um portal do Espectro Radioelétrico, que englobaria o Portal de Frequências (eQNAF) e disponibilização de formulários de licenciamento para preenchimento online.

Estas atividades, concluídas em 2022, incluíram a elaboração do portal de Frequências, que foi precedida da atualização do Quadro Nacional de Frequências - QNAF, de forma a incluir as decisões saídas da última Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-19), e as novas recomendações UIT-R e a atualização dos formulários de radiocomunicações da ARME referente aos serviços móveis marítimos, aéreos e terrestres – redes privadas e ao serviço fixo via satélite, e sua disponibilização online.



Gestão de Recursos de Numeração e Indicativos de Chamada

Relativamente à atribuição de recursos de numeração, ao longo do ano de 2022, foram atribuídos números de Serviço de Valor Acrescentado, Indicativos para navios (MMSI, N° INMARSAT, N° de Indicativo de Chamada, N° de chamada seletiva e N° de conta) e ainda indicativos para serviços de radioamador.

Participação em atividades internacionais ligadas à gestão do espectro

A ARME tem participado nas reuniões preparatórias para a próxima Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-23) promovidas pela CEDEAO e pela União Africana. Fazendo Cabo Verde parte do Grupo de Trabalho – *Working Group 2: Maritime, aeronautical and amateur services*, como vice-coordenador.

A ARME participou ainda ativamente, durante o ano de 2022, nas reuniões de Otimização do Plano de Radiodifusão Sonora dos países africanos (GE 84), atividade coordenada pela UIT-R (*Radiocommunication*) em coordenação com a ATU (*African Telecommunication Union*)

O principal objetivo desta otimização é alcançar um uso eficiente da banda de 87,5-108 MHz (FM) e alocar novas frequências para o serviço da radiodifusão sonora FM para atender à crescente necessidade de frequências de radiodifusão nos países africanos.

Este processo requereu o envolvimento de várias administrações, incluindo Cabo Verde, para fornecer os dados necessários e participar nas reuniões de coordenação de frequência, com vista a identificar atribuições adicionais, mutuamente compatíveis.

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 vários processos de homologação de equipamentos, e emitidos durante o ano de 2022, 91 certificados de Homologação.

Análise e emissão de declarações de Conformidade TDT

O Governo de Cabo Verde, no âmbito do processo de introdução da Televisão Digital Terrestre – TDT e, considerando que os televisores analógicos não conseguem receber diretamente os sinais digitais, o que obriga parte da população a adquirir recetores de sinais digitais, entendeu estabelecer um conjunto de especificações mínimas que estes recetores devem cumprir.

O estabelecimento destes requisitos mínimos visa garantir a entrada no país de equipamentos compatíveis. Este mesmo diploma estabelece ainda, que cabe à ARME proceder aos testes de conformidade.

Neste sentido, durante o ano de 2022 foram emitidas 95 declarações de Conformidade (2 para Set-top-box e 93 para televisores).

Esta atividade é exercida durante todo o ano, mediante solicitação dos Importadores.

Fiscalização, Monitorização e controlo do Espetro Radioelétrico

No âmbito da Fiscalização, Monitorização e controlo do espectro radioelétrico, várias foram as atividades realizadas em 2022.

Monitorização e Controlo do Espetro

As atividades contínuas de monitorização a nível nacional, tanto remotamente a partir da sede na cidade da Praia como localmente, através de deslocação de equipas às diferentes ilhas, são atividades necessárias para transmitir confiança aos utilizadores dos recursos espectrais como também para garantir uma utilização do espectro radioelétrico livre de interferências.

Assim, durante o ano de 2022, foram realizadas atividades remotas a partir do Centro Nacional de Controlo do Espectro Radielétrico, e ainda atividades de monitorização no terreno, de acordo com um plano de monitorização previamente aprovado, em todas as faixas de frequências licenciadas em Cabo Verde.

Durante as ações de fiscalização no terreno, foram efetuadas ações de monitorização do espectro *in loco* em todas as ilhas do país, recorrendo a equipamentos portáteis de monitorização do espectro.

Foram ainda realizadas aferição de qualidade do espectro radioelétrico em alguns locais específicos mediante solicitação de requerentes.

Resolução de Interferências

Ainda dentro das atividades de fiscalização e controlo do espectro, compete à ARME resolver as situações de interferências identificadas durante as atividades de monitorização ou ainda reportadas por outras entidades.

Durante o período em referência, à ARME recebeu por parte de uma operadora móvel, uma notificação de interferência na banda de 4G ocorrida em algumas localidades das ilhas de São Vicente e Santo Antão. Esta situação de interferência foi resolvida pela ARME que agiu em consonância com a operadora móvel em questão.

Monitorização de campos Eletromagnéticos

No âmbito das atividades de monitorização e controlo do espectro, a ARME fiscaliza ainda o cumprimento dos níveis de referência dos campos eletromagnéticos provenientes de estações de radiocomunicações, nos locais de exposição da população em geral.

Relativamente às medições programadas pela ARME, durante o ano de 2022 foram efetuadas medições de níveis de radiações não ionizantes, utilizando equipamentos de medição de radiação RF com Sondas Isotrópicas de 1MHz a 18GHz), em todas as ilhas do país com a exceção das ilhas de São Vicente e Santo Antão, por impossibilidade de conexão na data prevista, pelo que esta atividade foi remarcada para o início de 2023.

Estas medições visam averiguar o cumprimento dos níveis de referência estipuladas pela ICNIRP (*International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection*) e OMS (Organização Mundial da Saúde), entidades internacionais que regulam e estipulam os níveis de referência de exposição ao campo eletromagnético.

Foram ainda realizadas medições de RNI em alguns locais específicos, mediante solicitação de requerentes.

Televisão Digital Terrestre

Acompanhar e assegurar o cumprimento do desligamento das estações de TV analógicas

O Governo de Cabo Verde, no âmbito da transição da televisão analógica para digital, aprovou, através da Resolução nº104/2020, de 27 de julho, o calendário de cessação das emissões televisivas analógicas digitais em todo o território nacional.

A ARME, no âmbito das suas funções tem monitorado as faixas afetos ao serviço de televisão, com vista a averiguar o efetivo desligamento das estações analógicas, e ainda analisar os níveis de sinais de TV digital nos vários pontos do país.

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

A ARME para complementar o seu sistema de monitorização e controlo do espectro radioelétrico, composto por três estações fixas, uma estação móvel, uma transportável e estações portáteis, pretende implementar estações fixas de controlo do espectro de baixo custo, em algumas ilhas do país.

As referidas estações fixas, para além das suas vantagens em termos de custos, podem ainda temporariamente ser mudadas de local, permitindo assim melhorar a eficiência da monitorização do espectro no país.

No âmbito deste projeto, que está a ser executada com o apoio técnico da ANACOM, durante o ano de 2022, foi concluído o processo de aquisição dos equipamentos que compõe a primeira estação *low cost*, estando a sua instalação prevista para 2023.

Manutenção das estações de controlo do espectro radioelétrico

Decorridos alguns anos da instalação das estações fixas de controlo do espectro radioelétrico, torna-se necessário proceder a atividades de manutenção nestas estações.

Durante o ano de 2022, as estações fixas remotas de controlo do espectro radioelétrico pertencentes à ARME, beneficiaram-se de ações de melhoria nos sistemas elétrico, manutenção nos sistemas de vigilância e de Incêndio, substituição de alguns equipamentos e ainda a substituição de vedações e dos portões de entrada.

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

No que concerne à sociedade de Informação, conforme os Estatutos da ARME, constam as seguintes atribuições:

- Credenciar e fiscalizar entidades certificadoras de assinaturas eletrónicas e ser responsáveis pela operação da entidade certificadora raiz (ECR-CV) da infraestrutura de chave públicas de Cabo Verde (ICP-CV);
- Gerir o registo de domínios.cv.

Neste sentido, as atividades desenvolvidas centraram-se nas supramencionadas atribuições, bem como no reforço da eficiência operacional das tecnologias de informação e comunicação na instituição.

Credenciação e fiscalização de Entidades de certificação de assinaturas eletrónicas e Unidades de Registo

Credenciação de Entidades de Certificação

A ARME aprovou o relatório de auditoria de renovação da credenciação da Entidade de Certificação SISP CA, conforme disposição constante do artigo 49º. Do Decreto-Lei nº 33/2007, de 24 de setembro.

Operacionalização da Entidade de Certificação raiz de Cabo Verde (ECR-CV)

Considerando as competências da ARME em matéria de operacionalização da ECRCV, a equipa operacional desta entidade emitiu as respetivas *Certificate Revocation List* (CRL), realizou o Upgrade do seu Sistema Operativo, além de ter efetuado diversas manutenções preventivas e corretivas aos sistemas desta entidade.

Revisão sobre a legislação sobre Transações eletrónicas

No âmbito da regulação das transações eletrónicas a ARME submeteu ao Governo o anteprojeto de decreto-lei que visa a revisão do regime legal da assinatura e certificação eletrónica com vista ao alargamento do seu âmbito e objetivo, disciplinando-se outros serviços e produtos eletrónicos que podem ser oferecidos, tais como a criação dos selos temporais, a criação e certificação dos selos eletrónicos e a autenticação de websites, bem como a modernização e a atualização da disciplina normativa da disponibilização e uso de serviços eletrónicos.

Legislação sobre a contratação eletrónica

Decorrente da revisão da legislação sobre as transações eletrónicas e a par das melhores práticas internacionais, houve a necessidade de se separar em diplomas próprios as matérias sobre as transações eletrónicas, nomeadamente a legislação sobre as assinaturas e certificação eletrónica, dos serviços de sociedade de informação, com especial atenção à contratação por via eletrónica.

Neste âmbito, durante o ano 2022 a ARME elaborou e submeteu a aprovação do Governo o anteprojeto de decreto-lei sobre os serviços de sociedade de informação, especialmente sobre as contratações por via eletrónica, o tratamento de dados pessoais e a proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas.

Gestão do registo de domínios sob o .cv

Durante o ano 2022 foram solicitados 390 (trezentos e noventa) registos de domínios, de entre os quais foram ativados 282 (duzentos e oitenta e dois) novos domínios sob a hierarquia do ccTLD .cv.

Globalização do Domínio .cv

Para concretização da estratégia de globalização do domínio .cv, em 2022 a ARME submeteu ao Governo o anteprojeto de decreto-lei, que regula esta importante ferramenta e cria as condições de segurança jurídica para a concretização do processo de concessão que visa a globalização do ccTLD .cv.

Paralelamente à elaboração e ao envio do anteprojeto de decreto-lei acima referido, a ARME negociou com a concessionária as condições técnicas para a operacionalização da estratégia para globalização do ccTLD .cv, criando assim as condições para que a transição global seja efetuada de forma segura.

Reforço da eficiência operacional

Atualização do Parque tecnológico

Durante o ano de 2022, foram desenvolvidas mais ações no sentido de continuar a aposta na atualização dos sistemas e tecnologias de informação, tanto a nível de investimento em equipamentos como a nível de novas aplicações, os quais têm vindo a melhorar a eficiência dos colaboradores.

Cibersegurança

Participação do CSIRT Nacional

A ARME participou em diversas reuniões com parceiros nacionais e internacionais e promoveu debates entre os diversos *stakeholders* com vista a atingir o objetivo principal no que tange à implementação da Equipa de Resposta a Incidentes de Segurança,

3.4 PROTEÇÃO E APOIO AOS CONSUMIDORES

Compete à ARME a proteção dos legítimos direitos e interesses dos consumidores, utilizadores e do Cidadão em geral, em matérias de preços, tarifas e qualidades de serviços.

Neste âmbito, a ARME tem investido fortemente na prestação de informações ao consumidor e ao público em geral, dotando a agência de um Portal de Consumidor mais informativo e que disponha de mecanismos que permitam ao consumidor apresentar a sua reclamação *online* e ao mesmo tempo permita à ARME conhecer e resolver de forma célere as reclamações junto das reguladas.

Esses mecanismos de receção e gestão das reclamações permitem à ARME adotar medidas quer a nível de regulamentação quer a nível de gestão e resolução dos conflitos entre as reguladas e o consumidor.

Para a promoção de mais e melhores informações ao Consumidor, a ARME também têm parcerias com outras entidades, nomeadamente a ADECO e a IGAE.

ATIVIDADES PARA PROTEÇÃO E APOIO AO CONSUMIDOR NOS SETORES

Melhorar a prestação de informação ao Consumidor

A ARME produziu FAQ's sobre informações relacionados com os serviços prestados nos setores da Eletricidade, Água e Saneamento e dos Combustíveis do sentido de se ter mais e melhores informações destinados ao consumo dos consumidores e sanar algumas dúvidas existentes.

Durante o ano de 2022, procedeu-se à monitorização do processo de atualização das tarifas e preços e a produção e atualização das informações relevantes ao Consumidor referente aos sectores regulados pela ARME no sentido de atualizar as informações disponibilizadas no portal do consumidor.

No âmbito do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, comemorado a 15 de março, a ARME dedicou o mês de março ao Consumidor. Neste sentido, foi realizada uma Conversa Aberta sobre o tema “*Segurança Digital nas Transações Financeiras*” e foi divulgado um Spot Informativo e Educativo sobre a Segurança no Uso da Internet para a TV e rádio.

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

No sentido de se estar sempre na linha da frente e de apresentar melhorias no formato de gestão das reclamações feita pela ARME foram promovidas reuniões semestrais com os operadores no sentido de se ter uma articulação para a diminuição do tempo de resposta as reclamações feitas pelos consumidores.

Assim nesse âmbito, ARME teve de intervir na mediação de conflitos em determinadas reclamações ligadas ao setor da Água pela sua complexidade.

Os Estatutos da ARME, estabelece que todos assuntos, quer apresentadas pelas reguladas, quer pelos particulares deverão ser respondidas num prazo de 60 dias. Entretanto o desafio do ARME em 2022 foi responder em tempo útil as reclamações, inclusive em algumas situações, reduziu o tempo de resposta das reclamações para menos de 15 dias.

As reclamações consideradas complexas, é que tem exigido um maior prazo de resposta isto porque requer mais tempo para a sua resolução quer por parte da entidade regulada quer do Regulador, podendo chegar aos 60 dias.

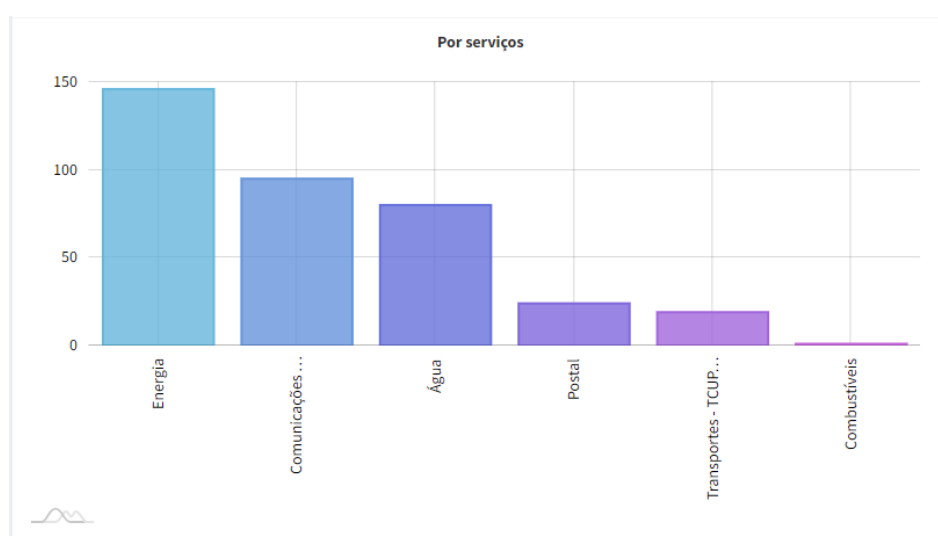
No ano de 2022, foram recebidas um total de 365 reclamações no Sistema de Gestão das reclamações da ARME.

ESTATÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2022, foram registadas na ARME um total de 365 reclamações, e 4 denúncias através do portal do consumidor, presencial nas instalações da ARME e do livro de reclamações.

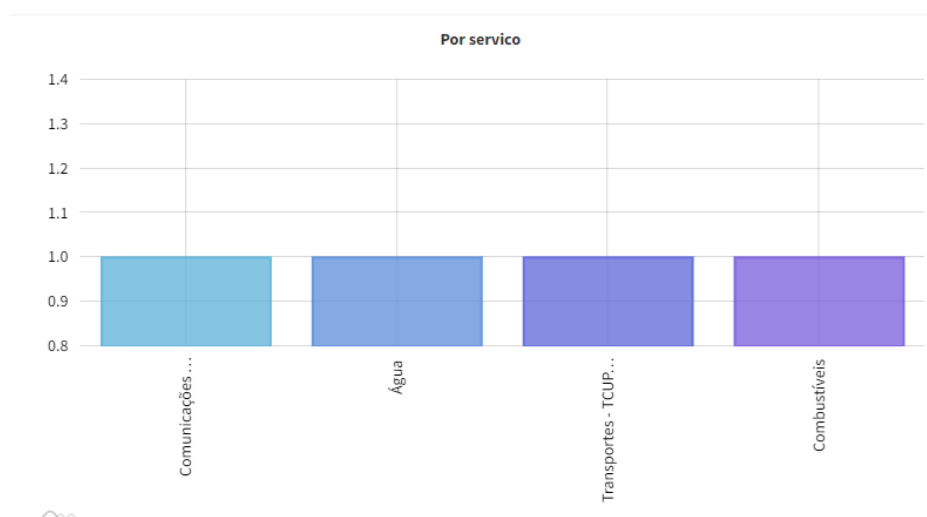
Destas reclamações, 40% foram sobre os serviços de eletricidade (energia), 26% foram sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 22% sobre os serviços de água e saneamento e os restantes sobre os serviços referentes aos setores de transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros, serviços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

Gráfico 1: Total das reclamações por setor



Houve 4 denúncias durante o ano 2022 onde cada um corresponde ao setor das comunicações eletrónicas, água, transportes coletivos urbanos de passageiros e combustíveis respetivamente.

Gráfico 2: Total de Denúncias por setor

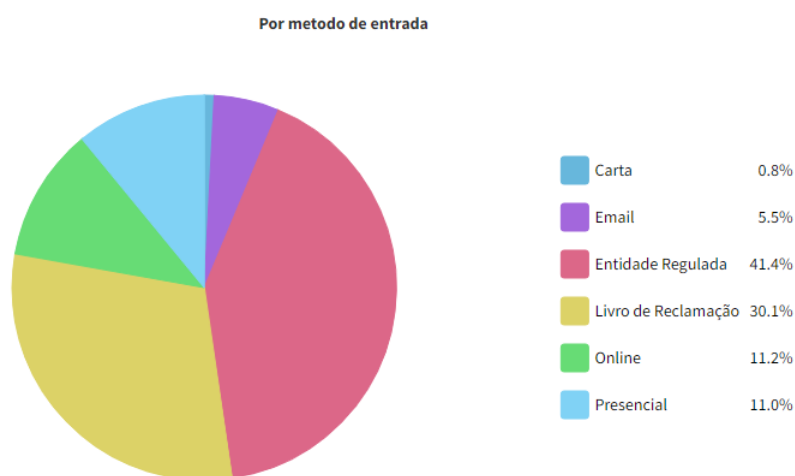


Dessas denúncias 25% foram realizadas online e 75% presencialmente nas instalações da ARME.

Reclamações por meio utilizado

Do total das reclamações que deram entrada na ARME em 2022, 41,4% efetuaram-se através da entidade regulada, 30,1% através do livro de reclamações, 17% por correio eletrónico e portal do consumidor, 11% foram feitas presencialmente na entidade reguladora de acordo com o gráfico 3 abaixo.

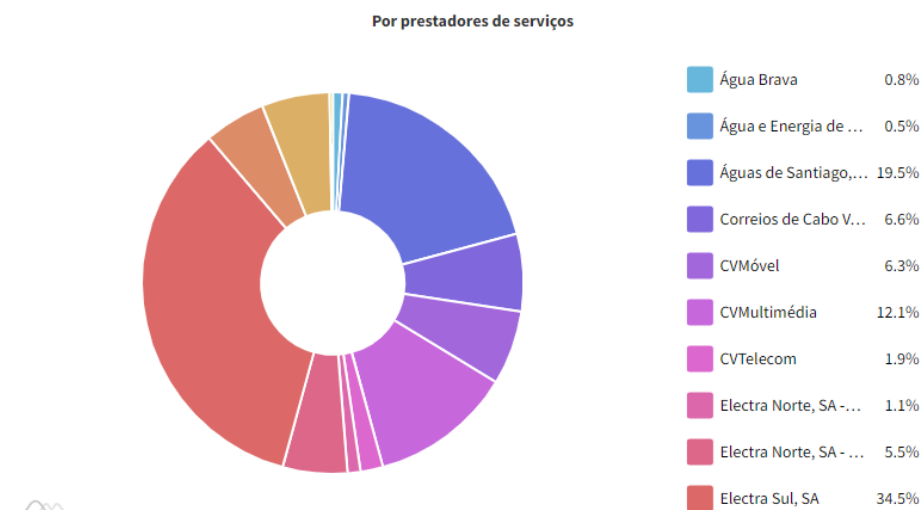
Gráfico 3: Entradas/Meios Utilizados para Reclamações



Reclamações por Prestadores de Serviços

Conforme podemos verificar no gráfico 4, os prestadores de serviços mais visadas nas reclamações foram a Electra Sul registado 34,5% (126 das reclamações), a “Água de Santiago” (ADS) com 19,5% e a CVMultimédia com 12,1%.

Gráfico 4: Reclamações por prestadores de serviços



A Electra Sul foi a prestadora de serviço que motivou mais reclamações, tendo a resolução das mesmas sido, muitas vezes, complexas.

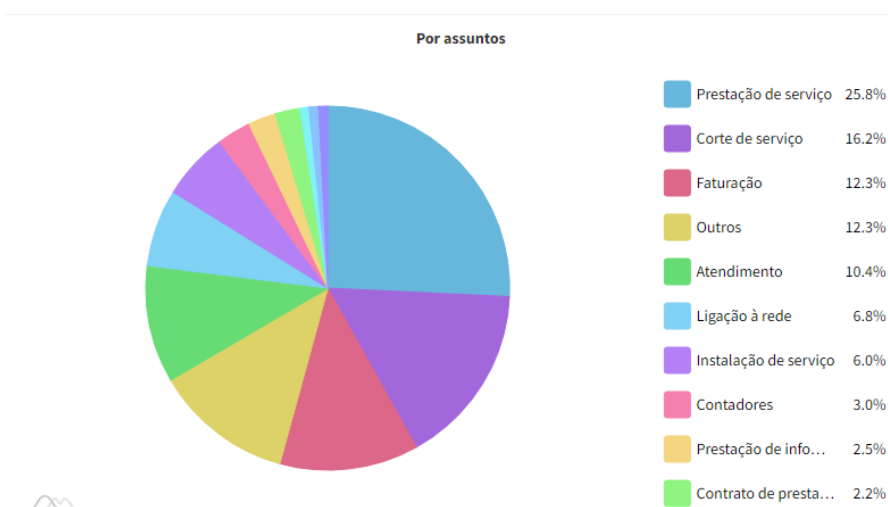
Em relação às operadoras das comunicações eletrónicas e serviços postais, a CVMultimédia foi a que registou o maior número de reclamações com 12,1%, a CVMóvel com 6,3%, a CVTelecom com 1,9%, enquanto os serviços portais, mais precisamente os Correios de Cabo Verde apenas 6,6%, conforme gráfico 4.

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.

Gráfico 5: Reclamações por assuntos



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) Contenciosos judiciais, (ii) Controlo e assessoria jurídica interna 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 consolidação dos controlos internos no procedimento decisório e na promoção da transparência na relação com os intervenientes nos diversos setores, foram realizadas as seguintes ações no ano 2022:

CONTENCIOSOS JUDICIAIS

Em 2022 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 2022, emitiu variados pareceres Jurídicos, uns a pedido do CA, outros por solicitação de instituições públicas quando o assunto, dizia respeito a matérias que fazem parte das atribuições da ARME.

A Unidade de Gestão de Aquisições da ARME analisou os seguintes procedimentos de concursos para aquisições e consultorias:

1. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 01/ARME/2022** – para contratação de uma empresa para a realização de auditoria a execução dos projetos de contribuição para o desenvolvimento da sociedade de informação das operadoras CVMóvel SA e Unitel T+ SA, referentes aos anos 2012 a 2021, **efetuado na sequência do concurso restrito que ficou deserto.**
2. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 02/ARME/2022** –Aquisição de 1 (um) UPS 3kVA Eaton 9SX3000IR rack e 1 (um) Módulo de Extensão de Bateria.
3. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 03/ARME/2022**– para celebração de um contrato de empreitada de obras de manutenção de torres de suporte de antenas das estações remotas de controlo do espectro radioelétrico da ARME.
4. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 04/ARME/2022**– Aquisição de serviço de integração ERP (Enterprise Resource Planning) Primavera e SIGOF (Sistema Integração de Gestão Orçamental e Financeira).
5. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 05/ARME/2022** – Aquisição de 1 (um) servidor.
6. **Procedimento de Ajuste Direto n.º 06/ARME/2022**- Empreitada de obras de beneficiação da Estação Remota de Controlo do Espectro Radioeletrico (ERCER) da ARME, sito em Monte Salgadinho- São Vicente.
7. **Ajuste Direto n.º 07/ARME/2022**– Aquisição de serviços para criação, desenvolvimento, implementação e acompanhamento do Sistema de Informação Centralizado-SIC.
8. **Direto n.º 08/ARME/2022**- Aquisição de bens móveis (Equipamentos de ensaio) e serviços (formação, manutenção e calibração) para a ARME.
9. **Ajuste Direto n.º 09/ARME/2022** – Aquisição de toners e tinteiros.
10. **Ajuste Direto n.º 10/ARME/2022** – Aquisição de um compressor para o aparelho de ar condicionado do Data Center da ARME.
11. **Ajuste Direto n.º 11/ARME/2022**- Aquisição de 60 Licenças Office 365 Business Standard.
12. **Ajuste Direto n.º 12/ARME/2022** – Aquisição de Brindes Institucional: Agendas personalizadas (com um pequeno texto sobre a ARME, na primeira folha e na folha seguinte, os calendários referentes ao ano de 2023 e 2024) -200 unidades; Calendários de mesa personalizados-100 unidades.
13. **Ajuste Direto n.º 13/ARME/2022** –Aquisição de dois Tablets ATEX, com sistema operativo Windows 10 Pro, com 4G, incluindo os acessórios, nomeadamente capa de proteção, tira/alça de suporte, pen (caneta) e suporte para secretária/mesa.



14. **Ajuste Direto n.º 15/ARME/2022** – Aquisição de Equipamentos Informáticos.
15. **Concurso Restrito n.º 01/ARME/2022**-Prestação de serviços de vigilância e Segurança na Estação Remota de Controlo de Espetro Radioelétrico-ERCER, situado em Monte Salgadinho, Ilha de São Vicente e ERCER, situado em Morrinho de Carvão, Ilha do Sal.

Acompanhamento Das Reformas Legislativas Nos Diferentes Setores E Iniciativa Regulamentar Interna

Alteração ao Decreto-Lei n.º 42/2009, de 2 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 14/2014, de 25 de fevereiro, que estabelece as normas gerais sobre o registo do domínio “.cv”

No âmbito das políticas de promoção e desenvolvimento da sociedade de informação, procedeu-se à aprovação do Decreto-Lei n.º 42/2009, de 2 de novembro, que dispõe sobre as normas gerais do registo de domínio “.cv”, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 14/2014, de 25 de fevereiro, que tornou o processo de registo mais célere e adequado às melhores práticas internacionais, nomeadamente, as suportadas pelo *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* – ICANN, e *World Intellectual Property Organization* – WIPO, que recomendam a liberalização do registo de domínios.

A nível mundial, o setor das comunicações eletrónicas tem tido uma evolução célere, o que demanda atualização das normas gerais sobre o registo de domínio “.cv”. Nessa senda, o Governo, no âmbito da promoção da economia digital, entendeu ser pertinente proceder a uma nova alteração das regras de registo de domínio “.cv” que tem vindo a evoluir de forma significativa, tanto a nível técnico e jurídico, como a nível administrativo, promovendo assim uma maior liberalização do setor, o que o permite aumentar o número de entidades que passam a escolher um domínio com sufixo cabo-verdiano, promovendo assim o país no mundo digital e, consequentemente, internacionalizando o domínio “.cv”.

A nível das inovações verificadas no diploma realça-se, a faculdade de a Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME) delegar a uma outra entidade a gestão e/ou operacionalização do registo do nome de domínio “.cv”. a possibilidade de o titular (*regitrant*), aquando de um registo de um nome de domínio, poder subscrever a convenção de arbitragem relativa à resolução de conflitos sobre nomes de domínio, para além de poder recorrer a arbitragens voluntárias devidamente regulamentadas pela Lei n.º 76/VI/2005, de 16 de agosto. que regula a resolução de conflitos pela via da arbitragem.

Procedeu-se ainda à revogação da norma referente à designação ou sigla de entidades ou órgãos públicos, nacionais ou internacionais e foram adotadas medidas de proteção, confidencialidade e integridade dos dados e informações disponibilizados pelos titulares (*registrant*) no processo de registo de domínio “.cv”, na perspetiva de assegurar os princípios da proporcionalidade, transparência e qualidade no tratamento dos dados pessoais e na defesa dos direitos e das liberdades fundamentais das pessoas singulares, em conformidade com a legislação aplicável à proteção de dados pessoais e da privacidade e à política *WhoIS* do domínio de topo “.cv”.

Por fim, no que tange aos nomes de registo condicionados previstos no diploma, entende-se pertinente condicionar o registo de nomes de ilhas e municípios de Cabo Verde, bem como o registo de nomes de capitais ou cidades estrangeiras que, pela sua notoriedade e relevância, sejam de conhecimento comum.

Parecer sobre a proposta de alteração ao Regime Jurídico do Fundo do Serviço Universal e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (FUSI)

No âmbito da alteração do Decreto-legislativo n.º 7/2005, de 28 de novembro, através do Decreto-legislativo n.º 2/2014, de 13 de outubro, que aprova o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos, aprovado pelo, foi criado o Fundo do Serviço Universal da Sociedade de Informação – FUSI, com o objetivo de garantir a prestação do serviço universal, o financiamento dos projetos e programas de desenvolvimento da sociedade de informação no território nacional e ainda para a compensação dos custos líquidos inerentes à prestação do serviço universal pelo prestador designado.

Em conformidade com o no n.º 6 do artigo 92.º daquele diploma, os estatutos do FUSI foram aprovados pelo Decreto-Regulamentar n.º 14/2015, de 31 de dezembro.

Ocorre que, o Decreto-Lei n.º 78/2021, de 10 de novembro, que estabeleceu a estrutura, organização e normas de funcionamento do novo Ministério da Economia Digital, determinou que o FUSI funciona junto da Direção-Geral das Telecomunicações e Economia Digital (DGTED). sendo o referido fundo dirigido pelo Ministro da Economia Digital

Neste sentido, a DGTED pretende proceder alterações aos Estatutos do FUSI, tendo solicitado à ARME de emissão de um parecer sobre a proposta de alteração do Regime Jurídico do Fundo



do Serviço Universal e Desenvolvimento da Sociedade de Informação, FUSI, (Decreto-Regulamentar n.º 14/2015, de 31 de dezembro).

V. GESTÃO INTERNA

As atividades de gestão interna da ARME representam os trabalhos de bastidor fundamentais para o cumprimento das suas atribuições legais. Neste sentido, 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 Conselho de Administração da ARME elegeu os Recursos Humanos como um dos eixos de atuação para a gestão. Neste sentido houve um grande investimento na capacitação dos técnicos nas respetivas áreas de atuação.

Foram promovidos ao longo do ano de 2022 algumas ações de sensibilização direcionadas aos trabalhadores sobre temas relacionados com a gestão de Recursos Humanos. Os temas dos referidos *workshops* foram identificados com a colaboração de todos os trabalhadores e estão alinhados para motivação, gestão de mudança, trabalho em equipa, entre outros.

Durante o ano de 2022, foram submetidos para aprovação do Conselho de Administração as propostas de ajustes aos regulamentos de deslocações e de estágio. Os ajustes propostos visam essencialmente melhorar os procedimentos, introduzindo especificidades que os tornam capazes de dar uma melhor resposta as necessidades da instituição.

Iniciamos junto do Conselho de Administração o processo de resolução de uma reivindicação antiga dos trabalhadores da ARME oriundos da ex-ANAC que se prende com a correção das datas de progressão considerando a contagem do tempo a partir da data de admissão.

Para responder a reivindicações dos trabalhadores iniciamos com o aval do Conselho de Administração da ARME o processo de revisão do PCCS da instituição. O *draft* dos termos de referência para a contratação do serviço de consultoria externa foi desenvolvido pela equipa de RH, ouvidos os trabalhadores.

Ao nível da gestão dos Recursos Humanos identificamos ainda alguns desafios que se prendem com o planeamento das necessidades a médio e longo prazo, da implementação de um sistema de avaliação de desempenho e do Balanço Social.

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 referentes a 2022 foram feitos de acordo com os centros de custos. Persistem alguns constrangimentos relativamente às chaves de repartição, situações que deverão ficar clarificadas á medida que se consolida a implementação da contabilidade analítica.

Com apoio de consultoria externa financiada pela LuxDev estamos a trabalhar na consolidação do processo de implementação da Analítica. Tendo iniciado os trabalhos de adequação da contabilidade analítica da ARME.

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 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.

Fizemos um esforço adicional para a regularização e entrega de declarações de descontos de impostos atrasados, motivados pelos desafios da implementação do Sistema Primavera e efeitos da pandemia.

Houve uma aposta reiterada na formação do staff, junto da OPACC, em áreas críticas da contabilidade.

Em 2022, continuamos com os desafios da elaboração de um documento de identificação e gestão dos principais riscos associados á 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 2022 exerciam funções, na ARME, 48 (cinquenta) colaboradores com relação jurídica de emprego.

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

Resumo do Balanço Social da ARME

Tipo de Relação Jurídica de Emprego	Número
Carreira	
Técnico superior	42
Técnico profissional e serviços gerais	6
Género	
Feminino	24
Masculino	24
Nível de escolaridade	
Licenciatura e Mestrado	42
Técnico profissional	1
4º a 12º ano de escolaridade	5
Novas Entradas	
Novas entradas por contrato por tempo determinado	0
Aposentações	
Número de aposentações	0
Comissão de Serviço	
Colaboradores em regime de comissão de serviço em outras instituições e de licença sem vencimento	9
Evolução na Carreira	
Progressões	9
Promoções	0
Baixas	
Número de colaboradores de baixa por doença e maternidade	Baixa por doença: Sem Informações Baixa maternidade: 0



A ARME acolheu em 2022 um total de 04 Estagiários que exerceram atividades nos Departamentos de Administração e Finanças, Comunicações Eletrónicas e Postais, Tecnologias de Informação e Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração.

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
Formação Contabilidade Financeira, Fiscalidade e Ética	GEEE DAF DCT	OPACC	6
Capacity building workshop on IMT 700 and 800 MHz and transition from analogue to digital broadcasting	DGCE	PRIDA - ITU	1
Prática sobre o IVA	DAF	OPACC	2
Online Training Course Regulatory Tools for Capital Expenditure Review and Assessment	Gab. Assessor	Energy Regulators Regional Association - ERRA	1
Direito das Agências Reguladoras	DJMAC	FGV	3
Gestão para Dirigentes e Membros de Conselho de Administração	DAF DCEP DGCE DTI DEAS DCT DJMAC	Gold Consulting	7

Regulation in Today's Competitive Telecommunications Environment	DCEP GEEE DTI	CEE-TP Center for Executive Education in Technology Policy	5
Plenipotentiary Conference of the International Telecommunications Union and Approaches for Expanding Internet Connectivity	DJMAC GEEE	CEE-TP	2
Regulation in Today's Competitive Telecommunications Environment	DJMAC	CEE-TP	1
Moving Towards Digital Inclusion	DTI DJMAC		3
The Digital & Online Privacy for Policy Makers	DJMAC		1
Pós-Graduação em Segurança Informática	DTI DGCE	UNICV	4
Curso sobre Responsabilidade Civil Extra-contratual das pessoas coletivas públicas	DJMAC	Fundação Direito e Justiça	2
Formação sobre Inventários	DAF	OPACC	2
5 Day MBA em Secretariado - O Fundamental da Gestão e Secretariado para um Desempenho de Excelência	GAC	Gold Consulting	1
Curso Executivo em Planeamento e Gestão do Orçamento	DAF	Gold Consulting	1
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	DAF	OPACC	2
Curso Executivo em Analista de RH	DAF	Gold Consulting	1
Unlocking Rural Mobile Coverage Mobile World Congress Africa and the Policy Leaders Forum, Kigali	DCEP	GSMA/SADA	1
Passivos, provisões e contingências	DAF	OPACC	2
Mini MBA de Desenvolvimento de Competências em Secretariado Executivo	GAC	Gold Consulting	1

Spectrum Monitoring	DGCE	ITU Academy	1
Estratégias de Gestão de Conflitos e Negociação	DJMAC	High Skills	1
Análise, modelos financeiros e projeção de demonstrações financeiras (Forecast) em Excel	DCT	Vantagem+	2
Análise Económica e Financeira	DAF	OPACC	2
Curso Executivo em Gestão de Recursos Humanos – Desenvolvimentos de competências	DAF	Gold Consulting	1
Adobe Illustrator	GCI	Flag	1
4th training program of EG-ATRC fourth	DGCE		2
3ª Conferência anual da OPACC	DAF	OPACC	1
Workshop sobre Infografias	GEEE	ANACOM	1
Internet Governance	DCEP DTI	CEE-TP	2
Inglês – Conversação	CA DTI		7
Spectrum, Type Approval, and licensing training Programs	DGCE	EG - NTRA	2

Partilha de conhecimentos e gestão da memória institucional

A ARME quer mudar este cenário e, tendo em conta a quantidade de informação produzida, é absolutamente necessário garantir que o conhecimento fique na organização e não apenas na pessoa que o detém.

Como qualquer outro ativo, o conhecimento é muito importante e deve ser preservado, pelo que no contexto da reestruturação da ARME, é necessário por um lado, estimular a criação de saberes novos e a melhoria do desempenho individual e, por outro lado, guardar esse conhecimento dentro da instituição de forma sistematizada e acessível aos colaboradores atuais e futuros.

Assim, o Sistema de Informação Estatístico Multissetorial foi implementado no sentido de se definir, rever e monitorizar os indicadores estatísticos de acordo com o desenvolvimento do mercado. Onde os dados passam a ser partilhado em forma de *dashboards* através de uma plataforma de *Business Intelligence*.

Gestão de Correspondência

Com vista à promoção de um Modelo de Regulação Participativa foi desenvolvida uma aplicação para Gestão de correspondência que permite a comunicação de forma eficaz com os *stakeholders* e o público.

Igualmente, com vista à promoção do supramencionado ambiente, foi desenvolvida uma aplicação para validação de tarifários para as comunicações eletrónicas, que se encontra instalada nos servidores da ARME.

PROMOÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL

A ARME tem de construir uma imagem institucional forte que transmita os seus valores e, utilizar essa imagem para fazer passar informações fundamentais para o bom funcionamento dos setores por ela reguladas. A regulação da ARME tem por objetivo a promoção da concorrência e da proteção dos direitos dos consumidores, além de coordenar projetos importantes nos diversos setores. Assim, é necessário que esta autoridade reguladora tenha a responsabilidade de garantir que as informações transmitidas ao público e para o mercado, sejam fidedignas.

Neste âmbito, em 2022, foram levados a cabo atividades que visaram a transmissão de informações ao público, referentes aos trabalhos a executar, em prol dos setores e áreas afins. Assinalando as datas comemorativas e no sentido de promover os setores regulados foram realizados os seguintes eventos:

- Conversa aberta com os alunos da Escola Secundária de São Miguel, no quadro do Dia Mundial da Internet Segura, que no ano 2022 se celebrou sob o lema: *“Juntos Por uma Internet Melhor”*, 8 de fevereiro de 2022;
- Entrevista no programa “show da manhã”, da Televisão de Cabo Verde no quadro das celebrações do dia Mundial da Internet Segura sob o lema *“Cuidados e Perigos com o uso da internet”*, 14 de fevereiro;
- Conversa Aberta sobre “Segurança Digital nas Transações Bancárias”, no âmbito da celebração do Dia Mundial do Consumidor, 15 de março;
- Mini-feira para comemoração do Dia Mundial da Água, dedicado ao tema *“Água Subterrânea – Tornando o Invisível Visível”*, em Assomada, 23 de março. Uma mini-feira para a sensibilização dos alunos das escolas de Santa Catarina, sobre a importância, a preservação e gestão dos recursos hídricos;
- *“Reduzir as Barreiras de Acesso e Melhorar a Segurança Online”*, foi o mote da palestra que a Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME) promoveu para a celebração do Dia Mundial das Mulheres nas TIC’S, 28 de abril;
-

Ainda, no âmbito da promoção e apresentação dos projetos dos setores regulados foram realizados os seguintes eventos:

- Workshop sobre “*introdução do módulo ITED/ITUR nas escolas técnicas*”, 17 de fevereiro;
- Fórum internacional subordinado ao tema: “*Comunicações Eletrónicas em Cabo Verde – Entre os Desafios Atuais e Perspetivas Futuras*”, na Cidade da Praia, 7 de abril;
- Praia acolheu o XIVª Assembleia Geral da ARCTEL e 12º Fórum das Comunicações da CPLP sob o tema “*Cibersegurança e ciber resiliência*”, nos dias 20 e 21 de abril;
- Parceria com a CEDEAO na 3º Reunião preparatória para Conferência Mundial de Radiocomunicações na Cidade da Praia, nos dias 17 e 19 de maio;
- Retiro Técnico para realização do Plano de Atividades e Orçamento da ARME para o ano 2023, 15 de julho.

VI. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

O papel da ARME enquanto representante do Estado nos diversos setores da sua competência, tem uma amplitude vasta que permite a participação em discussões globais para o desenvolvimento daqueles setores e a colaboração com outros organismos nacionais e internacionais para a harmonização de normas técnicas.

Esta é uma atribuição que encerra grande responsabilidade, porquanto a imagem institucional da ARME acaba por confundir-se com a imagem dos setores, uma vez que é esta instituição, na maior parte das vezes, quem representa os setores perante o público.

Em 2022 uma série de atividades foram concretizadas no âmbito desta atribuição, que passamos a descrever no presente 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. De ressaltar que no ano de 2021, a ARME, continuou a exercer o papel de Presidente da Assembleia Geral da RELOP.

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 2021, 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:

- *GSMA Ministerial Programme* – Barcelona, fevereiro;
- 7ª Reunião do Comité de Comércio de Serviços – Acra, março;
- 19ª Assembleia da WATRA/ARTAO em Conakry - República da Guiné – março;
- Reunião da CEDEAO sobre roaming regional - Accra – abril;
- *Second Workshop on Advancing Cyber Security and Capacities via G7-ECOWAS Cooperation* – Alemanha, maio;
- XI Reunião de Intercâmbio das Autoridades das Comunicações de Língua Portuguesa (RIA) - Moçambique, maio -;
- "*Cabo Verde Investment Forum*" – Ilha do Sal, junho;
- "Fórum dos Pontos Focais da Smart África" – Abidjan, setembro;
- Conferência de Plenipotenciários 2022 da União Internacional das Telecomunicações (UIT) – Budapeste, setembro/outubro;
- 18ª Reunião dos Comités Consultivos da Autoridade Regional Reguladora Regional de Eletricidade da ARREC – Gana, setembro;
- *Regional Training Workshop on ECOWAS Observatory for Post and Telecommunications/ICT for NCIs* – Lomé, outubro;
- Fórum - *MWC and the Policy Leaders 2022* em Ruanda, outubro;
- *Web Summit* em Lisboa – novembro;
- Iniciativa Portuguesa do Fórum da Governação da Internet em Lisboa – novembro;

- Assembleia Geral, XIII Fórum e Visitas Técnicas da Associação de Reguladores de Energia – RELOP – Porto, novembro;
- Reunião Anual da Fratel – Ilhas Maurícias – novembro;
- 7º Fórum Regional de Eletricidade – Gambia, novembro;
- 19ª Reunião do Comité Consultivo da ERERA - Gambia, novembro;
- Programa do Banco Mundial - Desenvolvimento de Capacidades em Fortalecendo a Segurança e a Resiliência para Infraestrutura Crítica – Correia, novembro;
- 6ª Reunião do Grupo de Trabalho de Estatística da ARCTEL – Lisboa – novembro;
- 17ª Fórum de Governança da Internet - IGF em Addis Abeba - Etiópia, novembro/dezembro;
- *ECOWAS Workshop* – Bruxelas – dezembro.