

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

arme

Agência
Reguladora
Multissetorial da Economia

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019



Ficha técnica:

Título: RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Concepção, impressão e acabamento: Tipografia Santos, Lda

Tiragem: 60 exemplares

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
CA	Conselho de Administração
ccTLD	<i>Country Code Top-Level Domain</i>
CERMI	Centro de Energias Renováveis e Manutenção Industrial
DGEG	Direção Geral de Energia e Geologia de Portugal
DGTR	Direção Geral dos Transportes Rodoviários
DNICE	Direção Nacional da Indústria, Comércio e Energia
ECR-CV	Entidade Certificadora Raiz – Cabo Verde
ICNIRP	Comissão Internacional para a Proteção de Radiações Não-Ionizantes
ICP-CV	Infraestruturas de Chaves Públicas
OMS	Organização Mundial da Saúde
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
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

Siglas	3
I. <u>Enquadramento Estratégico e Compromisso Regulatório</u>	7
<u>Introdução</u>	7
<u>Fundamentos Estratégicos</u>	7
<u>Atribuições e competências</u>	8
<u>Modelo organizacional da ARME</u>	9
II. <u>Estruturação Institucional</u>	11
<u>Desenvolvimento institucional</u>	11
<u>Comunicação e imagem</u>	12
III. <u>Execução das Atividades Planeadas</u>	15
<u>Setor de ÁGUA e Saneamento</u>	15
<u>Setor de Eletricidade</u>	21
<u>Setor dos combustíveis</u>	25
<u>Setor das comunicações eletrónicas e postais</u>	30
<u>Regulação de mercados das comunicações eletrónicas</u>	30
<u>Regulação de mercados das comunicações Postais</u>	35
<u>Gestão do Espetro Radioelétrico, Recursos e Numeração</u>	36
<u>Gestão, Regulação e Promoção das Tecnologias de Informação e Comunicações</u>	40
<u>Setor dos Transportes Coletivos e Urbanos e Interurbanos de Passageiros</u>	42
IV. <u>Supervisão e Fiscalização de Mercados</u>	45
<u>Supervisão de mercados</u>	45
<u>Fiscalização de Mercados e Proteção dos Consumidores</u>	47
<u>Sector de Comunicações Eletrónicas</u>	47
<u>Sector dos Combustíveis</u>	47
<u>Setor de Água</u>	48
<u>Setor de Transportes –TCUP</u>	48
<u>Setor de Eletricidade</u>	48
<u>Estatísticas das reclamações</u>	49

V.	<u>Assuntos Jurídicos e Contenciosos</u>	55
	<u>Contenciosos judiciais</u>	55
	<u>Controlo e assessoria jurídica interna</u>	56
	<u>ACOMPANHAMENTO DAS REFORMAS LEGISLATIVAS NOS DIFERENTES SETORES</u> <u>E INICIATIVA REGULAMENTAR INTERNA</u>	56
VI.	<u>Gestão Interna</u>	59
	<u>GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS</u>	59
	<u>Ações de formação</u>	60
	<u>Partilha de conhecimentos e gestão da memória institucional</u>	61
	<u>PROMOÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL</u>	61
VII.	<u>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS</u>	63
	<u>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ATIVIDADES DE COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO</u>	63
	<u>Participação e Organização de eventos a nível nacional</u>	63
	<u>Participação em eventos Internacionais</u>	64

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.

Na ótica da reestruturação e das reformas preconizadas pelo Governo, a ARME durante o ano de 2019 procurou reorganizar-se e edificar-se. Neste sentido, as principais Atividades da entidade, excecionalmente, foram: (i) unificação das agências extintas, definindo assim a Estratégia da Entidade; unificação dos processos e adequação do modelo de gestão da estrutura interna, através do redesenho de um novo quadro de pessoal; (ii) clarificação da intervenção da ARME nos setores regulados em reestruturação (as comunicações eletrónicas e postais, energia, transportes...) e (iii) integração da regulação técnica dos setores que faziam parte da extinta ARE.

FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

Visão, Missão e Valores

Durante o ano de 2019, foram definidos os fundamentos estratégicos da entidade, através de amplo processo de discussão interna entre o Conselho de Administração e os trabalhadores, no sentido de dar resposta cabal ao processo de desenvolvimento económico e social de Cabo Verde no âmbito das suas competências no horizonte 2020-2021.

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 para o ano transitório de 2019, foi o seguinte:

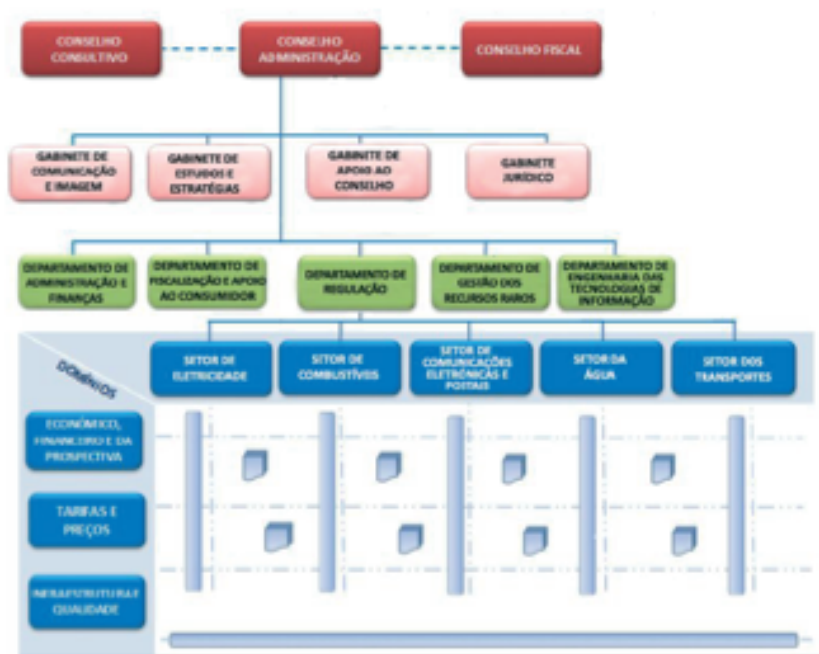


Figura 1: Organograma e Estrutura Interna da ARME para o ano 2019

Entretanto, durante o decorrer do ano foi revista e aprovada a estrutura interna definitiva a entrar em vigor a partir de 1 de janeiro de 2020.

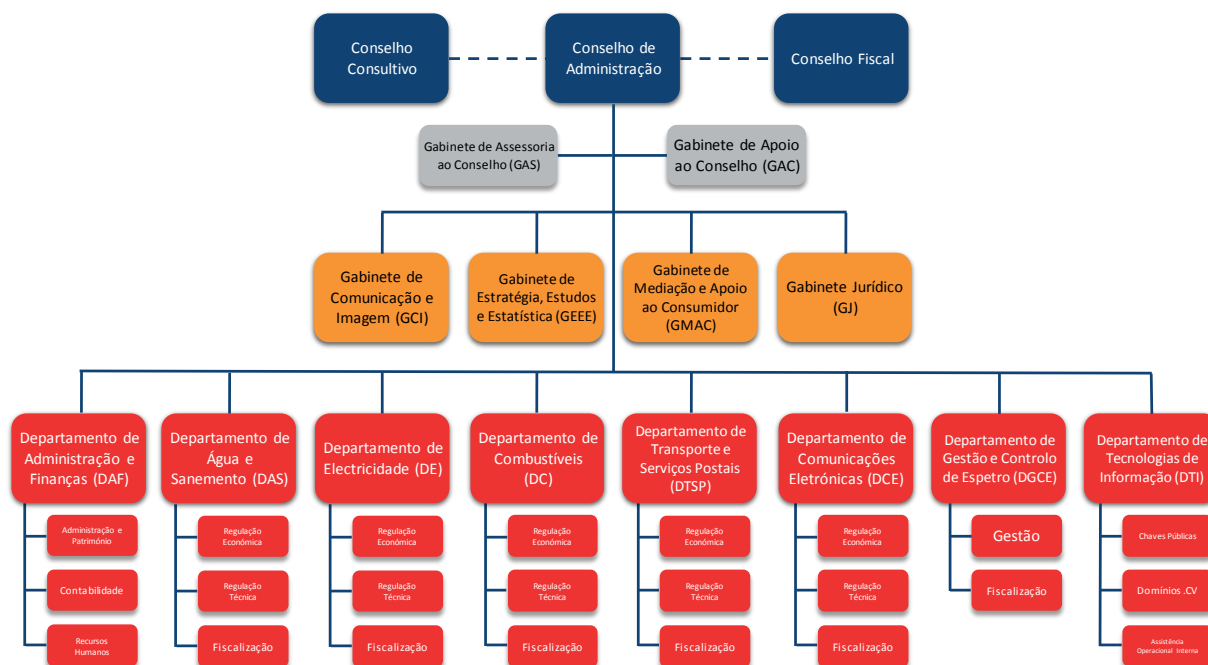


Figura 2: Organograma e Estrutura Interna da ARME



II. ESTRUTURAÇÃO INSTITUCIONAL

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

A ARME em 2019, um ano atípico, desenvolveu um conjunto de atividades com vista à consolidação do seu crescimento institucional e à alteração de paradigmas de gestão e de relação com os atores do mercado e com o Governo. No âmbito do desenvolvimento institucional iniciou-se o processo interno de elaboração dos instrumentos de gestão, fundamentais para o objetivo preconizado.

A aprovação desses instrumentos objetiva principalmente a definição de um modelo de gestão para a ARME, garantindo uma visão assente num conceito de regulação independente (*market-friendly*), em linha com a liberalização, fomento da competição, eficiência e interesse público.

A definição de uma Estrutura Organizativa provisória e mais tarde de uma Estrutura Organizativa definitiva, a elaboração de um Plano Estratégico para o horizonte 2020-2022, o Plano de Carreiras, Categorias e Salários, o desenvolvimento do Sistema de Contabilidade Analítica para a ARME e a elaboração do Plano de Formação, foram eleitos como ações prioritárias pelo Conselho de Administração.

No que tange à Contabilidade analítica, cujo objetivo principal é o levantamento dos custos especializados por departamento e por atividade da instituição, já foram definidos os centros de custos por unidade orgânica funcional, nos quais são registados ou imputados os custos e proveitos. Em fase de conclusão, se encontra a parametrização do *software* de registo contabilístico para a implementação efetiva do sistema de custeio detalhado, com base nas atividades e distribuição de pessoal por unidade orgânica/centro de custo.

Por forma a introduzir maior eficácia na prestação de contas ao Tribunal de Contas, o Conselho de Administração aprovou a migração do *software Primavera Professional* (direcionado para empresas privadas) para o *Primavera Administração Pública*.

Foi implementada a contabilidade orçamental com recurso ao alargamento do módulo Logística, pela aquisição e implementação de alguns processos, nomeadamente compras, gestão de contratos, etc. que a instituição ainda não possuía. Foram ainda criados e automatizados todos os processos de emissão dos Mapas para o Tribunal de Contas. Destaca-se, ainda, a implementação do *Office Extension* que permite a elaboração dos diversos mapas de Gestão.

De entre as vantagens dessa medida, realça-se o facto de ser uma solução nacional que satisfaz as exigências fiscais cabo-verdianas, permite o ajuste a diferentes cenários de gestão, o controlo rigoroso das operações e a atualização permanente.

O Plano Estratégico da ARME 2020 – 2022, elaborado pelos trabalhadores e já aprovado pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Consultivo, identificou como uma das fraquezas o “desnívelamento da evolução profissional dos quadros” e propõe, como um dos seus objetivos, “a promoção da Gestão Estratégica dos Recursos Humanos”, com uma visão integrada da mesma e aposta no desenvolvimento das competências. Para tal propõe o Conselho de Administração a realização de um exercício de identificação das necessidades de capacitação e a preparação do respetivo plano.

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.

No sentido de ter uma imagem forte que transmita os seus valores e de utilizá-la para fazer passar informações fundamentais para o bom funcionamento dos setores por ela reguladas, a ARME iniciou o ano de 2019, com um forte foco na construção e na estruturação da sua imagem institucional.

A atividade de regulação da ARME, visa promover a concorrência, proteger os direitos dos consumidores e coordenar projetos importantes nos diversos setores, pelo que, a autoridade reguladora prima pela sua responsabilidade em garantir que as informações veiculadas ao público e ao mercado, sejam, absolutamente, fidedignas.

Neste âmbito, foram levados a cabo várias atividades visando a publicitação e a disponibilização de informação, sectorialmente, relevantes 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 diversos suportes de comunicação, tais como, o **sítio** da ARME na internet, o boletim informativo trimestral INFOARME e os programas de TV e Rádio '*Regulação da Economia*'.

Imagem corporativa da ARME

Através de concurso publico, foi selecionada uma empresa para a conceção da imagem corporativa da Agência Reguladora Multissetorial da Economia. Com o logótipo da entidade elaborado, foram feitos trabalhos gráficos para a identificação da entidade através da criação de placas de identificação dos gabinetes e departamentos, a colocação de vinil com os logótipos da ARME em todas as viaturas da instituição, com exceção das dos membros do CA, a conceção de carimbos, envelopes e papel timbrado em uso na instituição e cartões de identificação.

Presença na Internet

Redes sociais

Um dos principais projetos executados neste particular, foi a criação das **páginas da ARME nas redes sociais (Facebook, LinkedIn e Twitter)**, tendo sido os principais canais de comunicação utilizados para divulgar as atividades levadas a cabo e os eventos realizados.

Sítio na internet

Considerando a obrigação estatutária da ARME de disponibilizar uma página eletrónica, foi realizada a conceção do Portal da entidade que seguiu os procedimentos de concurso público, à semelhança dos outros projetos. Para este projeto, depois de absorvidas as propostas para a conceção de um portal existentes nas extintas agências, foi elaborada uma proposta única. A ARME recebeu oficialmente o seu Portal www.arme.cv a 20 de setembro de 2019. Este portal assume-se como uma plataforma para dar grande visibilidade à ARME, sendo um importante meio de comunicação da reguladora com os intervenientes no mercado, bem como o público em geral.

No tocante aos conteúdos disponibilizados, foi levado a cabo todo um processo de pesquisa, seleção e análise de informação, sectorialmente, relevante, de **proveniência** interna e de diversas fontes, nacionais e internacionais. De igual modo, foi dada continuidade à prática das duas agências extintas, da 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. Para assinalar a data de comemoração do dia da Defesa do Consumidor, a ARME apresentou ao público, no dia 15 de março, o novo portal do consumidor com informações de todos os setores regulados e com ferramentas de reclamação e denúncia online. Foram produzidas várias informações úteis ao consumidor e dicas de como utilizar os serviços disponibilizados no portal.

Ainda em 2019, foi adquirido um novo Sistema de Gestão de reclamações para indexar ao portal do Consumidor e facilitar a gestão da reclamação interna na ARME. Esse sistema permite a gestão interna e integrada das reclamações e a notificação imediata aos operadores permitindo à ARME reduzir, consideravelmente, o tempo de resposta às reclamações.

Programas de TV e Rádio - ‘Regulação da Economia’

Com o intuito de divulgar as informações relacionadas com as atividades desenvolvidas em matéria de regulação técnica e económica, foi concebido um programa denominado “*Regulação da Economia*”, emitido na TV e na **Rádio**. Foram realizados e difundidos na TV e na Rádio, 14 programas quinzenais, retratando vários assuntos ligados aos sectores regulados, tendo sido entrevistados técnicos e membros do CA da ARME, responsáveis pelas empresas reguladas, pela ADECO, entre outros.

Boletim Informativo - INFOARME

O Boletim Informativo INFOARME é mais um instrumento de comunicação que a ARME implementou durante o ano 2019, com periodicidade trimestral e tiragem **média** de 500 exemplares por cada edição. O primeiro número do INFOARME foi dado à estampa em setembro de 2019, com informações sobre os principais acontecimentos e eventos realizados pela ARME até então.



III. EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEADAS

A execução das atividades planeadas para o ano de 2019 assentou-se numa cultura colaborativa e de respeito mútuo entre os principais intervenientes: Estado, operadores e utilizadores, com ganhos coletivos.

Durante o ano de 2019, além da organização e unificação da ARME, as atividades foram enquadradas por setor, com agrupamento dos diversos projetos, atividades e ações de acordo com as suas atribuições, o que permitiu uma atuação integrada no cumprimento dos objetivos preconizados. Em cada setor, as atividades foram elencadas pelos respetivos objetivos estratégicos anteriormente definidos nas duas entidades extintas (ANAC e ARE).

Foi um ano de atualização, revisão e criação de regulamentos de procedimentos regulatórios, necessários para a definição de um quadro regulatório que promova o aumento da eficiência e eficácia da prestação dos serviços nos setores regulados pela ARN.

Assim, 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.

SETOR DE ÁGUA E SANEAMENTO

O setor de água e saneamento é de capital importância para Cabo Verde, dada a escassez crónica de recursos hídricos, a grande vulnerabilidade sanitária do arquipélago e a forte interligação desses fatores com a pobreza.

Cabo Verde tem as tarifas de água mais caras de África e das mais elevadas do mundo. Os mais pobres, e em particular as famílias chefiadas por mulheres, **são especialmente vulneráveis, na medida em que apenas 9% das habitações das pessoas mais pobres têm acesso à rede pública de abastecimento de água. Os níveis de serviços são insuficientes, incluindo intermitências no fornecimento de água; existem grandes disparidades entre o meio urbano e o rural, e nos diferentes municípios do país, mais de 50% da população não tem acesso a serviços de saneamento controlados.**

Para contornar esses constrangimentos, o Governo de Cabo Verde está a realizar um profundo processo de reforma do Setor da Água e Saneamento, com uma visão de gestão integrada, com o objetivo de melhorar a gestão do setor.

Assim a criação de uma Agência Multissetorial visa melhorar o quadro legal e regulatório, corrigir a fragmentação de autoridade e as sobreposições e conflitualidade legislativa, colmatar a falta de clareza na responsabilidade institucional e inverter a lógica de incentivos desajustados. A reforma institucional e regulatória está a ser conduzida no sentido de melhorar os sistemas de planeamento e regulatório, incluindo a fixação de tarifas.

Com a aprovação do Regime Jurídico dos Serviços de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais Urbanas, pelo Decreto Legislativo n.º 5/2018 de 27 de agosto, a ARME, como Regulador Económico, passou pela primeira vez, a ter competências na aprovação das tarifas de todas as entidades gestoras do país (artigo 29º).

Esta competência traz inerente o enorme desafio da determinação das tarifas de todos os SAAS, enquanto entidades gestoras dos serviços de água e saneamento, considerando, em alguns casos, a inexistência de contas separadas com o Município e a necessidade de adoção do Sistema de Contabilidade Geral ou Financeira e, posteriormente, analítica, e do Sistema de Gestão de Informação Regulatória da ARME

A Elaboração e a implementação de um plano de ação faseado de aprovação do tarifário dos SAAS, foram planeadas para o ano 2019, mas por ser um projeto a ser financiado pela Lux-Dev, o mesmo ficou contemplado no pacote de financiamentos para o ano 2020.

Revisão da tarifa de compra e venda de água dessalinizada entre a APN e o SAAS do Porto Novo

Na sequência do pedido de atualização do parâmetro Te (tarifa variável correspondente ao custo de energia) efetuado pela empresa “**Águas de Porto Novo, SA**”, adiante designada APN, a Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME) deliberou proceder ao estudo tarifário para a revisão de todos os parâmetros da fórmula de cálculo da tarifa de compra e venda de água dessalinizada a praticar entre a APN e o Município de Porto Novo.

Publicação e apresentação do RASAS 2016

A Agência Reguladora Multisectorial da Economia, em parceria com a Agência Nacional da Água e Saneamento -ANAS, promoveu, nas suas instalações, a apresentação pública do Relatório Anual dos Serviços de Água e Saneamento em Cabo Verde (RASAS 2016), financiado pela Cooperação Luxemburguesa, tendo a cerimónia de abertura do evento, sido presidida pelo Ministro da Agricultura e Ambiente, Gilberto Silva.

Participaram no ato de apresentação do referido relatório, além da representante do Grão Ducado de Luxemburgo e dos membros do Conselho de Administração da ARME e da ANAS, vários intervenientes do setor de água e saneamento, entre os quais, as entidades gestoras - AdS, Aguabrava, Águas e Energia do Maio (AEM), APP e APP Ambiente, técnicos de regulação do setor de água e saneamento e da Direção-Geral da Agricultura e Silvicultura e Pesca (DGASP).

Esse relatório encontra-se publicado em formato papel e digital, disponibilizado no portal da ARME e da ANAS para a consulta dos interessados.

Publicação, divulgação e socialização do regulamento das relações comerciais e regulamento tarifário

A publicação, divulgação e socialização dos dois importantes Regulamentos, visam sobretudo a melhoria no acesso à água potável e ao saneamento para a população de Cabo Verde.

A divulgação de informações sobre os conteúdos dos Regulamentos das Relações Comerciais e Tarifários constitui o objeto pretendido de comunicação, embora esteja também inequivocamente associada à divulgação da nova entidade reguladora de Cabo Verde, a ARME

Contudo, outros resultados paralelos **são esperados**, resultados mais específicos e de maior interesse para as entidades que operam no setor, prevendo-se a melhoria quantitativa e qualitativa das prestações de serviços e o reforço das capacidades das partes interessadas através da implementação de metodologias mais promissoras.

Realização de auditorias para RASAS 2018

Esta auditoria teve como finalidade a validação da informação submetida e a verificação da sua respetiva fiabilidade, tendo sido realizada pelos técnicos da ANAS, ARME e Lux-Dev, no âmbito do processo de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos consumidores, durante o ano de 2018.

Elaboração e publicação do RASAS 2018

A ARME, enquanto entidade reguladora, tem a obrigação de disponibilizar e divulgar, de forma regular, fiável e acessível a todos os intervenientes, informação relativa ao setor e às respetivas entidades gestoras. Desse modo, contribui para um conhecimento adequado do sector, baseado na informação obtida a partir dos numerosos dados produzidos, e garante o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores e à sociedade em geral. Neste contexto, foi elaborado a quarta edição do Relatório Anual dos Serviços de Água e Saneamento em Cabo Verde (RASAS CV).

Revisão do tarifário de serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais praticado pela AdS

A AdS foi criada em 2014, com o seguinte objetivo: “o estabelecimento, a gestão e exploração dos sistemas municipais e multimunicipais de abastecimento de água e de esgotos, descarga, evacuação e reutilização de águas residuais e pluviais”, nos concelhos da Ilha de Santiago. O sistema tarifário proposto por esta consultoria foi elaborado, tendo em consideração a atual realidade dos serviços, a legislação em vigor em Cabo Verde e as melhores práticas internacionais.

Desta forma, procedeu-se à explanação dos raciocínios e os pressupostos considerados na sua elaboração. O sistema tarifário recomendado para os utilizadores domésticos foi criado tendo em conta a proposta tarifária, com a estrutura bipartida prevista no Decreto-lei n.º 26/2016, de 12 de Abril (que estabelece a política tarifária dos sectores de água e saneamento), cujo artigo 7.º (“Estrutura Tarifária”), prevê que a estrutura tarifária é composta por: “a) Uma parcela fixa ou tarifa de disponibilidade, independente do consumo (...); b) Uma parcela variável ou tarifa de consumo, calculada em função do volume fornecido ao consumidor”.

Foi mantido um sistema tarifário para o segmento comércio e serviços, em que a geração de proveitos é concretizada através de uma estrutura tarifária bipartida, com dois escalões, e este foi calculado de forma a garantir que se atingem os proveitos tarifários necessários.

Para os restantes tipos de utilizadores foi mantida a estrutura tarifária bipartida, com tarifa volumétrica uniforme e tarifa fixa por diâmetro nominal do contador, mas os valores foram ajustados de forma a permitir uma melhor recuperação de custos.

Além de ter-se procedido à apresentação do tarifário que se recomenda para a AdS, em 2020 foi averiguada a sua acessibilidade económica. Para tal, os valores de rendimento foram selecionados tendo em consideração os salários mínimos nacionais para os setores privado e público e as despesas mensal médias por agregado familiar dos concelhos da Ilha de Santiago. Desta forma, verificou-se que o tarifário proposto apresenta uma acessibilidade positiva, visto que os encargos com os serviços de abastecimento de água de consumo têm um peso nos rendimentos familiares abaixo dos valores limites recomendáveis internacionalmente.

Revisão do tarifário de serviços urbanos de abastecimento de água praticados pela Águabrava

A Aguabrava é uma empresa pública intermunicipal responsável pelos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, incluindo a gestão técnica e comercial das instalações de água potável e de tratamento de águas residuais nas ilhas do Fogo e Brava.

O sistema tarifário proposto, foi elaborado em consideração à atual realidade dos serviços, à legislação em vigor em Cabo Verde e às melhores práticas internacionais.

Assim, a par da atualização tarifária média a ser aprovada pela ARME, procedeu-se à adaptação da estrutura tarifária da Aguabrava com o preconizado no regulamento tarifário. Concretamente: escalões progressivos (“por enchimento”) em vez de tarifas variáveis por patamar atingido; e explicitação de tarifas de disponibilidade (em substituição de taxas administrativas aplicadas até à data).

Apresentou-se, então, a simulação de proveitos tarifários para o exercício de 2020, com a aplicação da nova estrutura tarifária, atendendo aos impactos redistributivos nos vários tipos de clientes. Os escalões dos clientes domésticos foram alterados, sendo que o limiar do primeiro escalão passou a ser 5 m³/mês e a nova tarifa média doméstica 317 ECV/ m³. O impacto desta simulação correspondeu a uma redução dos proveitos tarifários do serviço de abastecimento de água de 5%.

Além de ter-se procedido à apresentação do tarifário recomendado para a Aguabrava, em 2020 foi averiguada a acessibilidade do tarifário recomendado. Para tal, os valores de rendimento foram selecionados tendo em consideração os salários mínimos nacionais para os sectores privado e público e as despesas mensal médias por agregado familiar dos concelhos das Ilhas do Fogo e da Brava. Desta forma, verificou-se que o tarifário proposto apresenta uma acessibilidade positiva, visto que o encargo com o serviço de abastecimento de água para consumo humano tem um peso nos rendimentos familiares abaixo dos valores limites recomendáveis internacionalmente.

Revisão do tarifário de serviços de saneamento de águas residuais e de distribuição de água regenerada praticado pelas águas de ponta preta e app ambiente

A APP-Ambiente explora e gera o Sistema Municipal de Saneamento da Ilha do Sal, onde executa “atividades de recolha e tratamento de águas residuais, produção e distribuição de água regenerada e gestão e manutenção da rede de esgotos e das infraestruturas” (APP, 2016).

Complementarmente, a APP é a empresa licenciada que presta serviços de saneamento de águas residuais e venda de água de rega, serviços de captação e distribuição na rede de consumo de água, e serviços de lavandaria, na Urbanização de Ponta Preta, em Santa Maria.

O sistema tarifário recomendado para os utilizadores domésticos foi criado, tendo em conta a proposta tarifária com estrutura bipartida prevista no Decreto-lei n.º 26/2016, de 12 de Abril (que estabelece a política tarifária dos sectores de água e saneamento), cujo Artigo 7.º (“Estrutura Tarifária”), prevê que a estrutura tarifária deve ser composta por: “a) Uma parcela fixa ou tarifa de disponibilidade, independente do consumo (...); b) Uma parcela variável ou tarifa de consumo, calculada em função do volume fornecido ao consumidor”.

Adicionalmente foi calculado um novo tarifário a ser aplicado ao serviço de abastecimento de água regenerada, incluindo os utilizadores da Urbanização de Ponta Preta, os da Câmara Municipal do Sal e “Outros camiões – venda a dinheiro”.

Além de ter-se procedido à **apresentação** do tarifário recomendado para a APP-Ambiente e para a APP, em 2019 foi averiguada a acessibilidade do tarifário recomendado. Desta forma, verificou-se que o tarifário proposto apresenta uma acessibilidade positiva, visto que os encargos com os serviços de saneamento de águas residuais têm um peso nos rendimentos familiares abaixo dos valores limites recomendáveis internacionalmente.

Revisão da tarifa de compra e venda de água em alta praticada entre a Electra e a águas de santiago na cidade da praia

A ELECTRA SA é uma concessionária que opera nos sectores do abastecimento de água, saneamento de águas residuais e eletricidade. O presente relatório foca-se na venda de água em “alta” na cidade da Praia, na Ilha de Santiago.

A ELECTRA Sul tem como único acionista a ELECTRA SA e é a empresa concessionária que produz água na cidade da Praia. A ELECTRA Sul iniciou atividades em 2013, em obediência à Resolução do Conselho de Ministros nº 19/2010, de 16 de abril, alterada pela Resolução nº 26/2011, de 8 de agosto (ELECTRA Sul SA, 2018). Inicialmente, no âmbito do seu contrato de subconcessão a ELECTRA Sul (daqui em diante, ELECTRA) tinha “a responsabilidade de adução, distribuição e comercialização de água e tratamento de águas residuais, na cidade da Praia” (ELECTRA Sul SA, 2018). Contudo, a partir do dia 1 de julho de 2017, a ELECTRA deixou de vender água em “baixa” (redes de distribuição) e passou a vender em “alta” à AdS.

O sistema tarifário proposto, foi elaborado considerando a atual realidade dos serviços, a legislação em vigor em Cabo Verde e as melhores práticas internacionais.

Desta forma, no sentido de mitigar o “risco da procura” (diferença entre caudal estimado e caudal realmente verificado *ex-post*), para ambas as partes, adotou-se uma decomposição da tarifa média global em duas componentes:

- Uma componente fixa a ser faturada em prestações mensais;
- Uma componente variável aplicada em função do volume efetivamente fornecido em ‘alta’ pela ELECTRA à AdS.

Adicionalmente, foi recomendada a monitorização do processo de implementação, de forma a promover a identificação da necessidade de melhorias ao sistema quando relevante, e a realização de reanálises periódicas (e eventual revisão) do sistema tarifário, de forma a permitir perceber os efeitos do novo tarifário e de que forma este se ajusta aos novos padrões de utilização dos serviços.

No sentido de introduzir uma harmonização tarifária em todo o território da Ilha do Sal, preconizou-se a aplicação deste tarifário também aos utilizadores destes segmentos, servidos diretamente pela APP.

Revisão do tarifário do serviço de abastecimento de água para a operadora AEB - Águas e energia da Boavista, SA

A Águas e Energia da Boavista, S.A. (AEB) foi constituída em 2008 no quadro do desenvolvimento do turismo esperado para a ilha da Boa Vista. As atividades da AEB, estão atualmente centradas nas áreas de produção, distribuição e comercialização de energia elétrica, distribuição e comercialização de água potável, incluindo o fornecimento de água potável ao domicílio, recolha, tratamento, saneamento e depuração de águas residuais, assim como reciclagem e reutilização de águas depuradas para outros fins distintos ao do consumo humano.

O sistema tarifário proposto para a operadora AEB foi elaborado considerando a atual realidade do serviço que esta entidade presta, a legislação em vigor em Cabo Verde, designadamente o Regulamento Tarifário e as melhores práticas internacionais. Desta forma, procedeu-se com a explanação dos raciocínios e os pressupostos considerados na sua elaboração.

Assim, projetou-se a adaptação da estrutura tarifária da AEB ao preconizado no regulamento tarifário. Concretamente: i) escalões progressivos (“por enchimento”) em vez de tarifas variáveis por patamar atingido; ii) diferenciação de tarifas de disponibilidade entre clientes domésticos e não-domésticos.

Definição do tarifário do serviço de abastecimento de água para a operadora AEM - empresa municipal de águas e energia do maio, SA

A AEM foi criada em janeiro de 2016 e tem como missão a gestão e a prestação dos serviços de abastecimento de água de consumo, incluindo a sua produção e distribuição, na ilha do maio. Contudo, a AEM apenas iniciou funções formalmente em junho de 2019, substituindo os SAAS do maio.

O sistema tarifário proposto para o operador AEM foi elaborado considerando a atual realidade do serviço que esta entidade presta, a legislação em vigor em Cabo Verde, designadamente o Regulamento Tarifário, e as melhores práticas internacionais. Desta forma, procedeu-se com a explanação dos raciocínios e os pressupostos considerados na sua elaboração.

Assim, detalha-se a adaptação da estrutura tarifária da AEM ao preconizado no regulamento tarifário, nomeadamente: i) Escalões progressivos (“preenchimento”), em vez de tarifas variáveis por patamar atingido; ii) Explicitação e diferenciação de tarifas de disponibilidade entre clientes domésticos e não domésticos.

Revisão da tarifa de venda de água dessalinizada entre a APN - Águas de Porto Novo, SA e o SAAS - Serviço Autónomo de Água e Saneamento de Porto Novo

O sistema tarifário proposto foi elaborado considerando a atual realidade dos serviços, a legislação em vigor em Cabo Verde e as melhores práticas internacionais. Desta forma, procedeu-se com a explanação dos raciocínios e os pressupostos considerados na sua elaboração.

O modelo aplicado atualmente pela APN prevê a aplicação de tarifas volumétricas e fixas. Este tipo de tarifa é tipicamente: ambientalmente sustentável e economicamente eficiente. Assim, admitiu-se a aptidão do formato tarifário atualmente aplicado pela APN na venda de água em “alta” aos SAAS do Município do Porto Novo, definido através do Código da Água e Saneamento e explanada na Instrução n.º 2/08 da ARE, de 06 de agosto.

Revisão do tarifário do serviço de abastecimento de água para a operadora Electra Norte

Electra Norte foi criada em 2011 e tem como responsabilidade planear, operar e manter as instalações de produção de energia elétrica e de água dessalinizada nas ilhas do Barlavento. Adicionalmente, a empresa detém contrato de subconcessão no âmbito do estabelecimento de exploração de transporte e distribuição de energia elétrica e água, tendo a responsabilidade de transportar, distribuir e comercializar energia elétrica em todas as ilhas do Barlavento (com exceção da ilha da Boavista) e a responsabilidade de adução, distribuição e comercialização de água nas ilhas de São Vicente e Sal.

Assim, projetou-se a adaptação da estrutura tarifária da ELECTRA NORTE ao preconizado no regulamento tarifário. Concretamente: i) escalões progressivos (“por enchimento”) em vez de tarifas variáveis por patamar atingido; ii) diferenciação de tarifas de disponibilidade entre clientes domésticos e não-domésticos.

Apresentou-se o tarifário recomendado para a ELECTRA NORTE para 2020, e foi averiguada a sua acessibilidade económica. Para tal, os valores de rendimento foram selecionados tendo em consideração os salários mínimos nacionais para os setores privado e público e a despesa mensal médias por agregado familiar dos concelhos da ilha do Sal e São Vicente. Desta forma, verificou-se que o tarifário proposto apresenta uma acessibilidade positiva, visto que os encargos com os serviços de abastecimento de água de consumo têm um peso nos rendimentos familiares abaixo dos valores limites recomendáveis internacionalmente.

Aprovação, publicação, divulgação e socialização do regulamento fatura tipo

A fatura constitui um veículo fundamental de comunicação em qualquer relacionamento comercial, em particular no quadro da prestação de serviços públicos essenciais, onde se integram os serviços de fornecimento público de energia elétrica, de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas. É através dela que a entidade prestadora de serviço dá a conhecer aos seus consumidores o serviço prestado, o respetivo preço e as informações necessárias e úteis ao relacionamento estabelecido entre as partes.

As faturas dos serviços prestados devem respeitar o princípio da transparência e serem de fácil compreensão para o consumidor final, contendo informação sobre a entidade prestadora de serviços e o consumidor, especificando os serviços, as tarifas aplicadas, as formas de pagamento e outra informação relevante.

A revisão da tarifa de compra e venda de água dessalinizada entre a APN e o SAAS do Porto Novo, da tarifa de distribuição de água dessalinizada para o Serviço Autónomo de Água e Saneamento de Porto Novo (SAAS PN), da tarifa de água para a operadora AEB, da tarifa de água para a operadora Electra Norte e a definição de uma tarifa de abastecimento de água da AEM encontram-se na fase de apresentação do segundo *draft* remetido às operadoras para recolha de subsídios antes da finalização do trabalho.

SETOR DE ELETRICIDADE

A lei de base do setor elétrico estabelece, no seu artigo 1º, que o sistema elétrico do país tem como objetivos fundamentais o fomento do desenvolvimento económico e social nacional e a preservação do ambiente, em observância estreita a princípios como a razoabilidade do preço justo, a promoção da eficiência energética, o aumento do uso de fontes de energias renováveis, o estímulo à sã concorrência no setor, entre outros.

O setor elétrico compreende todos os processos e atividades relacionados com a produção, transporte, distribuição e venda de energia elétrica, incluindo a prestação de serviços auxiliares como de eficiência, gestão de procura, armazenamento etc. O objetivo é que esses serviços criem progressivamente um mercado eficiente e competitivo no Sistema Elétrico.

O Governo de Cabo Verde definiu, no seu documento orientador, o Plano Diretor do Setor Elétrico (PDSE), metas ambiciosas para o setor das energias renováveis, fixando, a partir de uma penetração

de aproximadamente 20% em 2018, para uma meta de 30% de participação das fontes de energias renováveis (ER) no *mix* de produção de eletricidade em 2025 e de 50% em 2030.

Cabo Verde tem 9 ilhas, com sistemas diferentes em dimensão, complexidade e eficiência, que são operados e equilibrados de forma independente. O crescimento da demanda por eletricidade tem sido baixo, pois a taxa de acesso à rede está agora perto de 100%. As concessionárias têm como prioridades a garantia da operação do sistema existente o que implica a sua correta e eficiente manutenção (manutenção de forma a operar a um menor custo), bem como a integração de energias renováveis de uma forma mais eficiente (valendo-se de tecnologias que permitem maior penetração das energias renováveis).

Na estratégia definida para o setor energético, o Estado assume um papel de promotor, dinamizador e regulador de um mercado de produção e oferta de energia sustentável, inovador e eficiente, criando as condições para que o investimento privado substitua o investimento público.

O Governo de Cabo Verde tem em curso, um processo de reestruturação da Electra e do setor elétrico, cujo modelo verticalmente integrado e com leve participação do setor privado, tem trazido desafios de sustentabilidade e de integração de produtores e outros players privados na prestação dos serviços energéticos. A reestruturação do setor elétrico tende a ser a continuação do modelo padrão de reforma do setor elétrico iniciado na década de 90, que consiste num processo de reformas estratégicas essenciais, tendo em vista melhorar o ambiente de negócios para atrair investimentos do setor privado e melhorar o desempenho das concessionárias.

A estratégia do Governo para o modelo da reestruturação da empresa de utilidade pública - a Electra -, está definida na lógica de estruturação com base na sua cadeia de valor, isto é, produção, transporte, distribuição e comercialização de energia. Um estudo do Governo tende a definir de entre os 3 cenários seguintes, o mais eficaz para atender aos desafios do processo de privatização e de melhorar a sustentabilidade do setor: (i) Contrato de concessão de todas as atividades verticalizadas no imediato. (ii) Contrato de gestão / operação das atividades verticalizadas por um período interino de cerca de 3 anos e contrato de concessão subsequente. (iii) Contrato de concessão ou venda de ativos de produção e contrato de concessão das atividades de distribuição e comercialização.

O Setor Elétrico em particular, está enquadrado no setor energético que incorpora os combustíveis, tendo um conjunto de desafios atuais de base para o desenvolvimento económico e bem-estar social, em particular o desafio da transição energética, para uma maior sustentabilidade do setor.

Tal desafio tem como finalidade, igualmente, garantir a segurança e a continuidade dos serviços, bem como a melhoria da qualidade, com base no aumento da produção endógena de energia, com base nos recursos renováveis que o país dispõe, bem como na criação de um quadro regulatório de garantia da necessária confiança, para a atração do investimento privado, pelo que os imperativos de exigências regulatórias tem ditado uma enorme pressão de atenção a diversas solicitações nesse setor.

Em harmonia com os demais setores, as principais atividades foram desenvolvidas pelo setor de eletricidade, da regulação do mercado do serviço público de energia, com base no enquadramento legal das competências e atribuições da ARME.

Elaboração de Regulamentos

Um dos aspetos fundamentais da regulação consiste na criação de regulamentos, os quais norteiam os processos e condições de acompanhamento das atividades reguladas. Neste sentido, com o apoio da

Assistência Técnica da Lux Dev através do programa PASER, foi dado em 2019, um apoio à ARME, na contratação de consultorias para a elaboração dos seguintes regulamentos:

- Regulamento de taxas e contribuições para o setor da Energia (Eletricidade e Combustíveis)
- Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações;
- Regulamento de Despacho;
- Regulamento de Qualidade de Serviço;
- Regulamento de Relações Comerciais.
- Regulamento aplicável ao regime de micro rede isolada abastecida por energias renováveis.

De entre os seis regulamentos, ficou concluído em 2019 o Regulamento das Taxas e Contribuições para o setor da energia, continuando os demais no presente ano de 2020.

Revisão ordinária das tarifas de eletricidade

A Revisão ordinária das tarifas de eletricidade é um processo cíclico que deve ocorrer quinquenalmente, salvaguardando casos excepcionais nos quais pode ser iniciada uma revisão extraordinária. Tendo havido a última revisão em 2008 e com previsão da revisão seguinte para 5 anos depois, esta ficou adiada por mais seis anos. O referido processo de revisão ordinária tem como propósito a verificação da estabilidade do equilíbrio económico-financeiro, bem como para atender a evolução presente e futura do setor, de forma a garantir a manutenção da sustentabilidade do equilíbrio entre a demanda dos serviços, a qualidade e os respetivos custos.

Avaliação do estado atual do processo regulatório versus responsabilidades e evoluções das demandas regulatórias e, Monitorização da regulação do acesso, da operação e do mercado da eletricidade

A avaliação do estado da regulação das atividades reguladas foi iniciada com o levantamento das responsabilidades regulatórias, bem como a evolução das necessidades de regulação associadas à evolução do setor.

A regulação do acesso, da operação e, no geral do mercado da eletricidade, traduz o essencial da regulação económica para o setor da eletricidade. Neste sentido, foi pensado e definido uma forma de passar-se a efetuar o acompanhamento sistematizado das atividades reguladas. Assim, em conjugação com a atividades de implementação do SGIR e ainda a Revisão Ordinária das Tarifas de Eletricidade, houve ainda um levantamento e apreciação crítica de dados fundamentais. Efetuou-se uma deslocação técnica de 3 dias de auditoria aos dados da Electra Sul e 2 dias à AEB, tendo sido produzido um relatório preliminar e uma segunda fase ficou prevista para dar seguimento à posterior validação dos dados.

Planificação e início da implementação da regulação técnica

Os estatutos da ARME preveem a regulação económica e técnica. No sentido de começar a implementar-se a regulação técnica aos setores que antes eram regulados pela extinta ARE, foi efetuado um levantamento das competências técnicas previstas na legislação para o Setor Elétrico. Um documento elaborado em conjunto com os demais setores, foi encaminhado para o governo para a posterior decisão e definição na legislação das competências técnicas que eventualmente devem passar para a ARME.

Tarefas processuais anuais: Cálculo anual do KIP, atualização das tarifas da Electra e AEB, atualizações do Valor Fixo de Referência para a Tarifa de Energias Renováveis (VFER)

Por imposição legal, o regulador deve atualizar periodicamente um coeficiente K associado à Contribuição para a Iluminação Pública, assim como a indexação tarifária das alterações no preço dos combustíveis e a tarifa de referência para as energias renováveis.

Implementação da tarifa de energia excedentária dos Auto produtores ou produtores independentes

A Implementação da tarifa de energia excedentária dos auto-produtores ou produtores independentes está prevista na legislação. Na ausência de uma metodologia regulamentada, foi proposto a metade do valor VFER definido para o ano, estando a proposta à espera da aprovação do CA da ARME.

Apoio técnico à implementação de Microgeração de Energias Renováveis e melhoria da eficiência energética da sede da ARME

Este projeto tem como propósito a colaboração da ARME na promoção da eficiência energética e das energias renováveis, bem como ainda contribuir para a diminuição do custo da energia no edifício da ARME. Neste sentido, foi contratada uma assistência técnica do CERMI, para estudar a eficiência energética do edifício, bem como a possibilidade de implementação de microprodução de energias renováveis em paralelo com o fornecimento do serviço público de energia elétrica por parte da Electra Sul. A CERMI produziu um relatório do trabalho efetuado, apontando os caminhos para a melhor decisão do CA da ARME.

Atividades/eventos em representação da instituição:

Podemos considerar significativo o número de eventos e atividades relacionadas ao Setor Elétrico e que demandaram a colaboração frequente do setor. Dentre outros, podemos destacar encontros de trabalho e apresentações relacionadas às assistências técnicas da Lux Dev e do Banco Mundial para com o setor elétrico no geral, atendendo em particular à DNICE, Electra e ARME.

Merece destaque ainda, um seminário técnico de promoção da cooperação Sul/Sul promovido pela RELOP em Cabo Verde, com a participação de representações da ARME, Portugal e S. Tomé.

A nível de trocas de experiência internacional ainda podemos destacar também a participação do SE da ARME no seminário sobre o setor de energia promovido em parceria pela DNICE e DGEG de Portugal.

No âmbito da promoção de uma melhor aproximação da ARME aos consumidores e à sociedade no geral, há ainda a destacar participações no programa Regulação da Economia na TV e na rádio.

Ainda no âmbito das relações internacionais, destaca-se a parceria com a Unidade de Crescimento e Competitividade no sentido de o país atender e melhorar os indicadores *Doing Business* associados ao setor elétrico, bem como um benchmarking da CEDEAO referente ao acompanhamento de indicadores tarifários na essa sub-região.

Internamente podemos destacar o apoio setorial na coordenação do Projeto de Melhoria da Eficiência Energética do Edifício da ARME. Neste sentido, foi feito um acompanhamento do trabalho realizado pelo CERMI.

SETOR DOS COMBUSTÍVEIS

O setor dos combustíveis, no sentido de estimular a eficiência, reduzir/eliminar o peso dos subsídios aos produtos petrolíferos nas Finanças Públicas e assegurar a sustentabilidade a longo prazo das duas petrolíferas, bem como dos retalhistas que operavam no mercado nacional, executou as principais atividades planeadas para o ano 2019.

Regulação Técnica

Em janeiro de 2019 foi criado um grupo de trabalho para, internamente, estudar as opções de transferência de parte da regulação técnica da DNICE para a ARME. O grupo, após várias sessões de trabalho e algumas reuniões com a DNICE, em finais de março, apresentou ao Conselho da Administração da ARME uma proposta de competências de regulação técnica afetas à DNICE que deveriam ser transferidas para a ARME. Aguarda-se a decisão do Governo.

Enquanto a ARME aguarda a decisão do Governo, as seguintes atividades da Regulação técnica do setor de Combustíveis ficam na DNICE: a determinação e a fiscalização da qualidade de produto, a determinação da tarifa da atividade, a Reserva Estratégica e a definição de capacidade disponível nas instalações de armazenamento, de transporte e de distribuição.

Regulamento de acesso de terceiros às grandes instalações de armazenamento, de transporte e de distribuição

A elaboração do regulamento de acesso de terceiros às grandes instalações de armazenamento, de transporte e de distribuição, que deveria ser planeada após a aprovação da norma governamental que transfere as competências técnicas da DNICE para a ARME (conforme prevista no estatuto), não foi iniciada em 2019.

Regulamento tarifário

O Decreto-Lei n.º 19/2009, de 22 de junho, determina no artigo 8º que cabe à ARME definir, em regulamento próprio, a metodologia detalhada e os procedimentos para o cálculo dos parâmetros CP, CUGSL e MMUD. O projeto, cujo término era outubro de 2019, foi integrado no projeto “revisão extraordinária dos parâmetros da estrutura de custo dos combustíveis”, cujo término passou a ser 31 de julho de 2020.

Investimentos

O Manual do Sistema de Gestão de Informações Regulatórias do Sector de Combustíveis estabelece as diretrizes, o formulário e a frequência de envio das ordens de investimentos. Apesar de o manual ser, desde o início de 2017, do conhecimento das duas reguladas do sector de combustíveis, ele precisa ser transformado em regulamento, colocado em Consulta Pública e aprovado pelo CA da ARME.

Qualidade de serviço

A aferição da qualidade de serviço prestado pelos operadores petrolíferos, é importante para a avaliação do desempenho das reguladas, a partir do ponto de vista dos consumidores. Em 2019, a verificação da qualidade de serviço focou-se somente no cumprimento dos preços fixados pela ARME. Há necessidade

da elaboração de procedimentos e realização de diagnóstico da qualidade na prestação do serviço de abastecimento dos combustíveis nos postos de venda das reguladas.

Tarifas e preços

Tarifas

Em junho do corrente ano, a Enacol solicitou o parecer e a intervenção da ARME no sentido de esclarecer a intenção da Vivo Energy em alterar o valor da taxa de armazenagem da Gasolina nas ilhas de São Vicente, Santiago, Fogo e Santo Antão, dos 2\$68 para 4\$51 e, continuar a cobrar a taxa de 2\$68 para a armazenagem da totalidade do produto da Enacol no Sal. A Vivo Energy, em julho, apresentou suas alegações sobre o assunto em litígio.

Das notas trocadas entre as duas petrolíferas e a ARME e, após a realização de reunião de mediação promovida pela ARME, ficou assente a realização da revisão extraordinária dos parâmetros da estrutura de custos (CP, CUGSL e MMUD por atividade), que possibilitará debelar o diferendo sobre a armazenagem de qualquer produto petrolífero regulado. Ainda, a revisão permite determinar a tarifa dos agentes de venda autorizados, bem como a atualização das tarifas de Fuelóleo 380, atendendo à sua distribuição na ilha de Santiago e futuramente na ilha de Sal. O Decreto-Lei n.º 19/2009, nos artigos 9º e 10º, define as situações em que as revisões devem ocorrer, tanto periódicas como extraordinárias.

O projeto está em andamento e as novas tarifas entrarão em vigor na atualização de agosto de 2020.

A fim de garantir a continuidade da prestação de serviço de armazenagem e perante posições não convergentes das duas empresas reguladas, a ARME propôs o seguinte:

- Uma tarifa no valor de 3.654\$00/M3 para a Gasolina da Enacol armazenada pela Vivo Energy;
- A manutenção do valor de 7.370\$00/ton para armazenagem (incluindo enchimento de garrafas) de Butano armazenada pela Enacol pertencente à Vivo Energy.

Preços

O preço máximo de venda ao consumidor final, expresso em ECV/Kg ou ECV/L, é calculado de acordo com o Decreto-Lei n.º 19/2009, de 22 de Junho, a partir do arredondamento da soma dos seguintes parâmetros: CP (custo de aquisição do produto), CUGSL (custo unitário de gestão do sistema de logística), MMUD (margem máxima unitária de distribuição e venda a retalho), sobre os quais se aplica o IVA (imposto sobre valor acrescentado), mais outros impostos e taxas (Taxa Social de Manutenção Rodoviária, Tarifa da ENAPOR e Taxa de Segurança Marítima – em vigor a partir de Janeiro de 2019).

Os preços dos derivados de petróleo em Cabo Verde têm como referência o petróleo do mar do Norte (Brent), transacionado na Bolsa de Londres. Segundo dados da U.S. *Energy Information Administration* a cotação diária média anual do Brent em 2019 foi de 64,3 USD contra os 71,3 USD de 2018, representando uma descida média de 9,8%.

A oscilação da cotação dos derivados de petróleo e a taxa de câmbio eurodólar têm relação direta com o preço máximo de venda ao consumidor final para cada combustível. As variações das cotações diárias do *Platts European Market Scan* (combustíveis líquidos) e *Platts LPGaswire* (Butano) determinaram os preços máximos de venda ao consumidor final, atualizado no primeiro dia de cada mês. A tabela 1 apresenta as atualizações de preços máximos de venda ao consumidor final, dos produtos petrolíferos regulados, efetuados pela ARME em 2019.

Tabela 1 - Preço máximo de venda ao consumidor final - 2019

	01-Jan	01-Fev	01-Mar	01-Abr	01-Mai	01-Jun	01-Jul	01-Ago	01-Set	01-Out	01-Nov	01-Dez
Gasolina - (L)	108,50	110,10	115,70	124,30	132,00	130,90	121,90	128,30	122,10	125,20	121,00	124,30
Querosene - (L)	82,40	84,10	87,40	89,70	91,60	92,40	85,50	89,70	87,20	91,40	88,50	88,90
Gasóleo Normal - (L)	95,80	97,00	101,60	103,00	105,30	106,30	98,50	102,10	100,90	104,80	101,00	101,90
Gasóleo Electr. - (L)	80,60	81,80	86,40	87,80	90,10	91,00	83,20	86,90	85,60	89,60	85,80	86,70
Gasóleo Marinha - (L)	68,10	69,10	73,10	74,30	76,30	77,20	70,40	73,60	72,50	75,90	72,60	73,40
Fuelóleo 180 - (Kg)	62,30	63,80	69,50	71,40	73,20	71,80	65,80	69,20	61,30	62,40	55,00	51,40
Fuelóleo 380 - (Kg)	56,90	58,40	64,10	66,10	67,80	66,10	60,40	63,80	55,20	55,80	48,10	44,00
Butano a granel - (Kg)	118,40	121,60	129,90	133,60	128,70	124,50	116,60	119,20	107,40	118,60	127,60	131,70
Garrafas de 3 Kgs	337,00	347,00	370,00	381,00	367,00	355,00	332,00	340,00	306,00	338,00	364,00	375,00
Garrafas de 6 Kgs	710,00	730,00	780,00	801,00	772,00	747,00	700,00	715,00	644,00	712,00	766,00	790,00
Garrafas de 12,5 Kgs	1.480,00	1.521,00	1.624,00	1.669,00	1.609,00	1.556,00	1.458,00	1.490,00	1.342,00	1.483,00	1.595,00	1.647,00
Garrafas de 55 Kgs	6.511,00	6.690,00	7.146,00	7.346,00	7.081,00	6.845,00	6.415,00	6.556,00	5.905,00	6.524,00	7.020,00	7.245,00

Comparativamente ao período homólogo (ano de 2018) a variação média dos preços dos combustíveis, em 2019, corresponde a um decréscimo de 2,65% no mercado interno.

Reajustes das tarifas

A finalidade desta tarefa, cujo prazo de execução transitaria para o ano seguinte, é a de iniciar a sistematização dos ficheiros utilizados no projeto de revisão quinquenal da fórmula de fixação de preços dos produtos petrolíferos e criar os processos que permitem o reajuste anual dos parâmetros em função da atualização dos pressupostos que estiveram na base da formulação do projeto tarifário desenvolvido em 2017.

A tarefa está em andamento e o resultado servirá para determinação das novas tarifas, que entrarão em vigor na atualização de agosto de 2020.

Monitorização de dados

Importação – Volumes

A importação de Gasóleo, da Gasolina, do Butano, do Jet A1 e do Fuelóleo é feita em lotes conjuntamente, pelas petrolíferas (Enacol e Vivo Energy), com base em contractos anuais de fornecimento. A importação total dos combustíveis das duas petrolíferas totalizou 470.238 toneladas métricas (TM) em 2019, um decréscimo de 2,3% (11.249 TM) em relação ao ano de 2018. A tabela 2 mostra as importações dos produtos petrolíferos efetuados bem como a sua variação percentual.

Tabela 2 – Importação de Combustíveis

Combustível	Quantidade (TM)	Variação (%)
Butano	13.658,4	2,9%
Gasolina	10.448,6	2,2%
Jet A1	109.649,0	23,3%
Gasóleo	153.813,1	32,7%
Fuelóleo	182.668,4	38,8%
Total Geral	470.237,5	100,0%

Obs.: Volumes em Toneladas Métricas.

Importação – valorização

Os combustíveis importados são cotados em dólares americanos (USD) e são pagos, pelas duas petrolíferas, em USD ou em Euros, dependendo do combustível e do mercado (interno ou externo). Em 2019, os montantes das faturas de combustíveis importados foram de cerca de 83,6 milhões de dólares e de 146,5 milhões de euros. Em moeda nacional, totaliza cerca de 24,4 milhões de contos.

Volumes de vendas

Em 2019, as duas petrolíferas comercializaram 488.180 TM de combustíveis e lubrificantes, um incremento de 5,3% comparativamente ao ano anterior (463.401 TM). A tabela 3 apresenta a distribuição das vendas dos produtos petrolíferos efetuados nos mercados: regulado (37,5%) e não regulado (62,5%).

Tabela 3 – Vendas mercado regulado e não regulado

Mercado/Combustível	Quantidade (TM)	Variação (%)
Não Regulado	305.223	62,5%
Gasolina	3,8	0,0%
Jet	120.940,7	24,8%
Gasóleo	69.244,5	14,2%
Fuelóleo 180	16.152,5	3,3%
Fuelóleo 380	95.083,8	19,5%
Lubrificante/Outros	1.758,9	0,4%
Betume	2.039,0	0,4%
Regulado	182.957	37,5%
Butano	13.619,8	2,8%
Gasolina	10.929,7	2,2%
Petróleo	280,2	0,1%
Gasóleo	83.591,8	17,1%
Fuelóleo 180	19.027,1	3,9%
Fuelóleo 380	55.508,0	11,4%
Total Geral	488.179,9	100,0%

Obs.: Volumes em Toneladas Métricas.

Taxa Regulação

A taxa de regulação, cujo valor unitário é de 0\$60 por cada litro ou quilo, é cobrada em função das quantidades vendidas dos combustíveis regulados. O montante apurado em 2019 é de 121.544.431\$00, um acréscimo de 7,2% em relação a 2018 (113.424.249\$00).

Inventariação dos Imobilizados

Os dados de imobilizados das duas petrolíferas é referente ao ano de 2013. Há necessidade de atualizar e sistematizar as informações da base de dados dos imobilizados das petrolíferas. Foi solicitado às petrolíferas, até 31 de outubro, a atualização do formulário de dados dos imobilizados para posterior verificação *in loco* dos imobilizados.

O projeto está em andamento e foi integrado na “revisão extraordinária dos parâmetros da estrutura de custo dos combustíveis”. A Vivo Energy enviou os dados em finais de dezembro, atrasando todo o processo de análise de dados e início da inventariação.

Estatísticas

Foi elaborado o primeiro relatório estatístico sectorial, com os principais acontecimentos no Sector dos Combustíveis a nível interno e externo, ao longo dos primeiros seis meses do ano de 2019, tendo o mesmo sido publicado em dezembro.

REGULAÇÃO DE MERCADOS DAS COMUNICAÇÕES ELETRONICAS

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 2/2014 de 13 de outubro, 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.

Análise e Revisão dos mercados relevantes de comunicações eletrónicas

Foram finalizados o estudo e o relatório da consulta pública sobre a definição e análise dos mercados de produtos e serviços de comunicações eletrónicas, bem como a avaliação dos operadores com poder de mercado significativo e a imposição das respetivas obrigações. Trata-se de um instrumento importante para os mercados das comunicações eletrónicas cujas conclusões são determinantes para a tomada de decisões no que tange às imposições de obrigações nesses mesmos mercados.

Na sequência do processo da consulta pública do estudo dos mercados, trabalhou-se no Sentido Provável de Decisão (SPD), prevendo-se que esteja concluído em 2020.

Implementação do Modelo de custeio de Terminação Móvel

A definição dos mercados relevantes por parte da Autoridade Reguladora Nacional (ARN), deve ter em consideração as circunstâncias de âmbito nacional, bem como ter em conta as recomendações pertinentes das organizações internacionais de telecomunicações relativas à análise e avaliação de Operadoras com Poder de Mercado Significativo (PMS) no âmbito do quadro regulamentar para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, como forma de determinar, se cada um dos mercados relevantes identificados é ou não efetivamente concorrencial para efeitos de imposição, manutenção, alteração, ou supressão de obrigações. Uma vez determinada pela ARN a existência de entidades com PMS, deverá ser imposta pelo menos uma obrigação regulamentar ou não se impor qualquer imposição nos casos em que conclua que o mercado analisado é efetivamente concorrencial

Nesta perspetiva, a ARME retomou o processo sobre a regulamentação dos mercados de comunicações móveis, cuja Deliberação nº09/CA/2015 declarou as duas operadoras, CVMóvel e Unitel T+ com Poder de mercado significativo (OPMS) no mercado de terminação móvel grossista, atendendo que o mercado grossista da terminação de chamadas em redes móveis individuais é, por definição, um mercado onde não existe concorrência efetiva, sendo cada operador uma entidade monopolista na terminação de chamadas na sua própria rede.

Um dos objetivos da retomada do processo pela ARME, prende-se com o facto de considerar que a definição de taxas de terminação grossistas bem como a evolução do problema estrutural identificado neste mercado ao nível do desbalanceamento do tráfego e da estratégia de diferenciação tarifária entre as chamadas *on net* e *off-net* na presença de preços de terminação substancialmente acima dos custos, constituem medidas necessárias e urgentes que permitem atingir os objetivos preconizados pela ARME, na qualidade de Autoridade Reguladora Nacional.

Ademais, as operadoras encontram-se em incumprimento relativamente à apresentação das taxas de terminação orientadas aos custos, desde 2017. Assim, pela inexistência de uma concorrência efetiva neste mercado a ARME vai desencadear o processo de implementação do modelo de custeio para determinação da taxa de terminação grossista e impor novas taxas de terminação em 2020.

Regulamento de acesso às infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas

A ARME regulamentou o acesso às infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas. Num país pequeno e arquipelágico como Cabo Verde com poucos recursos, existem várias infraestruturas, nomeadamente as das redes e serviços de comunicações eletrónicas, as quais requerem investimentos significativos para os Operadores e Prestadores de Serviços (OPS). Assim, a partilha de infraestruturas instaladas ou a instalar, afigura-se como alternativa essencial para a redução significativa do CAPEX e em contrapartida, um conjunto de benefícios aos *stakeholders* do sector.

A ARME entendeu que a prestação de serviços de comunicações eletrónicas caracteriza-se por exigir investimentos avultados no desenvolvimento das redes que os suportam, optando cada vez mais os OPS, mundialmente, por estratégias de negócios baseadas na partilha de infraestruturas, dados os benefícios inerentes.

Em Cabo Verde até 2019, não existia especificamente um regulamento de partilha de infraestruturas, embora o Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 24 de novembro alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 2/2014, de 13 de outubro, prevê nos seus artigos 22º e 23, essa possibilidade para as empresas de comunicações eletrónicas. Nos termos do n.º 1 do artigo 23º do referido diploma, as empresas devem promover entre si a celebração de acordos com vista à partilha dos locais e recursos instalados ou a instalar, os quais devem ser comunicados a Autoridade Reguladora.

Assim, e seguindo os procedimentos habituais de consulta pública com participação da Electra, CVTelecom, Unitel T+ e do órgão da defesa do consumidor, ADECO, a ARME aprovou através da deliberação n.º 31/CA/2019 de 29 de novembro, o Regulamento de Partilha de Infraestruturas aptas a alojar Redes e Serviços das Comunicações eletrónicas.

O regulamento aprovado, estabelece regras aplicáveis à partilha de infraestruturas aptas a alojar Redes e Serviços de Comunicações Eletrónicas, sem o prejuízo de outros proprietários de infraestruturas partilharem com os operadores de comunicações eletrónicas a respetiva infraestrutura, nomeadamente redes elétricas e de radiodifusão, mediante termos de remuneração acordados entre as partes.

O disposto no Regulamento aplica-se aos operadores, proprietários, detentores e gestores de infraestruturas aptas a alojar redes e serviços de comunicações eletrónicas, independentemente de estes exercerem ou não, a sua atividade no sector das comunicações eletrónicas.

Cabo Submarino Amílcar Cabral, Desenvolvimento e Concurso para contratação de um gabinete

Com vista a desenvolver um estudo de viabilidade de implementação de Cabos Submarinos denominado de Cabo Amílcar Cabral, a ARME assumiu o compromisso de liderar e financiar o estudo em causa. Assim, preparou um caderno de encargos e promoveu concurso para contratação de um gabinete de consultoria. Foi contratada a empresa vencedora do concurso, tendo o referido estudo sido desenvolvido durante quatro meses e apresentado num workshop na Praia, em novembro na presença dos *stakeholders* do sector.

Workshop de validação do estudo de viabilidade do sistema de cabos submarinos Amílcar Cabral

Em parceria com a Comissão da CEDEAO, a ARME promoveu, entre os dias 12 e 13 de novembro, nas suas instalações, um *workshop* de validação do Estudo de Viabilidade do Sistema de Cabos Submarinos Amílcar Cabral. A cerimónia de abertura desse evento foi presidida pelo Secretário de Estado para Inovação e Formação Profissional, Dr. Pedro Lopes. Tratou-se da apresentação do estudo que consiste no desenho conceptual detalhado da plataforma de interligação de sistemas de cabos submarinos internacionais e do cabo Amílcar Cabral, e, ainda, no desenvolvimento do plano de negócios e análise de viabilidade económica e financeira para essas infraestruturas.

Cabo Verde, atendendo a sua posição geoestratégica no concerto das nações sub-regionais africanas, e no decurso das recomendações da reunião da Praia dos ministros das TIC's da CEDEAO, realizado em outubro de 2017, apresentou o projeto em pauta, tendo sido acolhido com agrado no seio da comunidade da CEDEAO. O sistema de cabos submarinos Amílcar Cabral irá ligar Cabo Verde à Guiné Bissau, Libéria, Guiné Conacri, Serra Leoa, com a possibilidade, ainda, de ligar à Gâmbia e ao Senegal.

Essa iniciativa enquadra-se no âmbito do projeto de criação de um *hub* de conectividade em Cabo Verde e na estratégia regional de desenvolvimento da infraestrutura de banda larga nos países da CEDEAO.

Taxa de Custo Médio Ponderado de Capital (WACC)

Aquando da definição da metodologia e da taxa de Custo Médio Ponderado de Capital – WACC – para a CVTelecom para o triénio 2014-2016, ficou definido que a metodologia de definição da taxa do WACC seria revista em 2017. Assim, através de uma consultoria, que passou pelo processo de consulta pública, foi definida e publicada a metodologia de cálculo da taxa de WACC para o setor das comunicações eletrónicas em junho. Assim para o triénio 2019-2021, a taxa de WACC será definida através da metodologia acima referida.

Taxas de Terminação fixo-móvel

Por iniciativa e supervisão da ARME, operadores fixos e móveis acordaram rever a taxa de terminação fixo-móvel, porque a mesma estava superior aos valores praticados entre os operadores móveis, o que se não se verifica a nível mundial. Chegou-se a este entendimento após várias reuniões de negociações entre o regulador e os operadores de comunicações eletrónicas.

Definição de novos preços no Acesso Internacional através da ECS Palmarejo (WACS)

A ARME, percebendo-se da necessidade de melhorar o acesso à conectividade internacional por parte dos operadores de comunicações eletrônicas a operarem no mercado nacional, desencadeou junto à CVTelecom e à Unitel T+, um processo negocial e regulamentar com o objetivo de melhorar o acesso à largura de banda internacional. Como resultado destas diligências da reguladora, os operadores nacionais passaram a poder adquirir capacidade internacional na CVTelecom a um preço mais competitivo.

Ainda no decorrer de 2019, foi publicado e entrou em vigor o regulamento da CEDEAO C/REG.06/06/12 relativo às condições de acesso às estações de amarração de cabos submarinos. Este facto marcou o início do acesso aberto à capacidade internacional em Cabo Verde, permitindo desta forma que, por exemplo, qualquer fornecedor dos serviços de acesso à Internet a operar no mercado nacional, possa fazer coinstalação na estação terrena de cabos de fibra ótica submarinos e possa igualmente adquirir capacidade nos membros do respetivo consórcio.

Aldeias Sustentáveis para Desenvolvimento - *Sustainable Villages for Development* (SV4D)

A ARME juntou-se à Fraunhofer – Portugal, a Associação dos Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL), a CVMóvel, a Unitel T+, o NOSI e a Câmara Municipal de Ribeira Grande de Santiago e do Maio, numa importante parceria com objetivo de levar este importante projeto para a Cidade Velha em Santiago e para a Ilha do Maio.

O projeto SV4D visa criar soluções tecnológicas inovadoras e intuitivas no sentido de facilitar o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação, permitindo, assim, no âmbito da inclusão social e digital, a melhoria da qualidade de vida das populações em zonas mais remotas.

A parceria entre aquelas instituições, acima referidas, visou entre outros intentos, a mobilização de recursos para materializar projetos ligados às TIC's em ordem ao desenvolvimento sustentável do País, que se revelem fundamentais para que, em linha com o estabelecido no Plano Estratégico do Desenvolvimento Sustentável (PEDS-2017-2021), possamos melhorar o nível de conectividade no País.

O projeto SV4D-CV contempla duas fases, sendo a primeira, que arrancou no início do ano 2019 no Município da Ribeira Grande de Santiago e que consistiu em criar, sensibilizar e promover soluções tecnológicas inovadoras, intuitivas e facilitadoras de acesso às TIC's, através de praças digitais, contribuindo, assim, para que as populações daquele município, pudessem melhorar a sua qualidade de vida, através do acesso gratuito à Internet.

A segunda fase contemplou o município do Maio, com uma extensão do projeto da Ribeira Grande de Santiago em que, à semelhança daquele concelho, as populações do Porto Inglês vão poder, por um lado, melhorar a sua qualidade de vida através de acesso gratuito à internet em todas as localidades e, por outro, assistir a ilha do Maio a transformar-se na primeira “ilha digital” da CPLP.

Regulamento Free Roaming comunitária no Espaço CEDEAO

Considerando a decisão A/DEC.14/01/05 sobre a adoção de uma política regional das Telecomunicações e do desenvolvimento do roaming GMS Regional nos Estados-membros da CEDEAO e, ainda pelo facto de que a Comunidade se comprometeu decisivamente a criar um quadro político apropriado para a redução, talvez eliminação dos custos de roaming comunitário a fim de criar um mercado integrado

das TIC na sub-região da África Ocidental. Assim, a ARME iniciou o processo de implementação do Free Roaming no Espaço CEDEAO através de um regulamento.

Assim, após a recomendação da reunião dos Ministros das telecomunicações/TIC da CEDEAO realizada em 6 de outubro de 2017 na cidade da praia, em cabo verde, e da ARME ter participado em algumas reuniões de experts em Nigéria para o debate e a aprovação do regulamento, avançou-se, em 2019, com as negociações com os operadores moveis nacionais com vista à implementação do Free Roaming na CEDEAO

A CEDEAO considera que a implementação do *Free Roaming* na comunidade constitui uma ferramenta de comunicação sem fronteiras e de integração regional que melhora de forma significativa a vida quotidiana dos cidadãos que se deslocam na Comunidade, bem como constitui uma oportunidade de negócios para os operadores de telefonia móvel.

Quadro Legislativo para o setor das comunicações eletrónicas

Com vista a modernizar o atual Regime Jurídico no setor das comunicações eletrónicas, a ARME recebeu e emitiu a pedido do Governo o seu contributo à proposta de Revisão do Decreto-Legislativo n.º 7/2005 de 24 de novembro alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 2/2014, de 13 de outubro. A ARME pronunciou-se através da avaliação, parecer e propostas de novas redações, de modo a que esta revisão possa estar alinhada com o avanço e inovações tecnológicas, redes e serviços convergentes.

A ARME emitiu, também, a sua contribuição à análise e proposta da revisão do novo contrato de concessão entre Governo e a operadora CVTelecom.

Apoio ao BANCO MUNDIAL no Project preparation Advance (PPA) for the proposed Digital Cabo Verde Project (P171099)

REGULAÇÃO DE MERCADOS DAS COMUNICAÇÕES POSTAIS

O setor das comunicações postais e o setor das comunicações eletrónicas estão umbilicalmente ligados por razões históricas, mas também, e mais importante, pelo futuro da economia digital. Em Cabo Verde, porém, há desafios importantes a vencer.

O setor postal está ainda constituído por serviços postais reservados e não reservados, onde os serviços e atividades reservados são concessionados. No âmbito dos serviços não reservados, o mercado conta com quatro (4) operadoras, a operadora histórica, duas licenciadas em 2009 e uma em 2015. Essas operadoras estão, elas todas, ligadas a conhecidas redes mundiais de serviços postais.

A modernização e a massificação das TIC tiveram forte impacto no setor postal, configurando-se como principais aliadas do serviço postal moderno, oferecendo um conjunto de oportunidades que permitem fomentar a retoma de negócios no setor.

No setor das comunicações postais, 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. Assim, no ano 2019 foram planeadas as seguintes atividades no setor:

Revisão e atualização do Código Postal de Cabo Verde

A revisão e a atualização do Código Postal de Cabo Verde foram executadas através de uma proposta de Decreto-Regulamentar apresentada ao Governo. No decorrer desta atividade foi desenvolvido um website e um aplicativo que permitem a gestão e consulta do código postal.

Sistema de Contabilidade Analítica da Concessionária do Serviço Postal Universal

A implementação da contabilidade analítica e de um modelo de custeio para a concessionária não tem tido o progresso desejado, pelo que, no sentido de contornar essa situação, a ARN decidiu rever e atualizar as tarifas postais da concessionária através de outros métodos. Este processo encontra-se ainda execução. Foi realizada uma análise económica e financeira do setor postal no sentido de se saber como o setor se encontra e ajudar nas tomadas de decisões regulatórias relacionadas com o mesmo.

Estudo de mercado para os Serviços Postais

No plano de atividades para 2019, foi prevista a elaboração de um estudo do mercado postal, que englobaria a componente financeira e jurídica, no sentido de se saber quais as medidas regulatórias a serem introduzidas no referido mercado. Este estudo está em curso, e da sua conclusão dependem as seguintes atividades: (i) Proposta de Revisão do Contrato de concessão do serviço postal Universal, (ii) a Revisão do Convénio de Qualidade do Serviço Postal, (iii) a definição de um Modelo de Custeio para o setor postal e (iv) o processo de liberalização total do mercado Postal.

GESTÃO DO ESPETRO RADIOELÉTRICO, RECURSOS E NUMERAÇÃO

A gestão do espectro radioelétrico é uma das questões preponderantes a ser abordada no contexto de novas tendências para o setor, dado que é cada vez maior a demanda por blocos de frequências passíveis de serem utilizadas em tecnologias de comunicações móveis de alto débito.

O espectro, sendo um bem público de grande valor para o setor, deve ter uma atenção focada na eficiência técnica e económica. Numa altura da introdução das redes móveis de 4ª geração, bem como o início do processo de *switch-off* de todos os emissores de TV analógica no país, é essencial aplicar mecanismos mais eficientes de gestão e monitorização do espectro radioelétrico.

Ainda no âmbito dos recursos raros, especial atenção deve ser dada aos recursos de numeração, uma vez que são cada vez mais solicitados.

Planificação e Gestão do Espectro Radioelétrico

Procedeu-se à planificação de frequências para redes 4G, o que implicou a alteração de licenças de cinco operadores de rádio no âmbito do processo de substituição gradual dos equipamentos do Serviço Fixo que funcionam na faixa dos 800 MHz.

Licenciamento de estações, consignação de frequências e homologação de equipamentos

Em 2019 foram atribuídas licenças a redes e estações para os diversos serviços de radiocomunicações entre os quais Radiodifusão Sonora, Serviço Móvel Aeronáutico, Serviço Móvel Marítimo e Serviço Móvel terrestre – Redes Privativas. Foram atribuídos os seguintes números de licenças:

- Serviço de Radiodifusão Sonora: 2
- Serviço Móvel Aeronáutico: 1
- Serviço Móvel Marítimo: 1

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 110 certificados de Homologação.

Direitos de utilização de Frequências (DUF) 4G

O processo de introdução dos serviços móveis terrestre de quarta geração (4G) em Cabo Verde, exigiu a atribuição de direitos de utilização de frequências às operadoras. Por ser um procedimento que abrange faixas de frequências disponibilizadas pela primeira vez, através de concurso público, no ano transato elaborou-se um Regulamento, que foi aprovado pelo Governo.

Seguindo as determinações do referido regulamento, durante o ano de 2019 desenrolou-se todo o processo do concurso público para atribuição de 3 DUF de âmbito nacional para 4G em Cabo Verde, tendo no final sido atribuído dois DUF às duas operadoras móveis que atualmente operam no mercado.

O direito de utilização de frequências 4G concede às operadoras autorizações para a utilização de 2 x 10 MHz de espectro emparelhado nas faixas 800 MHz, e ainda uma largura de banda suficiente de forma a perfazer no total 2 X 20 MHz na banda dos 1800 MHz, podendo, nesta faixa ser utilizada a tecnologia 2G ou 4G de acordo com as necessidades de cada operadora. O DUF estabelece aos operadores, para além de outras, algumas obrigações em termos de cobertura e partilha de infraestruturas.

Gestão de Recursos de Numeração e Indicativos de Chamada

A numeração tem assumido uma importância estratégica cada vez maior no mercado das Comunicações Eletrónicas. Por isso, e porque se trata de um recurso limitado, há a necessidade de serem estabelecidos princípios e critérios claros e bem definidos que assegurem não só uma gestão eficaz desse recurso, mas também, e fundamentalmente, um acesso transparente e não discriminatório ao mesmo, questão esta especialmente importante num ambiente de concorrência.

Neste âmbito, a ARME, seguindo os dispostos na lei base das Comunicações Eletrónicas, aprovou e publicou os princípios e critérios para gestão e atribuição de recursos de numeração e procedeu à revisão e atualização do Plano Nacional de Numeração.

Relativamente à atribuição de recursos de numeração, ao longo do ano de 2019, foram atribuídos 9 números do Plano Nacional de numeração para o serviço de valor acrescentado baseado em mensagens. Em relação aos Números/códigos para navios (MMSI, N° INMARSAT, N° de Indicativo de Chamada, N° de chamada seletiva e N° de conta) e serviços de radioamador foram atribuídos 6 indicativos para 2 navios e ainda 15 indicativos para serviços de radioamador.

Fiscalização, Monitorização e controlo do Espectro Radioelétrico

No âmbito da Fiscalização, Monitorização e controlo do espectro radioelétrico, várias foram as atividades realizadas em 2019.

Monitorização e Controlo do Espectro

Relativamente à monitorização remota do espectro a partir do Centro Nacional de Controlo do Espectro Radielétrico, durante este ano, foram poucas as atividades realizadas neste âmbito, devido a problemas ocorridos nas Estações Remotas de controlo do Espectro Radioelétrico. Na verdade, tendo decorrido alguns anos após as suas instalações, foram necessárias algumas ações de manutenção e trocas de equipamentos que compõem as estações, o que condicionou as atividades de monitorização a partir do CNCLE.

Todavia, 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.

Identificação e eliminação de emissões não licenciadas

No que se refere à eliminação de emissões não licenciadas, a ARME durante o ano de 2019 procedeu a duas ações com vista ao desligamento de emissores de radiocomunicações ilegais.

A primeira ação foi desenvolvida em concertação com a ARC (Autoridade Reguladora para a Comunicação Social) e referia-se a uma emissão ilegal de rádio na ilha do Fogo, na localidade de São Filipe. Após a intervenção da equipa de fiscalização do espectro, o emissor foi desligado, e o infrator

foi instruído dos procedimentos necessários para obtenção de licenças para a prestação da atividade de radiodifusão e licenciamento de estações.

A segunda intervenção da ARME relacionou-se com a transmissão de uma atividade televisiva ilegal em São Vicente. A entidade foi notificada pela ARME para cessação da transmissão uma vez que a atividade de televisão só pode ser feita mediante licenciamento. Para conclusão do processo, uma equipa de fiscalização do espectro deslocou-se à referida ilha para monitorar o espectro e averiguar o cumprimento da diretiva da Autoridade Reguladora.

Resolução de Interferências

Durante o período em questão, receberam-se seis reclamações de interferência, as quais foram analisadas e resolvidas pela ARME, entre as quais:

Interferência Boom TV – Durante este ano a operadora de TV por assinatura procedeu a três reclamações de interferência, em São Domingos, em São Vicente e na Cidadela (cidade da Praia), tendo o DRR reagido a todas as reclamações recebidas.

Interferência RTC – A RTC registou perturbações na emissão da RCV em Monte Gordo, situação que ficou resolvida com a colaboração da entidade interferente (outro operador de rádio) que após comunicação da ARME, corrigiu as anomalias.

Interferência Binter – Reclamação de Interferência na estação do serviço móvel aeronáutico licenciada à BINTER Cabo Verde. Foram detetadas as fontes interferentes, e todos os envolventes foram notificados a fim de se resolver o problema. Para resolução de irregularidades detetadas a nível de utilização do espectro na faixa aeronáutica, foram recomendadas às entidades, a utilização de filtros nos seus sistemas de comunicações, encontrando-se este processo ainda em andamento.

Interferência Unitel T + – Durante os testes 4G, a operadora detetou um elevado nível de interferência na banda 800 MHz atribuída pela ARME. Após intervenção da equipa de fiscalização do espectro foi detetada e desligada a fonte interferente.

Monitorização de campos Eletromagnéticos

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

Durante o ano de 2019, a ARME recebeu quatro solicitações externas, para aferição de níveis de radiação não ionizantes, todas na cidade da Praia. Em todas as medições efetuadas pela equipa de fiscalização do espectro, verificou-se que os resultados obtidos se encontravam muito abaixo dos níveis de referência internacionalmente adotados pela Comissão Internacional para a Proteção de Radiações Não-Ionizantes (ICNIRP).

Relativamente às medições programadas pela ARME, durante este ano foram efetuadas medições de níveis de radiações não ionizantes em todas as ilhas do país. O Relatório destas medições será publicado no website da ARME, para conhecimento geral da população.

Relativamente às medições programadas pela ARME durante este ano, foram efetuadas 429 medições de níveis de radiações não ionizantes em todas as ilhas do país, sendo 39,4% realizadas em ambiente

sensíveis (escolas, hospitais, centros de saúde, praças etc.), 5,36% em ambientes ocupacional/profissional e 55,24% em ambientes considerados públicos.

Resultante das medições efetuadas obtiveram-se os seguintes resultados:

- Mais de metade dos locais examinados, apresentam níveis de exposição entre 10 a 20 vezes abaixo do limite mais restritivo.
- Apenas três locais, correspondente a 0,7%, excederam os 28 V/m (nível de referência mais restritivo). Esses locais correspondem a zonas de grande concentração de emissores, e longe de zonas habitacionais.
- 99.3% dos locais analisados encontram-se em conformidade com as normas e recomendações da ICNIRP e OMS.

O Relatório destas medições é publicado no website da ARME, para conhecimento geral da população.

Televisão Digital Terrestre

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 não só fomentar a economia de escala, adotando as mesmas normas que a CEDEAO e a União Europeia, como também 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 2019 foram emitidas 102 declarações de conformidade, para diversos modelos de televisores e *set-top-box* que cumprem os requisitos mínimos estabelecidos.

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 responsável 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 Unidades de Registo da Diáspora

No decorrer do ano 2019, a ARME credenciou as Unidades de Registo participantes da cadeia de Certificação do Cartão Nacional de Identificação, no âmbito de implementação do SNIAC. Neste âmbito foram auditadas as seguintes Unidades de Registo na Diáspora:

Europa		Africa
Alemanha	Itália	Angola
Bélgica	França	São Tomé e Príncipe
Espanha	Luxemburgo	Senegal
Holanda	Suíça	
Asia e América		
EUA: Washington, Boston e Brockton	China	Brasil

Credenciação de Unidades de Registo em território Nacional

Assim como foram credenciadas as Unidades de Registo da diáspora, foram credenciadas as Unidades de Registo situadas em território Nacional, nomeadamente:

Território Nacional	
Tarrafal de São Nicolau	Ilha do Sal

Credenciação de Entidades de Certificação

No âmbito da cadeia de certificação da SISP CA, foram credenciadas as Entidades de Certificação para emissão de selos temporais – SISP TSA e a SISPCA01 responsável pela emissão de Certificados Qualificados de Autenticação de Sítios Web, ambas assinadas pela SISP ROOT CA. Paralelamente à Credenciação da SISP TSA e da SISP CA01, foi realizada uma ação de fiscalização à SISP ROOT CA com o objetivo de se verificar a implementação das medidas corretivas constantes do relatório de auditoria de credenciação desta última entidade.

Novo portal da ICP-CV

Não obstante a indicação no plano de atividades de que o Site da ECR-CV deveria ser transformado no Portal da ICP-CV, após ponderação, concluiu-se que não seria possível fazer tal transformação, tendo em conta a necessidade de manutenção da cadeia de certificação, que se encontra inscrita no certificado da Entidade de Certificação Raiz de Cabo Verde. Assim, o novo portal da ECR-CV, que está em fase final de implementação das suas configurações, entrará em produção nos finais do corrente mês/início do próximo ano.

Gestão do registo de domínios sob o .cv

Durante o corrente ano foram aprovados 217 novos domínios sob a hierarquia do ccTLD .cv para se alavancar o registo de domínios, tendo o DTI elaborado os documentos do concurso para globalização do supramencionado domínio de topo. Durante o mês de novembro os documentos foram traduzidos para a língua inglesa, mas o concurso internacional será lançado no início de 2020.

Reforço da eficiência operacional do departamento

Atualização do Parque tecnológico

A ARME apostou na atualização dos seus sistemas e tecnologias de informação, tanto a nível de investimento em equipamentos como a nível de novas aplicações, que têm vindo a melhorar a eficiência dos colaboradores.

Segurança da Informação

A segurança da informação, mais do que uma questão estratégica para a ARME, é uma das responsáveis pelo bom funcionamento da instituição, principalmente devido à criticidade das informações que são tratadas no âmbito de atuação desta Agência. Sendo assim, a ARME começou a implementar ferramentas que visam a implementação de uma política de segurança da informação para garantir a integridade e disponibilidade e dos seus dados.

Implementação de assinatura digital na ARME

O servidor para emissão de assinaturas digitais já está configurado e pronto a emitir os primeiros certificados digitais. No entanto, para se fazer uso desta ferramenta, no início do próximo ano serão implementadas novas normas internas e uma política de certificados, que visam regular o uso de assinaturas digitais na ARME.

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 Transporte 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 2019, a ARME elencou como principais desafios no setor:

- Regular e supervisionar os serviços, por forma a proteger os direitos e interesses dos consumidores e o equilíbrio económico-financeiro dos prestadores dos serviços;
- Fixar tarifas num quadro claro, transparente e aceite por todos os intervenientes do sector;
- Colaborar com todos os intervenientes do setor de modo a permitir a regulação efetiva dos serviços.
- Assim a ARME, com base nos desafios traçados e sua operacionalização conforme o Plano de atividades 2019, executou as seguintes ações referentes a estes dois serviços:

Revisão Anual das tarifas

A revisão anual de tarifa dos TCUP foi finalizada e a sua entrada em vigor está prevista para janeiro de 2020.

Planificação e início à incorporação da regulação técnica do serviço de transporte coletivo urbano e interurbano de passageiros na ARME;

A transferência da regulação técnica dos serviços de transporte coletivo, urbano e interurbano, de passageiros encontra-se em curso, isto é, foi criado um grupo de trabalho constituído por **técnicos da ARME e da DGTR, a pedido do Ministro da Administração Interna, o órgão que tutela os**

dois serviços regulados pela ARME. Neste momento, o grupo está a trabalhar na elaboração de uma proposta de revisão do Regime Jurídico Geral dos Transportes em Veículos Motorizados e também de um novo Regime Jurídico do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros, que engloba os serviços Urbanos e Interurbanos de Passageiros.

Elaboração de uma proposta de plano de operação do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros nas cidades da Praia e do Mindelo;

O plano de operação do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros nas cidades da Praia e do Mindelo foi finalizado com sucesso e a sua entrada em vigor está prevista para janeiro de 2020.

Elaboração do regulamento tarifário do serviço de transporte coletivo interurbano de passageiros.

A sua elaboração estava condicionada à regulamentação do serviço, através de um Regime Jurídico específico, mas como aquela regulamentação ainda não foi finalizada durante o corrente ano, esta ação passou a fazer parte do plano de atividades 2020.

Fiscalização do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros.

A equipa da ARME efetuou uma ação de fiscalização à empresa Solatlantico, tendo a fiscalização no Mindelo transitado para o próximo ano.

A ARME, para além das atividades programadas no plano de atividades 2019, realizou outras atividades, mas não programadas, que surgiram por necessidades encontradas ao longo do ano, a saber:

Mediação do conflito de interesses, entre os utentes e a associação dos operadores de “Hiaces”, serviço não regular, na rota praia/S. cruz, através de elaboração de uma proposta de tarifa de equilíbrio para o serviço de transporte interurbano de passageiros.

Embora a legislação do sector não especifique qual entidade faz a regulação de preço dos serviços não regulares interurbanos de passageiros, a ARME apresentou uma proposta de tarifa, a qual foi aceite por ambas as partes.

Prestação de esclarecimentos sobre o funcionamento dos serviços.

Embora não programada no plano de atividades 2019, foram realizadas duas seções de esclarecimento sobre o funcionamento dos serviços, uma na rádio e outra a televisão.



IV. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DE MERCADOS

À ARME, enquanto Reguladora Multissetorial da Economia, compete a regulação, a supervisão, fiscalização, sancionamento das infrações dos sectores das comunicações, energia, água e transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros, nos termos dos seus Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei nº 50/2018, de 20 de setembro.

No âmbito das suas atribuições de supervisão e fiscalização, cabe à ARME velar pelo cumprimento das leis, regulamentos, deliberações aplicáveis aos sectores regulados, pelo cumprimento por parte das entidades reguladas das disposições e dos respetivos títulos de exercício de atividades ou contratos e acompanhar o funcionamento do mercado de todos os sectores regulados.

Ainda nos termos dos seus estatutos, compete à ARME garantir a proteção dos interesses legítimos dos consumidores nos termos da Constituição e das leis do consumidor, designadamente, em matéria de preços, tarifas e qualidade dos serviços, garantir a transparência nas relações comerciais entre os operadores e os consumidores e a promoção de informação e esclarecimento aos consumidores.

Neste sentido, a ARME desenvolveu várias atividades de forma a garantir uma maior eficiência e celeridade no exercício das suas funções de fiscalização, de gestão de reclamações, de promoção de mais e melhores informações ao consumidor.

Com a estratégia adotada, atingiram-se os objetivos delineados no plano de atividades, tendo sido dadas respostas às demandas dos operadores e às queixas e reclamações dos consumidores. Foi possível ainda, propor alterações de alguns procedimentos, nomeadamente em termos de avaria, de revisão do Regulamento de portabilidade numérica e do Manual de procedimentos para a atividade de fiscalização.

SUPERVISÃO DE MERCADOS

As atividades de supervisão e fiscalização, **são atividades que constituem elementos-chave** para garantir o cumprimento do quadro regulamentar aplicável às reguladas e das deliberações emitidas pela ARME, assegurando-se, assim, as condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral.

Tem havido um esforço no sentido de impor obrigações e no de tomada de medidas regulatórias que procurem dar respostas aos desequilíbrios do mercado em termos de concorrência. Para assegurar que haja impactos das medidas, a ARME irá reforçar as ações de supervisão e monitorização sobre os diversos serviços prestados pelos operadores nas diversas áreas de atuação da Agência.

Assim, nesse âmbito, foram realizadas ações de monitorização, para o acompanhamento do cumprimento das Leis, regulamentos, deliberações e normas técnicas da entidade reguladora, como seguem:

- Apoio e esclarecimento sobre Regulamento de Relações comerciais e a sua aplicação aos prestadores do serviço de Água e Saneamento.
- Suspensão e correção de campanhas publicitárias.
- Suspensão de oferta de serviço - foi suspensa uma oferta de serviço por não cumprir com as disposições legais referentes ao prazo de comunicação da oferta ao Regulador.

- Realização da Avaliação de qualidade de serviços prestados pelos operadores SMT nos aglomerados urbanos da cidade da praia e eixos rodoviários da ilha de santiago - publicação do Relatório com os níveis de qualidade de serviço efetivamente disponibilizados aos utilizadores.
- Acompanhamento do cumprimento das licenças pelas operadoras de SMT.
- **Verificação** do cumprimento das normas de todos os sectores reguladores pela ARME.
- Monitorização dos processos de portabilidade através da entidade de referência. Análise da evolução da portabilidade.

Ações de Monitorização

Foram realizadas **ações de** monitorização periódica (recolha, análise, tratamento) das falhas e interrupções de prestação de serviços por parte das entidades prestadoras dos serviços de comunicações eletrónicas.

- **Suspensão e correção de campanhas publicitárias** - foi suspensa uma campanha publicitária e foram ordenadas três correções.
- **Suspensão de oferta de serviço** - foi suspensa uma oferta de serviço por não cumprir com as disposições legais referentes ao prazo de comunicação da oferta ao Regulador.
- **Acompanhamento do cumprimento das licenças pelas operadoras de Comunicações eletrónicas.**

FISCALIZAÇÃO DE MERCADOS E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

As atividades de fiscalização do Mercado são ações contínuas e fazem parte das atividades nucleares da ARME. O foco esteve ligado à melhoria contínua do processo, através da realização um conjunto cada vez maior de ações de fiscalização sobre os diferentes mercados.

As ações foram programadas para o ano 2019 dentro de um plano inicial de fiscalização, embora tivesse havido, também, casos pontuais resultantes de reclamações e/ou queixas de uma das partes ou dos utilizadores finais. Em conformidade com o plano de atividade, foram realizadas 18 ações preventivas de fiscalização sobre os sectores regulados pela ARME. Contudo, no decorrer do ano, foram ainda desenvolvidas mais 4 ações reativas resultantes de queixas dos operadores e consumidores

Ainda no âmbito de protocolo com a IGAE, foi possível realizar mais de 30 ações junto aos revendedores de gás butano.

Sector de Comunicações Eletrónicas

Em conformidade com o plano de atividades, foram realizadas 9 **ações de fiscalização** das 15 planeadas para o setor das comunicações eletrónicas. Essa redução deveu-se às alterações de procedimentos relativas **às informações que foram sendo recolhidas nas ações realizadas. Importante será destacar que** foi cumprida a meta das ações planeadas

No âmbito de fiscalização preventiva foram realizadas 4 ações para verificação do cumprimento do Regulamento de Portabilidade, 5 ações para verificar o cumprimento das alterações ao Regulamento qualidade de serviço SMT e o cumprimento da disponibilização do Livro de Reclamações nas lojas de atendimento. Foram realizadas duas ações de fiscalização provenientes de queixas apresentadas à ARME: (i) uma ação de fiscalização em São Francisco, na sequência de uma queixa apresentada pela Associação de São Francisco, a qual teve como propósito a verificação da cobertura de rede e a prestação de serviço móvel e fixo na localidade de São Francisco. Posteriormente foram convocados os operadores dos referidos serviços para apresentação de um plano de cobertura dessa localidade até o final do ano. Em dezembro ficou concretizada em São Francisco a cobertura de rede dos serviços fixo e móvel na referida localidade; (ii) foi realizada uma ação para verificação da prestação de serviço de televisão por assinatura, sem prévia licença de conteúdos, realizada na sequência de uma queixa apresentada por um operador.

A revisão do Regulamento de Portabilidade passou pelo processo de consulta pública que culminou na publicação do relatório final. O Regulamento final será publicado em início do ano 2020.

A Instrução Nº 03/2012, de 29 de novembro, que regulamenta as comunicações de avarias ao Regulador pelos operadores de comunicações eletrónicas, foi alterada.

Sector dos Combustíveis

No setor dos combustíveis foi fiscalizado o cumprimento da deliberação da ARME de atualização de preço estipulado ao abrigo disposto no decreto-lei nº 19/2009 de 22 de junho. Assim, nesse âmbito, tiveram lugar as seguintes ações:

- Três ações preventivas realizadas pela ARME;
- No âmbito do protocolo entre a ARME e a IGAE foram realizadas várias ações de Fiscalização, em mais de 30 postos de revenda de garrafas do gás butano, na Cidade da Praia, Cidade de

Assomada (Santa Catarina) e Cidade da Velha (Ribeira Grande de Santiago), contou com o apoio da Polícia Nacional e a Câmara Municipal.

Foi elaborada a Instrução nº 01/2019 de 20 de setembro para o setor de combustível, que estabelece a obrigatoriedade de afixar nos *casiers*, a informação sobre preços atualizados de venda de garrafas de gás butano.

Setor de Água

No sentido de acompanhar a implementação do Regulamento de Relações comerciais e tarifário e de verificação do processo de tratamento das reclamações no setor de água e saneamento, foram realizadas duas ações preventivas junto do prestador de tais serviços na ilha de Santiago.

Com a aprovação dos Regulamentos de Relações Comerciais e do Tarifário, acompanhar o processo de implementação desses instrumentos foi extramente importante para o DFAC, de forma apoiar as entidades reguladas na clarificação e na aplicação de algumas normas.

Contudo, duas ações de fiscalização foram realizadas junto do prestador de serviço da ilha de Santiago por ser aquele que recebeu mais reclamações no sector durante o ano de 2019: (i) **ação realizada no mês de maio de fiscalização preventiva - junto do prestador da ilha de Santiago. Da ação resultou uma recomendação feita pela ARME** ao prestador para melhorias no processo de gestão das reclamações; e (ii) uma ação realizada em dezembro - segunda ação preventiva - junto do prestador da ilha de Santiago para verificar a implementação das recomendações emitidas no âmbito da primeira ação.

Setor de Transportes - TCUP

Respeitante a matérias de qualidade de serviço e do cumprimento do Decreto-lei 30/2004, de 30 de julho, no setor dos transportes coletivos urbanos de passageiros foi realizada uma ação de fiscalização preventiva junto do prestador de serviço da cidade da Praia.

Setor de Eletricidade

No setor de eletricidade, foram realizadas duas ações de fiscalização preventivas definidas no plano de atividades, como forma de se inteirar dos procedimentos seguidos pela empresa no cálculo das perdas no ferro e de cobre e de verificação do cumprimento das obrigações estipuladas na lei para gestão das reclamações. Foi realizada uma fiscalização reativa na sequência de uma reclamação recebida pela ARME ligada aos procedimentos seguidos no processo de faturação.

Constitui um dos objetivos de regulação a defesa dos direitos dos utilizadores e do cidadão em geral. Assim a ARME tem dado uma especial atenção às atividades relacionadas com a defesa e o apoio ao consumidor.

Em comemoração do Dia Mundial do Consumidor a ARME realizou dois eventos, na Praia e no Mindelo, sob o lema “Produtos Inteligentes e de Confiança”, tendo, no evento da Praia, sido assinado um Protocolo entre a ARME e o IGAE.

Foi atualizado e apresentado um novo Portal de Consumidor da ARME, com informações de todos os setores regulados, tendo sido produzidas várias informações úteis e dicas de utilização de serviços para disponibilização no portal do Consumidor

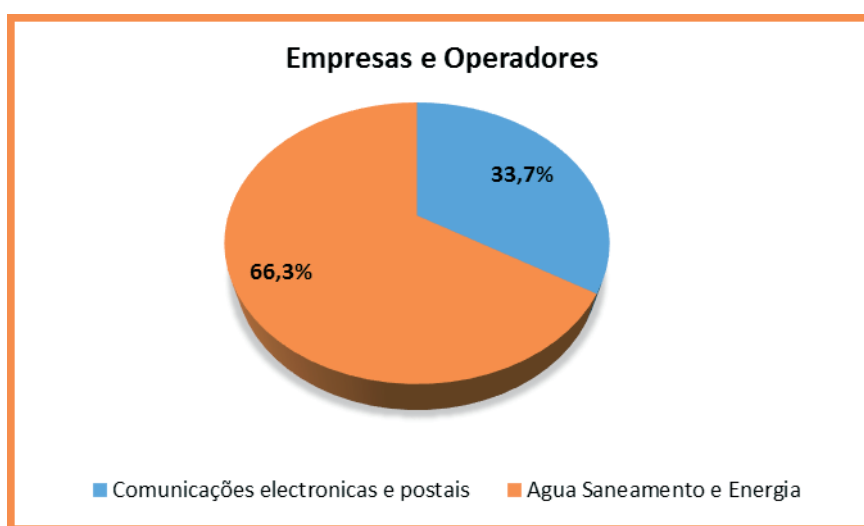
O Sistema de Gestão de reclamações no portal foi atualizado para um sistema mais robusto e que permite uma gestão interna integrada e notificação imediata aos operadores.

ESTATÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2019, foram registradas na ARME um total de 273 reclamações, apresentadas diretamente na Agência e através das folhas do livro de reclamações.

Destas reclamações, 33,7% foram referentes aos serviços que integram o setor das comunicações eletrônicas e postais, enquanto 66,3% foram referentes aos serviços dos outros setores regulados pela ARME, mais precisamente dos setores de água e saneamento e de energia, como se pode verificar nos gráficos nº 1, 2 e 3.

Gráfico 1: Empresas/Operadores



Constatou-se, no entanto, que houve maior volume de reclamações nos setores de água, saneamento e energia, em comparação com os setores das comunicações eletrônicas e postais.

Reclamações por meio utilizado

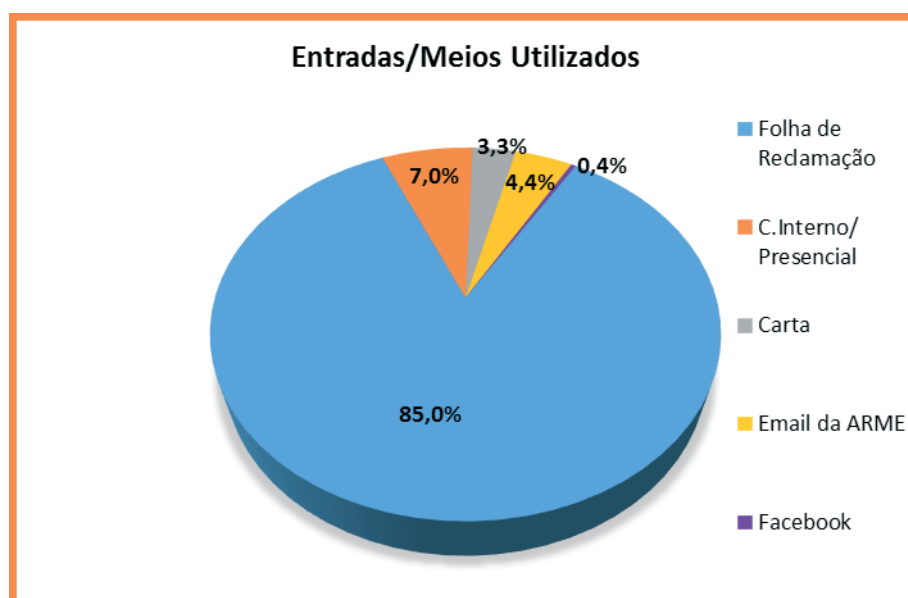
Do total das reclamações que deram entrada na ARME em 2019, duzentos e trinta e duas (232) efetuaram-se através das folhas do livro de reclamações, correspondente a 85%, o circuito interno, ou seja presencial foram 7%, por correio eletrônico 4,4%, por via de cartas 3,3%, e por outras vias, apenas 0,4%, de acordo com tabela (1), e o gráfico (2).

Tabela 1: Entradas/Meios Utilizados para Reclamações

Entradas/Meios Utilizados				
Meios de Reclamações	Comunicações Electronicas e Postais	Água, Saneamento e Energia	Total	%
Folha Reclamação	82	150	232	85,0%
Presencial	2	17	19	7,0%
Carta	1	8	9	3,3%
Email ARME	6	6	12	4,4%
Facebook	1	0	1	0,4%
TOTAL	92	181	273	100%

As folhas de reclamações continuam a ser o principal meio utilizado na apresentação das mesmas, registando 232 entradas, correspondente a 85%.

Gráfico 2: Entradas/ Meios utilizados



O circuito interno (presencialmente na ARME), registou um total de 19 reclamações constituindo 10,5% do sector das comunicações eletrónicas e postais, 89,5% dos sectores de água e saneamento e energia.

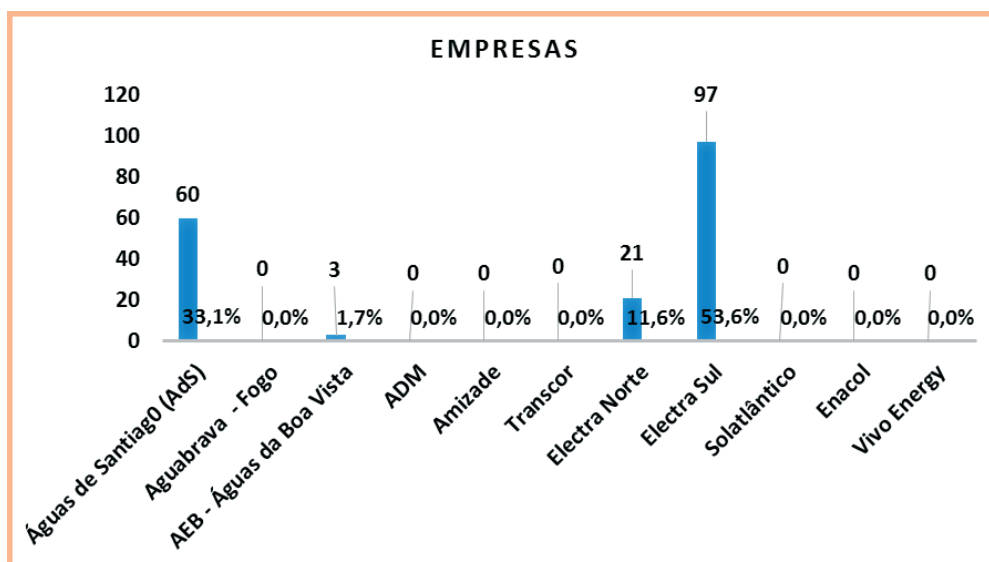
As cartas dirigidas à ARME constitui um total de (12), em que 50% são do sector das comunicações eletrónicas e postais e 50% são dos sectores de **Água** e Saneamento e Energia.

Reclamações por empresas/operadoras

Em relação a operadoras mais visadas nas reclamações, em termos da qualidade de serviços prestados, destaca-se as do sector elétrico, tendo a Electra Sul registado 53,6% (97% das reclamações), Águas de Santiago (ADS) com 33,1%, Electra Norte 11,6% e operadora Águas e Energia da Boavista (AEB) registou um menor número de reclamações, com apenas 1,7%, conforme o gráfico (3).

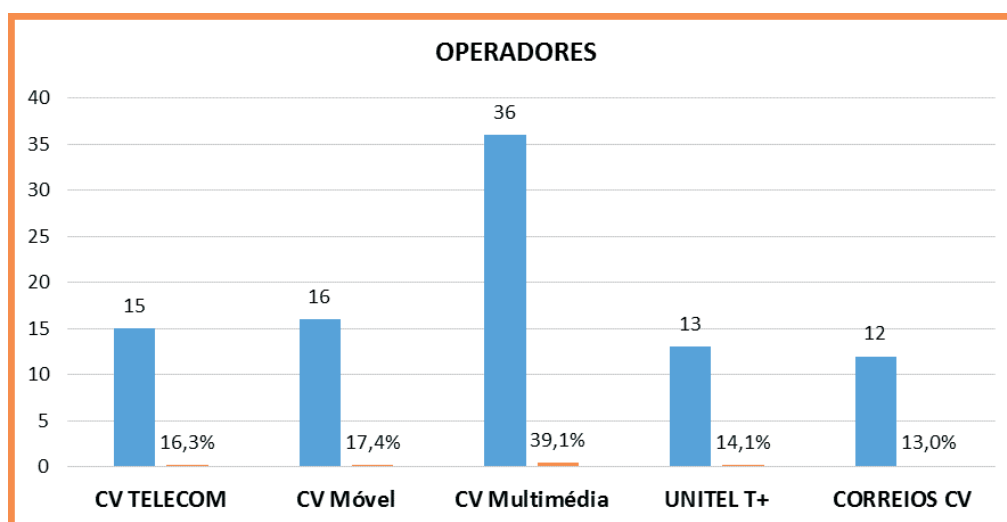
A Electra Sul foi a operadora que motivou mais reclamações, tendo a resolução das mesmas sido, muitas vezes, complexas.

Gráfico 3: Empresas AdS, Electra, AEB



Em relação às operadoras das comunicações eletrónicas e serviços postais, a CV Multimédia foi a que registou o maior número de reclamações com 39,1%, a CV Móvel com 17,4%, a CV Telecom com 16,3% e a Unitel T+ com 14,1%, enquanto os serviços postais, mais precisamente os Correios de Cabo Verde apenas 13%, conforme gráfico 4.

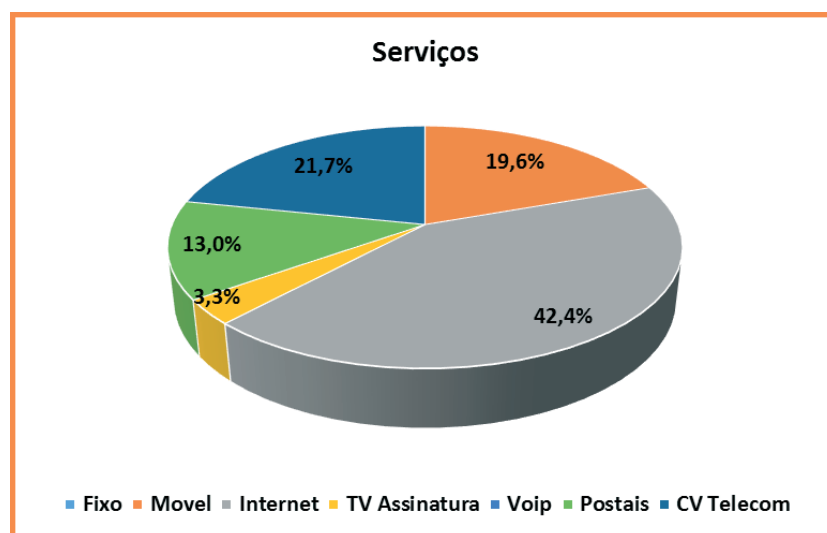
Gráfico 4: Comunicações Eletrónicas e Postais



Serviços

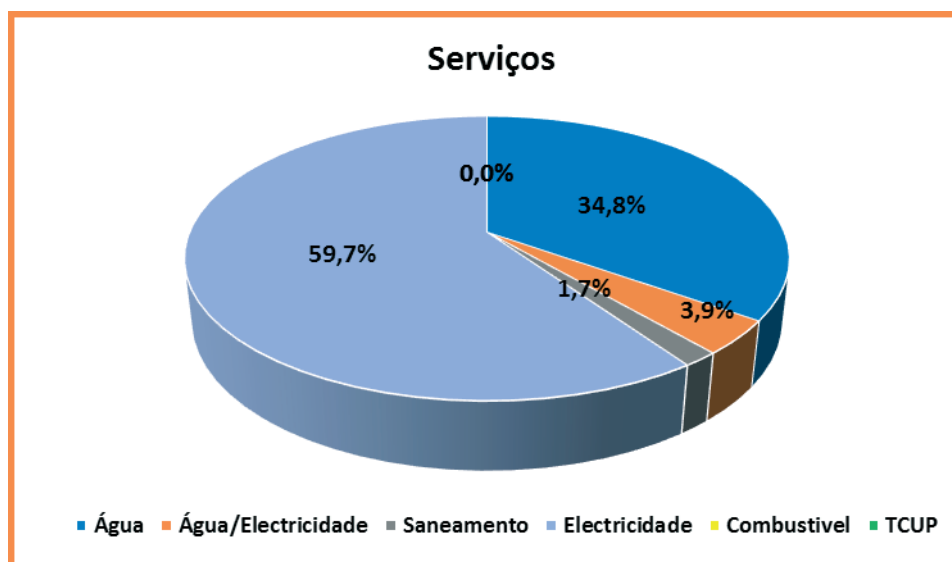
Quanto aos serviços prestados, nos sectores das comunicações eletrónicas e postais, destaca-se o serviço de internet com maior número de reclamações, 42,4%, enquanto a TV por assinatura foi o serviço com menor número de reclamações, 3,3% conforme o gráfico (5).

Gráfico 5: Serviços Comunicações Eletrónicas e Postais



Nos setores de água, saneamento e energia, o serviço que teve maior número de reclamação foi o serviço de eletricidade com 59,7%, seguido do serviço de água com 34%, enquanto o do saneamento foi o que menos foi objeto de reclamações com 1,7%, gráfico (6).

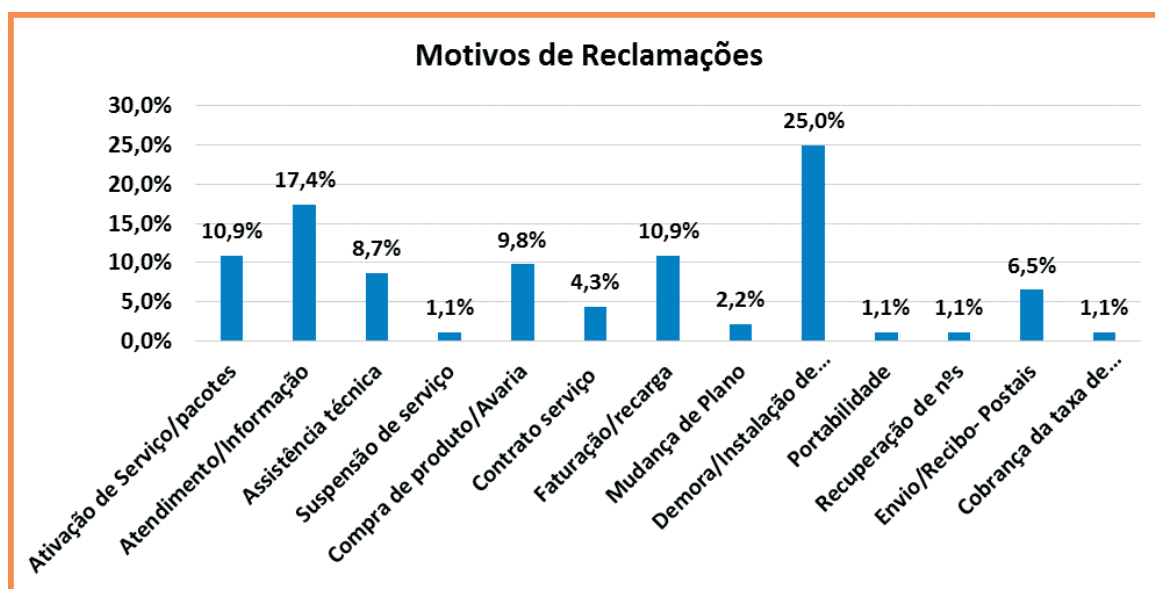
Gráfico 6: Serviços Água, Saneamento e Energia



Motivos das Reclamações

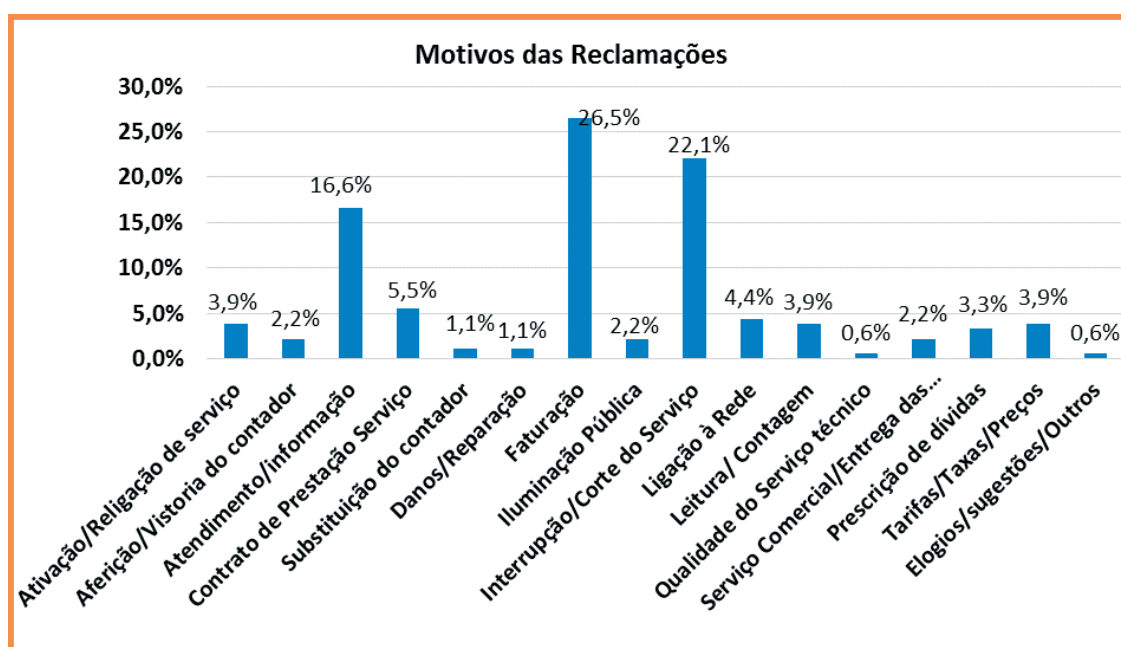
No que se refere aos motivos das reclamações, no sector das comunicações eletrónicas e postais destaca-se a demora na instalação de internet com 25%, a seguir o atendimento com 17,4%, os serviços de recarga e ativação de serviços, ou seja, ativação dos pacotes promocionais com 10,9%, sendo que os restantes motivos de reclamações constituíram menos que 10%, conforme os gráficos (7 e 8).

Gráfico 7: Motivos do Setor das Comunicações Eletrônicas e Postais



Nos sectores de água, saneamento e energia, o serviço de faturação foi o que gerou mais motivos de reclamação com 26,5%; a interrupção ou corte de serviço registou 22,1%; atendimento/informação com 16,6%, já os restantes obtiveram valores abaixo dos 10%.

Gráfico 8: Motivos Água, Saneamento, Energia



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.

O serviço de faturação, a interrupção no fornecimento de serviço, e o atendimento foram os motivos mais apontados nas reclamações.



V. ASSUNTOS JURÍDICOS E CONTENCIOSOS

No processo regulatório e na gestão dos recursos humanos, administrativos e financeiros da ARME, é necessário um 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 2019:

CONTENCIOSOS JUDICIAIS

Ação Sumária Laboral nº182/2018 em que foi Autor o Sindicato dos Trabalhadores das Instituições Financeiras de Cabo Verde – STIF, em representação do trabalhador Walter Ramos, quadro da extinta ARE. Muito embora a ação tivesse sido interposta contra a ARE, ainda em 2018, a ARME que substituiu aquela Agência nos direitos e deveres, esteve representada na audiência de discussão e julgamento, estando à espera da sentença.

Essa ação é em tudo semelhante a uma outra intentada contra a ARE pelos seus trabalhadores - **Ação Sumária Laboral nº07//2018**, na qual a ARME aparece também na qualidade de Ré (substituindo a extinta ARE).

Autos Cíveis de Agravo nº38/2017 – muito embora a ação tivesse tido início em 2017, foi apenas em março de 2019, a ARME (em substituição da ARE) recebe o Acórdão do Supremo Tribunal da Justiça, que mandou anular o anteriormente processado por motivos de erros processuais, e mandou substituir por um novo despacho de aperfeiçoamento.

Ação Ordinária nº38/2016 – mais uma vez se tratou de uma ação intentada contra a ARE, conjuntamente com a ELECTRA, S.A., tendo como Autora a ADECO e, **só em 16 de julho de 2019, por Despacho do 2º Juízo Cível do Tribunal da Comarca da Praia**, foram arquivados os autos. Aos 31 dias do mês de julho de 2019, foi a ARME notificada da interposição do recurso para o Tribunal da Relação de Sotavento, daquele Despacho, sendo recorrente a ADECO.

Recurso Contencioso de Anulação nº09/2018, com pedido de suspensão de executividade do Acto, tendo como recorrentes a CVTelecom, S.A. e a CV Multimédia, S.A. O pedido de suspensão foi indeferido pelo Tribunal sem audiência prévia da ARME. Em novembro de 2019, a ARME foi notificada pelo Juiz do 2º Juízo Cível da Comarca da Praia, para apresentar CONTESTAÇÃO dessa mesma ação. A ARME apresentou, tempestivamente, uma contestação e aguarda os ulteriores termos do processo.

CONTROLO E ASSESSORIA JURÍDICA INTERNA

O Gabinete Jurídico da ARME que trabalha na dependência direta do Conselho de Administração, durante o ano de 2019, 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. Por ser fastidioso e não caber num relatório de atividades, dispensa-se a listagem de todos eles.

ACOMPANHAMENTO DAS REFORMAS LEGISLATIVAS NOS DIFERENTES SETORES E INICIATIVA REGULAMENTAR INTERNA

Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 28 de novembro, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 2/2014, de 13 de outubro

Em curso a revisão do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 28 de novembro, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 2/2014, de 13 de outubro, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da Autoridade Reguladora Nacional neste domínio, visando dotar o mercado de um quadro regulamentar mais robusto, ágil e apto a lidar com os novos desafios decorrentes das opções estratégicas de Cabo Verde na valorização da economia digital.

Decreto-Lei n.º 55/2019 de 30 de dezembro, que procede à alteração do Decreto-Lei n.º 10/2009, de 20 de abril que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e fiscalização da instalação das referidas estações e da utilização do espectro radioelétrico.

Alterado o artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 10/2009, de 20 de Abril que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e fiscalização da instalação das referidas estações e da utilização do espectro radioelétrico, visando a isenção de taxas de emissão, alteração ou renovação de licenças de rede e de estações de radiocomunicações, de utilização de espectro radioelétrico, de vistoria de emissores ou outras, as forças e serviços de segurança públicas, o Serviço Nacional de Proteção Civil e Bombeiros, bem como as entidades que prestam socorro de emergência pré-hospitalar.

Regulamento de Partilha de infraestruturas aptas a alojar redes e serviços de comunicações eletrónicas

Aprovado pelo Regulamento Partilha de infraestruturas aptas a alojar redes e serviços de comunicações eletrónicas que estabelece as regras aplicáveis à partilha de infraestruturas aptas a alojar redes e serviços de comunicações eletrónicas, sem prejuízo de outros proprietários de infraestruturas partilharem com os operadores de comunicações eletrónicas a respetiva infraestrutura, nomeadamente redes elétricas e de radiodifusão, mediante termos e remuneração a acordar entre as partes, tendo em conta: A redução da duplicação de investimentos de infraestruturas de rede; proteção das áreas onde a implantação de infraestruturas de rede suscite preocupações ambientais e públicas; e os benefícios para os consumidores, em termos de preço, qualidade e disponibilidade de serviços.

Regulamento de Portabilidade Numérica

Alterado o Regulamento de Portabilidade Numérica por forma a adequá-lo aos desafios atuais do setor. A revisão do Regulamento da Portabilidade Numérica visa rever alguns aspetos do regime da portabilidade, nomeadamente: (i) redução do prazo para a resposta do pedido eletrónico de portabilidade de 48 horas para 24 horas; (ii) eliminação de aspetos que só faziam sentido na fase inicial de implementação da portabilidade como por exemplo a capacidade mínima de portações por janela de portabilidade, (iii) eliminação da restrição de documentos de identificação no pedido e denúncia de portabilidade. Igualmente, ao nível da transparência tarifária, o anúncio aplicável a chamadas para números móveis portados é alterado. Esta alteração é motivada pelo elevado número de reclamações efetuadas por parte dos utilizadores chamadores.

Proposta do Decreto-Lei que cria a Autoridade da Concorrência

Por solicitação do Governo, foi emitido um parecer sobre o diploma que cria a Autoridade da Concorrência e aprova os respetivos estatutos.



VI. GESTÃO INTERNA

As atividades de gestão interna da ARME representam os trabalhos de bastidor fundamental 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

A 31 de Dezembro de 2019 exerciam funções, na ARME, 52 (cinquenta e dois) colaboradores com relação jurídica de emprego.

Neste ano 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.

Resumo do Balanço Social da ARME

Tipo de Relação Jurídica de Emprego	Número
Carreira	
Técnico superior	28
Técnico profissional e serviços gerais	4
Género	
Feminino	26
Masculino	26
Nível de escolaridade	
Licenciatura e Mestrado	28
Técnico profissional	1
6º a 10º ano de escolaridade	3
Novas Entradas	
Novas entradas por contrato por tempo determinado	1
Aposentações	
Número de aposentações	0
Comissão de Serviço	
Colaboradores em regime de comissão de serviço em outras instituições	6
Evolução na Carreira	
Progressões	5
Promoções	0
Baixas	
Número de colaboradores de baixa por doença e maternidade	2

Foram nomeados os coordenadores dos departamentos e setores na estrutura matricial provisória, onde os gabinetes ficaram na coordenação direta dos membros do Conselho de Administração.

O processo de elaboração de um novo PCCS para a ARME se encontra em curso.

No plano de atividades foram previstos e elaborados os seguintes Regulamentos internos: (i) de deslocações dos Trabalhadores e dos membros do Conselho de Administração; (ii) de Assiduidade; (iii) do Fundo Fixo/Maneio e o do Fundo Social. Por finalizar ficaram o código de conduta/ética, o manual de acolhimento e integração, o Estatuto de Pessoal, o Sistema de Avaliação de Desempenho e o Manual de procedimentos administrativos e contabilísticos.

Ações de formação

No que se refere à formação, esta constitui um imperativo para o desenvolvimento contínuo das competências dos colaboradores da ARME, tendo sido feito um esforço para a melhoria da qualificação. De referir que, em 2019, o esforço de formação centrou-se mais na formação externa. Assim, com base no plano de formação feito foram realizadas as seguintes formações:

- Workshop: Política de Implementação do 5G e suas oportunidades para a Africa, Gambia;
- Comunicação Institucional nas Redes Sociais, Cabo Verde;
- Seminário Regional das Radiocomunicações da UIT, Africa do Sul;
- Fundamentals of Water Utility Regulation, *Energy Regulators Regional Association; Hungria*;
- Jornadas Técnicas de Capacitação e Formação em Regulação, Portugal;
- Liderança e Negociação - Método Harvard, Cabo Verde;
- Saneamento Líquido, Cabo Verde;
- Workshop: Indicadores Estatísticos das TIC's da UIT, Angola;
- Implementação de estação de controlo do espectro *low cost*, Portugal;
- Workshop sobre Ciber Segurança,
- *Atelier de Validation de l'étude sur la gestion des déchets électroniques en Afrique*, Sénégal;
- Contabilidade Regulatória e Indicadores, *online*;
- Gestão de projetos, Cabo Verde;
- Formação sobre espectro radioelétrico e Direito de concorrência na Africa Ocidental, Togo;
- Gestão e regulação dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais e pluviais, Portugal;
- *Fortigate*, Cabo Verde;
- Segurança em rede Cisco, Cabo Verde;
- Ferramentas de Negociação e Mediação de Conflitos de Água, Portugal;
- *ALER Open Day* da Associação Lusófona de Energia Renováveis, Portugal;
- *"Wireless and Mobile Ultra-Broadband: LTE-A Pro, WLAN, and 5G NR"*, *online*.

Partilha de conhecimentos e gestão da memória institucional

AARME 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, foi iniciado o processo de elaboração do Plano Estratégico Estatístico da ARME e do Sistema de Informação Estatístico Multissetorial no sentido de se definir, rever e monitorizar os indicadores estatísticos de acordo com o desenvolvimento do mercado. Foi iniciado também o projeto de Sistema de Informação Centralizada enquadrada dentro do projeto de socialização e implementação da lei do ITED e ITUR. O mesmo se encontra na fase de desenvolvimento em parceria com a congénere para o setor das comunicações eletrónicas portuguesa, a ANACOM.

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, será necessário que esta autoridade reguladora tenha a responsabilidade de garantir que as informações transmitidas ao público e para o mercado, sejam fidedignas.

Neste âmbito, 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 apresentação de projetos dos setores regulados, foram realizados os seguintes eventos:

- Workshop sobre Aldeias Sustentáveis para o Desenvolvimento;
- Apresentação Pública do Relatório Anual de Águas e Saneamento em Cabo Verde;
- Dia Mundial do Consumidor;
- Conversa aberta com os Jornalistas;
- Comemoração do Dia Mundial das Mulheres nas TIC's;
- Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação;
- Lançamento do Novo Código Postal de Cabo Verde;
- Workshop 5G, promovendo a 5ª geração de Comunicações móveis em Cabo Verde;
- Ato oficial de entrega de Licença 4G;
- *Expo Smart City Ecowas*;
- Apresentação pública dos regulamentos tarifários e Relações Comerciais Água e saneamento;
- Outubro Rosa;
- Workshop Validação do estudo de viabilidade do sistema de cabos submarino Amílcar Cabral;
- Novembro Azul.



VII. 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 2019 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 as melhores práticas internacionais, entre as quais a 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, 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 2019, 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 do sector 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 de tais eventos, serviram para a capacitação e discussão de questões de interesse comum.

- Programa da Juventude no Verão 2019, baseada no tema “Mercado local, Oportunidades de Negócios e Empreendedorismo”, na ilha do Maio.

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:

- *Atelier CEDEAO/CPEAO sur le développement du E-Commerce en Afrique de L'Ouest*, Côte d'Ivoire ;
- Evaluation Meeting on the Implementation of the Ecowas Regulation on Roaming, Nigeria.
- 8ª Reunião do Conselho Africano de Reguladores (CAR), Mali;
- “11th West Africa Internet Governance Forum (WAIGF), Gambia.
- Seminário Regional das Radiocomunicações da UIT, Africa do Sul;
- Conferência Mundial das Radiocomunicações 2019, Egito;
- 9º Fórum da Internet, Brasil;
- Reunião do Grupo de Trabalho Estatístico da ARCTEL 2019; Portugal;
- Assembleia Geral da LusNic, Portugal;
- *Web Summit*, Portugal.



✉ info@arme.cv

☎ (+230) 260 44 00/01/02/03

🌐 www.arme.cv

📍 Avenida da China - Chã d 'Areia -
Praia - Cabo Verde / C.P.: nº 892