

Plano de Actividades

2013

Pretende-se com o presente documento descrever, para o ano de 2013, as acções previstas integradas em cada pilar definido nos eixos estratégicos da ANAC. Inclui igualmente as actividades de gestão interna na vertente financeira e de recursos humanos, bem como as acções relativas à representação dos sectores de comunicações electrónicas e postais.

Índice

I.	Nota Prévia	5
II.	Actividades planificadas para 2013	6
1.	Actividades do Eixo Regulação das Comunicações Eletrónicas	6
1.1.	Promoção de Mercados abertos e concorrenciais	6
1.1.1.	Imposição de Obrigações aos Operadores com Poder de Mercado Significativo	6
1.1.2.	Regulação do acesso ao cabo submarinos internacional	7
1.1.3.	Partilha de infraestruturas	7
1.1.4.	Modelo custeio para operadores móveis	7
1.1.5.	Portabilidade numérica	8
1.2.	Modernização tecnológica e desenvolvimento de Infraestruturas	8
1.2.1.	Consolidação das redes e serviços 2G e 3G	8
1.2.2.	Operadoras Móveis Virtuais	9
1.2.3.	Redes de Nova Geração	9
1.2.4.	BWA	9
1.2.5.	Preparação de um quadro propício para introdução da 4G	9
1.3.	Proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral	10
1.3.1.	Acesso/Serviço Universal	11
1.4.	Supervisão e Fiscalização	11
1.4.1.	Supervisão dos operadores;	12
1.4.2.	Supervisão das Relações Operador/consumidor	14
1.4.3.	Aferição de QoS nas redes Fixas e móveis	14
1.4.4.	Outras ações de Fiscalização	14
1.5.	ITED/ITUR	15
1.6.	Agenda legislativa para o eixo RCE	15
2.	Actividades do Eixo Regulação das TIC e Promoção da Sociedade de Informação;	16
2.1.	Estratégia nacional para a Banda Larga (ENBL)	16
2.2.	Cloud Computing e negócio de Data Center	17
2.3.	Evolução para IPv6	17
2.4.	Infraestruturas de Chave pública de Cabo Verde (ICP-CV);	18
2.5.	Gestão do Domínio .CV	19
2.6.	Mobile Payment	20

Plano de Actividades 2013

2.7.	Projetos	20
2.7.1.	PIX-CV	20
2.8.	Legislação necessária para o eixo TIC/SI	21
3.	Actividades do Eixo dos Recursos Raros;	22
3.1.	Gestão do espectro radioelétrico.....	22
3.2.	Monitorização e Fiscalização.....	22
3.2.1.	Acções de fiscalização do ER e vistorias as estações	22
3.3.	Gestão de posição orbital.....	23
3.4.	Numeração e Indicativos de chamada	23
3.4.1.	Numeração convencional.....	23
3.4.2.	ENUM	24
3.4.3.	Números e Indicativos de chamada para navios.....	24
3.5.	Projetos	24
3.5.1.	Conclusão do SIGER.....	24
3.5.2.	Transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)	24
3.6.	Legislação necessária para o eixo	25
4.	Actividades do Eixo Segurança das Comunicações	26
4.1.	Segurança das redes de Comunicações públicas e sistemas de informação	26
4.2.	Segurança do espaço cibernético - Cibersegurança.....	26
4.3.	Comunicações de Emergência	27
4.3.1.	Plano de Comunicações de Emergência;	27
4.3.2.	Operacionalização do Número único de emergência (112).....	28
4.4.	Estudos e Projetos do eixo segurança das Comunicações	28
4.4.1.	Projeto CERT.CV	28
4.4.2.	Centro de Comunicações de emergência, 112.....	29
4.4.3.	Agenda legislativa para o eixo das TIC	29
5.	Actividades do Eixo do Sector Postal.	30
5.1.	Operacionalização Serviço Postal Universal.....	30
5.2.	Atualização do Calendário de Liberalização.....	30
5.3.	Fomento de inovação e novos negócios para o sector postal	31
5.4.	Implementação efectiva e divulgação do Código Postal.....	31
5.5.	Reforço da Regulação do Mercado Postal	31
III.	COOPERAÇÃO REPRESENTAÇÃO DO SETOR.....	32
1.	ACTIVIDADES DE NORMALIZAÇÃO	32

Plano de Actividades 2013

1.1.	Integração no SNQ-CV.....	32
1.2.	Convergência Técnica e Normativa com a UE.....	32
2.	RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E ACTIVIDADES DE COOPERAÇÃO	33
2.1.	Organismos Internacionais.....	33
2.1.1.	Vertente de representação internacional do Estado de Cabo Verde,	33
2.1.2.	Vertente Bilateral	34
2.1.3.	Vertente Multilateral	34
2.1.4.	Parcerias com Instituições Nacionais	34
IV.	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO.....	36
1.	Desenvolvimento institucional.....	36
2.	Plano de gestão e suporte.....	36
2.1.	Plano de Pessoal.....	36
2.1.1.	Avaliação de desempenho	36
2.1.2.	Capacitação e valorização dos Recursos Humanos.....	37
2.1.3.	Reforço dos Recursos Humanos.....	37
2.1.4.	Gestão das Carreiras	37
2.1.5.	Digitalização de processos	37
2.1.6.	Saúde higiene e segurança no trabalho	37
2.2.	Plano de comunicação e imagem.....	38
2.3.	Plano Financeiro	38
V.	Considerações Finais	41

I. Nota Prévia

O plano de actividades de 2013 está contextualizado de forma integrada no plano estratégico da ANAC para o triénio 2013-2015, e visa definir as acções prioritárias dentro dos pilares de acção de cada um dos cinco eixos estratégicos, que irão ser realizadas ao longo do ano de 2013. Como tal, o presente plano extrai do referido plano estratégico as actividades a serem realizadas no horizonte temporal de um ano a fim de cumprir com os objectivos estipulados nos referidos eixos.

O ano de 2013 apresenta desafios significativos à ANAC, na medida em que assume grandes responsabilidades, no âmbito do fomento do desenvolvimento da sociedade da informação, actuando em diversas frentes, alguns dos quais aparentemente divergindo daquelas que são as suas actividades nucleares. O papel da ANAC ultrapassa actualmente a mera regulação técnica e económica das comunicações electrónicas, posicionando-se como um dinamizador do desenvolvimento do sector das Comunicações electrónicas e das Tecnologias de Informação e Comunicação, TIC.

No âmbito do cumprimento dos objectivos de regulação, existem ainda grandes desafios a serem ganhos, mormente em matéria de promoção da concorrência, e é neste sentido que se avança a passos largos na aplicação de obrigações aos operadores com poder de mercado significativo.

Um outro desafio de elevada importância para 2013 é dar início ao processo de transição para a Televisão Digital Terrestre (TDT), dado a compromissos que o país assumiu. A implementação da estratégia definida irá exigir grandes esforços da ANAC pois esta tem um papel agregador e dinamizador em todo o processo que deverá conduzir a um elevado número de actividades intermédias durante o ano em questão.

A operacionalização da Infra-estrutura de Chaves públicas de Cabo Verde, a estratégia para a cibersegurança bem como uma nova paradigma da gestão do registo de domínio de topo .CV são também desafios importantes para 2013 e que exigem agilidade por parte da ANAC.

Face a todos estes desafios, é necessário que haja um planeamento criterioso das acções a serem desenvolvidas de modo a poder transmitir aos diferentes departamentos o seu papel nas atribuições que a ANAC tem como um todo.

Assim sendo, tendo em conta os eixos de actuação estipulados no plano estratégico e respectivos objectivos, o presente plano de actividades está estruturado da seguinte forma:

- i. O capítulo II lista e descreve as actividades a serem desenvolvidas em 2013, distribuindo-as de acordo com os eixos de actuação e enquadrados sob os pilares de acção definidos;
- ii. O capítulo III integra as actividades rotineiras de representação do Estado de Cabo Verde nas mais diversas vertentes e
- iii. O Capítulo IV congrega as actividades de funcionamento interno, nomeadamente o plano de pessoal e de comunicação e imagem.

II. Actividades planificadas para 2013

O presente capítulo visa listar e descrever as actividades a serem desenvolvidas em 2013, distribuindo-as de acordo com os respectivos eixos de actuação e enquadrados sob os pilares de acção definidos. Todas as actividades planeadas para o presente ano são as definidas como prioridades com vista ao cumprimento dos objectivos definidos em cada um dos eixos e que estão espelhados no plano estratégico trienal 2013-2015.

1. Actividades do Eixo Regulação das Comunicações Electrónicas

Seguindo os princípios descritos, na presente secção apresenta-se as actividades referentes ao eixo de regulação das Comunicações electrónicas enquadradas sob os respectivos pilares de acção definidos, os quais se descrevem nas próximas subsecções.

1.1. Promoção de Mercados abertos e concorrenciais

A promoção de mercados abertos e concorrenciais é um pilar de acção que tem como força motriz a obrigação legal de promover a concorrência no sector das comunicações electrónicas, tendo como acções prioritárias, as seguintes:

1.1.1. Imposição de Obrigações aos Operadores com Poder de Mercado Significativo

Um aspecto de reconhecido interesse quando se pretende promover a concorrência é impedir que uma empresa que usufrua da condição de dominante, utilize essa posição para prejudicar as concorrentes de forma deliberada ou não. Neste sentido, um conjunto de obrigações devem ser consideradas para serem impostas a estes operadores com poder de mercado significativo de mercado.

As obrigações a impor são podem ser divididas por tipo de mercado, sendo:

Para mercados grossistas:

- Obrigação de não discriminação na oferta de acesso e interligação;
- Obrigação de transparência na publicação de informação;
- Obrigação de separação de contas;
- Obrigação de controlo de preços e de contabilização de custos;
- Obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso e utilização de recursos de rede específicas.

Para mercados retalhistas

- Obrigação de transparência na publicação das condições da oferta;
- Manter o sistema de contabilidade analítica;
- Orientar os preços para os custos;
- Acessibilidade do preço dos serviços.

As medidas a serem aplicadas abrangem numa fase inicial os mercados grossistas, sendo que a aplicação prática das mesmas que mais se adequa neste momento, passa pela apresentação ao longo de 2013 de diversas ofertas de referência:

Plano de Actividades 2013

- Oferta de referência de circuitos alugados;
- Oferta grossista de acesso a internet banda larga;
- Oferta de referência de Circuitos Ethernet;
- Oferta de acesso desagregado ao lacete local,

Identifica-se ainda a necessidade de apresentação de ofertas de referência de interligação dos operadores móveis, e também da revisão da oferta da concessionária da rede básica.

O objectivo das ofertas de referência é balancear melhor o poder negocial entre as partes, pois estas proporcionam transparência nos preços e na qualidade dos serviços.

1.1.2. Regulação do acesso ao cabo submarinos internacional

O acesso aos cabos submarinos internacionais continua muito dificultado aos operadores terceiros pelo que é urgente concluir o processo de regulação desta matéria, pois trata-se sem dúvidas do *bottleneck* do tráfego de comunicações electrónicas no país.

É entendimento do regulador que a solução deve ser holística, devendo ser salvaguardados os interesses do país de uma forma global, sem prejuízo dos direitos dos utilizadores finais e cidadãos no geral. Tal solução deve passar por mecanismos regulatórios que permitam uma melhoria nas condições de acesso às infraestruturas internacionais.

1.1.3. Partilha de infraestruturas

A partilha de infraestruturas ativas e passivas, nomeadamente condutas, torres, abrigos, deve beneficiar a todos os operadores alternativos e históricos, e repercutir em benefícios diretos aos utilizadores em termos de redução de custos.

É urgente regulamentar esta matéria, e tendo em consideração a transição para TDT, as infraestruturas de radiodifusão devem ser igualmente enquadradas. Também devem ser integradas no âmbito deste diploma legal, a possibilidade de partilha de outras infraestruturas passíveis de serem utilizadas para serviços de telecomunicações., tais como condutas, linhas de alta tensão, infraestruturas rodoviárias, etc.

Os benefícios da partilha englobam vantagens de ordem financeira e também de natureza paisagística e ambiental, minimizando a demasiada proliferação de infraestruturas que cumprem as mesmas funções.

1.1.4. Modelo custeio para operadores móveis

Está em curso a definição de um modelo de custeio com os seus componentes metodológicos para a determinação dos encargos de oferta de serviços móveis (redes mistas GSM/UMTS) no mercado grossista para os dois operadores atualmente existentes nos mercados. O modelo adoptado baseia-se no cálculo de custos incrementais de longo prazo, conhecido pela sigla inglesa LRIC (*Long-Run Average Incremental Cost*), na modalidade *Botton Up*.

A ANAC já definiu um modelo sob o qual irá basear-se sendo que aos operadores é dada a liberdade de o adoptarem ou não para a sua própria contabilidade, e caso entenderem não o fazer, devem submeter o modelo próprio que deverá ser acreditado pela autoridade reguladora.

Plano de Actividades 2013

No ano de 2013 este trabalho será completado com a definição de regras de preenchimento dos formulários que suportam o modelo e procedimentos de recolha de informações.

1.1.5. Portabilidade numérica

A portabilidade numérica é um passo de reconhecida importância para promover a concorrência do mercado, alterando o paradigma atual em que para que o assinante mude de operador terá de mudar também o seu número.

Convém salientar que a sua introdução, além de se ter revelado uma tarefa complexa, exige um forte empenho dos operadores, o que de facto tem arrastado o processo. É objectivo da ANAC que esta funcionalidade esteja disponível no primeiro semestre de 2013.

O projeto para a introdução da portabilidade de números ultrapassou a fase pré-operacional, uma vez que já esta selecionada a empresa que fornece a solução tecnológica e fará o papel de entidade referência para as relações entre os operadores no processo de portação.

Os passos seguintes passam por:

- i) Finalização das alterações do lado das redes e unidades operacionais dos operadores;
- ii) Instalação das infra-estruturas tecnológica da Entidade referência;
- iii) Ligação dos operadores a entidade de referência;
- iv) Testes de integração entre operadores e Entidade Referência;
- v) Início efetivo da portabilidade (Dia D).

Paralelamente será dado início a um processo de comunicação massiva para informar os cidadãos sobre todo o processo e todas as alterações que a portabilidade traz. De salientar que a missão da CIP não termina no dia D, pelo que as suas atribuições devem ser reorientadas para acompanhamento e ajustamento de processos.

1.2. Modernização tecnológica e desenvolvimento de Infraestruturas

No cumprimento do disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas que estipula que a ANAC deve encorajar investimentos eficientes em infraestruturas e promover a inovação, vai-se dar continuidade às ações que visam a introdução de tecnologias, serviços e infraestruturas que fomentem inovação tecnológica e promovam o acesso às TIC.

1.2.1. Consolidação das redes e serviços 2G e 3G

Os serviços de redes móveis de 3ª geração (3G) foram introduzidos há um ano, tendo em termos de cobertura por território chegado todas as ilhas, porém, apenas nos principais aglomerados populacionais. Naturalmente que a prioridade em 2013 será a qualidade do serviço, tanto em matéria de cobertura das redes (2G e 3G), como no que se refere à melhoria dos débitos reais experimentados pelos consumidores bem como relativamente às interrupções no serviço.

Plano de Actividades 2013

Por outro lado, deve haver um trabalho conjunto a montante para seja melhorada as ofertas grossistas tanto a nível de preços como de largura de banda, uma vez que com o aumento da procura a qualidade tem vindo a reduzir. Sabe-se que o potencial do mercado móvel é grande, existe uma facilidade de acesso e uma grande diversidade de serviços que podem ser prestados nas redes 3G, por entidades públicas e privadas, que vão desde serviços bancários à telemedicina, entre muitos outros.

1.2.2. Operadoras Móveis Virtuais

Cabe a ANAC criar as condições de investimentos no mercado das Comunicações eletrónicas, e uma vez que o mercado dificilmente suportará novas operadoras móveis tradicionais, as operadoras de redes móveis virtuais podem constituir-se alternativas para diversificação de serviços, e contribuir para um mercado mais competitivo. Assim sendo, vai-se preparar um quadro regulamentar para o efeito de introdução desse tipo de operadoras.

1.2.3. Redes de Nova Geração

A evolução natural das redes fixas é no sentido da introdução de redes baseadas em fibra óptica, e é esse o caminho a seguir. Esta evolução, combinado com redes IP/MPLS são hoje designadas de redes de nova geração, RNG, uma vez que trata-se de um upgrade de todos os elementos de rede para suportar serviços altamente exigentes em termos de débito binário, e todo baseado em IP.

É necessário trabalhar para que haja equilíbrio do mercado que permita que os operadores invistam nos centros populacionais mais importantes, e que através de projetos associados ao Acesso Universal as redes GPON cheguem as zonas mais remotas do país.

Assim sendo, vai-se trabalhado em políticas que permitam abordar de forma integrada os aspectos regulatórios das redes de nova geração, enquadrando as práticas já existentes actualmente com os objetivos que se pretende no futuro com este tipo de redes.

1.2.4. BWA

A utilização de redes de acesso de Banda larga via radio constitui uma tecnologia alternativa para levar os serviços de comunicações eletrónicas aos cidadãos, pois permite larguras de banda consideráveis sem necessidade de instalação de cabos e por conseguinte, com menos custos de investimento.

Foram atribuídos direitos de utilização de frequências para a prestação de serviços baseadas na tecnologia WiMAX, que deverão iniciar em 2013 e espera-se que constituam um impulso para o acesso generalizado aos serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente a internet.

1.2.5. Preparação de um quadro propício para introdução da 4G

Cabo Verde, sendo um pequeno mercado e não dispendo de indústria no ramo das Comunicações eletrónicas, deve abordar com algum grau de segurança a introdução de redes da 4ª geração móveis (4G) procurando não desperdiçar recursos desnecessariamente.

Plano de Actividades 2013

Assim sendo, é necessário dar algum tempo para que o amadurecimento do 4G de forma a ganhar estabilidade e escalabilidade para que seja introduzido a preços acessíveis aos cabo-verdianos. No entanto, caso se verifique que estão reunidas as condições tecnológicas e de mercado não será descartada a hipótese de se acelerar o processo da sua introdução.

Paralelamente, todo um trabalho de planeamento irá sendo feito desde já, de modo a preparar um quadro propício, nomeadamente a disponibilidade de espectro radioelétrico que deverá resultar do dividendo digital da transição para a Televisão Digital Terrestre.

1.3. Protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

A defesa e protecção dos cidadãos constituem algumas das atribuições com mais impacto junto dos consumidores de serviços de Comunicações electrónicas. Como tal, estas actividades visam assegurar que os utilizadores obtenham o máximo de benefícios em termos de escolha, preço e qualidade dos serviços. Para o efeito, pretende a ANAC promover cada vez mais, prestações de informações claras e transparentes, exigindo especialmente transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações.

Em 2013 vai-se gradualmente realizar as seguintes acções para a prossecução destes objectivos:

- i) Aplicação e fiscalização do regulamento de qualidade de serviço nas redes móveis estabelecido pela ANAC, através da Deliberação 05/CA/2012.
- ii) Realização de estudos de qualidade de serviço a medir (QoS), no âmbito do SMT, procurando através de meios técnicos aferir o nível de serviço efetivamente disponibilizado pelos operadores móveis. Estes estudos irão incidir sobre a QoS dos serviços de SMS (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz.
- iii) Elaborar um registo estatístico de avarias/interrupções de serviços dos operadores do sector a fim de fortalecer os estudos internos sobre a qualidade de serviços praticados pelos operadores aos utilizadores finais
- iv) Definição de parâmetros adequados de qualidade nas redes e serviços, quer em termos técnicos como de atendimento, de tempos de resposta às solicitações de serviços e reparação de avarias;
- v) Melhorar a comunicação dos operadores com os consumidores através de um controlo mais efectivo da prestação de informações e criação de instrumentos legais necessários para por cobro as deficiências existentes no serviço.

- vi) Dar continuidade ao projeto de página do consumidor com todas as informações de interesse, com destaque para uma ferramenta de comparação de tarifários entre operadores.
- vii) Passar informações de interesse, com destaque para uma ferramenta de comparação de tarifários entre operadores.

1.3.1. Acesso/Serviço Universal

O Acesso/Serviço Universal é um meio fundamental para o cumprimento dos objetivos de regulação nomeadamente na protecção dos direitos dos consumidores em matéria de preços e qualidade. É reconhecidamente uma matéria de elevada complexidade, que deve ser bem planeada e executada de forma a cumprir os preceitos que se pretende sem causar distorções o mercado.

É neste pressuposto que Regulador e Governo têm trabalhado no sentido do alargamento do âmbito do serviço universal, numa dinâmica evolutiva, que passa pelo acesso universal à Banda Larga e aos serviços que essa possibilita, equacionando a introdução de alguns serviços via redes móveis.

Perante uma análise da situação do país, em matéria de Serviço/Acesso Universal é prioritário realizar em 2013 as seguintes acções concretas:

- a. Finalização das alterações no quadro normativo para alterar não só o âmbito como os mecanismos de financiamento do Serviço ou Acesso Universal;
- b. Elaborar a regulamentação necessária para definir os modelos de financiamento, e a gestão dos fundos resultantes desse financiamento;
- c. Elaborar um plano de operacionalização que envolva análises da forma de implementação, nomeadamente a questão das modalidades para garantir os utilizadores dos seus, nomeadamente os mais fragilizados financeiramente ou com necessidades especiais.
- d. O plano deve poder equacionar se o Serviço Universal deve ou não ser prestado de forma geograficamente diferenciada, indo de encontro às condições socioeconómicas de cada localidade alvo.
- e. Coordenar com programas existentes de acessibilidade como por exemplo o “Konekta” e o “Internet para Todos”.

1.4. Supervisão e Fiscalização

As actividades de supervisão e fiscalização assumem um papel de destaque nas atribuições da ANAC ao constituir um elemento chave para a prossecução de diversos objectivos, pois é através dessas actividades que o regulador garante o cumprimento do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas e das deliberações que emite, assegurando condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos consumidores e dos cidadãos em geral.

1.4.1. Supervisão dos operadores;**Atividades de Supervisão e monitorização**

A ANAC efetuará ações de supervisão e monitorização sobre diversas áreas. Neste caso, não se trata de ações diretas ou presencias, mas de uma actividade de supervisão do mercado feita de forma indireta, em que se procede á verificação do cumprimento do normativo em vigor ou das obrigações a que os operadores estão sujeitos, a partir da análise da informação que as operadoras disponibilizam nos respectivos sítios na internet ou que consta dos contratos e de informação estatística que lhes são solicitadas.

Neste sentido, no exercício dos seus poderes de supervisão e monitorização de mercado a ANAC irá, proceder a realização de estudos, inspecções e auditorias que se revelam necessários para assegurar a separação de contas em actividades específicas de acesso e interligação principalmente para as empresas verticalmente integrados.

Assim para promover a concorrência e com oobjectivo último a proteção do interesse do consumidor, serão realizadas pela ANAC de análise dos resultados dos operadores e auditoria aos sistemas de contabilidade analítica dos operadores relevantes, com vista a aperfeiçoar e garantir a fiabilidade dos seus resultados.

Com a implementação do Modelo de Custeio para os operadores móveis baseados no LRIC, o regulador para o ano irá fazer o acompanhamento da sua implementação junto das operadoras no sentido de verificar o cumprimento da mesma, a fim de salvaguardar que os preços de terminação sejam orientados aos custos.

No ano de 2013 com a implementação da Portabilidade realizar-se-á ações de supervisão e monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade no que respeita à análise da ausência de resposta (*time outs*) aos pedidos de portabilidade e aos tipos de recusa invocados, no sentido de verificar quais as causas mais frequentes de recusa e a forma de minorar essas mesmas causas.

Numa vertente de natureza informativa serão realizados em 2013 estudos de qualidade de serviço (QoS), no âmbito do SMT, com os quais se procurará aferir o nível de serviço efetivamente disponibilizado pelos operadores móveis. Estes estudos irão incidir sobre a QoS dos serviços de SMS (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz.

No mesmo âmbito, Serão realizadas ações sobre o sector das comunicações electrónicas com o objectivo de verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de actividade e da legislação aplicável, por parte das entidades autorizadas. O objectivo é prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no funcionamento dos mercados, e procurar soluções para a resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

A par destas ações, prosseguirá o controlo ao exercício de actividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, devidamente emitido pela ANAC.

Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2013 será efectuada uma análise das condições da ORI, incluindo a revisão dos preços dos serviços de interligação:

Através dos contratos de concessão que os operadores estão sujeitos, das licenças atribuídas e com a declaração de PMS, uma das obrigações é a implementação de um sistema de contabilidade analítica, assim, anualmente a ANAC tem realizado auditorias a fim de introduzir melhorias através de determinações e recomendações e também verificar a conformidade dos resultados apresentados tem em conta critérios de eficiência económica e se os preços são orientados a custos. Pelo que a ANAC, durante o ano de 2013 realizará várias fiscalizações no sentido de verificar se não existe discriminação entre operadores tendo em conta os preços de prestação de serviço e ainda verificar a existência de subsidiação cruzada entre produtos regulados e os não regulados.

- No ano de 2012, foram declaradas as empresas com Poder de Mercado Significativo (PMS) e com isso serão impostas obrigações tanto no âmbito Decreto Legislativo nº 7/2005 como ainda outras medidas relativamente nos mercados em questão, designadamente, controlar preços retalhistas, proibir práticas de preços “excessivamente altos”, impedir ou limitar a entrada no mercado concorrente e impedir discriminação dos utilizadores finais. A ANAC terá que acompanhar a imposição dessas obrigações a fim de poder supervisionar e monitorizar o cumprimento por parte das operadoras.
- A interligação surge no mercado grossista como forte promotor da concorrência, e é sem dúvida uma das problemáticas mais complexas, a necessidade de um tratamento especial porque tem influencia tanto na qualidade de serviço e também nos preços dos outros operadores. Nos móveis em 2013, será implementado um modelo de custo com o objectivo dos preços de interligação sejam orientados aos custos, assim a necessidade de acompanhar esse modelo a implementar pelos operadores móveis a fim de salvaguardar o princípio de orientação a custos.

Em 2012 com a imposição às Operadoras com PMS a obrigação de disponibilização de outras ofertas de referência tais como a revisão da ORI, ORALL, Oferta Grossista ADSL, assim a ANAC terá que agir nesse sentido com o objectivo de prevenir situações que possam gerar distorções do normal funcionamento do mercado e prejudicar a sã concorrência, através da verificação do cumprimento das normas e prazos estabelecidos.

- a. Aferição de parâmetros técnicos de qualidade de serviço em matéria de cobertura e continuidade, com especial ênfase para a internet de Banda Larga móvel e fixa. Neste âmbito irão ser adquiridos equipamentos próprios para o efeito;
- b. Fiscalização do cumprimento do regulamento de Portabilidade de números;

Plano de Actividades 2013

- c. Supervisionar o funcionamento dos acordos de interligação, realizados entre os operadores;
- d. Verificar o cumprimento das condições estabelecidas aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas em regime de exclusividade e das licenças;

1.4.2. Supervisão das Relações Operador/consumidor

Nesta matéria em concreto, vai-se dar destaque aos seguintes aspectos:

- a. Verificação do cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço em termos de relação com o consumidor, nomeadamente em matéria de atendimento a solicitações de novos serviços, bem como de reparação de avarias, quer em termos de tempo, quer em termos de eficiência;
- b. Fiscalização da forma prestação de informações, exigindo o cumprimento dos contratos em matéria de transparências nos tarifários e nas condições de utilização dos serviços prestados no sector de Comunicações Eletrónicas.
- c. Acompanhamento de aplicação de tarifários;
- d. Aferição de parâmetros técnicos de qualidade de serviço em matéria de cobertura e continuidade, com especial ênfase para a internet de Banda Larga móvel e fixa. Neste âmbito irão ser adquiridos equipamentos próprios para o efeito;
- e. Fiscalização dos processos de pedido Portabilidade de números.

1.4.3. Aferição de QoS nas redes Fixas e móveis

Está em curso um processo de aquisição de um conjunto de equipamentos que permitirá à ANAC efetuar estudos de qualidade dos serviços prestados pelas operadoras móveis.

O objetivo é aferir a qualidade dos serviços de voz e dados que são prestados, podendo medir parâmetros como taxas de perda de chamadas, taxas de bloqueio, falhas de *handover*, latência dos serviços de dados, e outros que venham a se verificar necessários e pertinentes.

Por outro lado, passar-se-á a fazer um tratamento estatístico das falhas dos serviços, fazendo uma monitorização periódica no sentido de que estes resultados sejam comparados com as constantes no regime de autorizações de prestação de serviços de comunicações.

1.4.4. Outras ações de Fiscalização

Instalação de Fibra ótica em edifícios

Tendo em conta o avanço de instalação de redes GPON, e considerando o facto de se ter estabelecido regras para a instalação de fibra optica nos edifícios, torna-se assim necessário que haja ações de fiscalização nesse sentido

Exercício ilegal de atividades de prestação de serviços de Comunicações eletrónicas

Plano de Actividades 2013

Tem-se notado uma proliferação de empresas ou pessoas individuais a prestarem serviços de comunicações electrónicas de forma ilícita. Neste sentido, a ANAC em conjunto com outras entidades de fiscalização do estado irão desenvolver ações de fiscalização que visam pôr cobro a este tipo de situações.

1.5. ITED/ITUR

Apesar de alguns percalços na aprovação do quadro legal, que são alheios à ANAC, o projeto ITED/ITUR pela sua importância, deverá ter um avanço considerável em 2013, nomeadamente na realização das seguintes ações:

- i) Conclusão, socialização e publicação dos manuais ITED e ITUR;
- ii) Elaboração de um plano de formação de formadores de técnicos e projetistas em coordenação com outras entidades;
- iii) Operacionalização de um Sistema de Informação centralizada sobre infraestruturas de telecomunicações;
- iv) Preparação de planos de fiscalização da implementação das regras presentes nas ITED e ITURs.

1.6. Agenda legislativa para o eixo RCE

No decurso de 2013 deverão ser propostas ao governo projectos de leis importantes para o cumprimento dos objectivos do presente eixo, nomeadamente:

- i. Projecto de Lei das contra-ordenações no sector das comunicações com objectivo de regulamentar os processos de contra-ordenações a fim de por cobro a um vazio legal nesta matéria.
- ii. Proposta do alargamento do âmbito do serviço Universal previsto no artigo 83.º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005 e também regulamentação do serviço universal e respectivo fundo.
- iii. Regulamentação da partilha de infra-estruturas.

2. Actividades do Eixo Regulação das TIC e Promoção da Sociedade de Informação;

2.1. Estratégia nacional para a Banda Larga (ENBL)

A operacionalização da estratégia nacional para a Banda Larga deve iniciar-se no início de 2013 sendo necessário seguir com rigor o plano de monitoramento definido.

É necessário que cada entidade referida no documento estratégico assuma as suas obrigações nele definidas para que se possa actuar nas diferentes vertentes:

Vertente Infraestrutura

A atuação a nível das infraestruturas de telecomunicações enquadra fundamentalmente as duas topologias: redes de transporte e redes de acesso

No tocante a rede de transporte o país encontra-se num patamar elevado, dispondo de um anel de Fibra ótica que liga todas as ilhas, pelo que a prioridade é fomentar o investimento em tecnologias de acesso de alto débito quer sejam com fios (Redes GPON, FTTH, VDSL, etc.) ou wireless (WiMAX, 3G, 4G, etc.).

Neste sentido, é necessário avançar com uma política voltada para o fomento de redes de nova geração, na qual o projeto ITED/ITUR já é parte integrante uma vez que prepara os futuros edifícios e urbanizações para este tipo de redes.

Envolvente concorrencial

Esta matéria que é responsabilidade da ANAC está enquadrada nas ações do eixo da regulação das comunicações eletrónicas. Naturalmente que se trata de uma vertente importante para que seja o mercado a funcionar e fazer com que a grande maioria dos cidadãos tenha acesso a banda larga.

Com base nessa análise é que se pode localizar as áreas de atuação no âmbito do Acesso/serviço Universal na vertente acesso a banda larga.

Conteúdos e serviços

Relativamente a conteúdos e serviços, é necessário criar mecanismos de promoção de geração de conteúdos locais, bem como a disponibilização de vários serviços online, para que se possa tirar o maior proveito das infraestruturas existentes.

Trata-se de uma aposta que passa por uma estratégia de *webização* da sociedade cabo-verdiana, onde para cada serviço disponibilizado possa ser possível haver uma componente que possa ser prestada por meios electrónicos, eliminando as barreiras geográficas nacionais e com a diáspora.

Um dos pontos mais fortes na geração de conteúdos nacionais é a necessidade da promoção da cultura nacional na web, com a digitalização e democratização das actividades artísticas como música, vídeos, artes plásticas, e outras formas de expressão, resumindo-se numa “cultura digital”.

Custos de acesso

Plano de Actividades 2013

Já em relação a custos de acesso, é necessário activar medidas que visem reduzir os preços grossistas e de retalho, fomentando a concorrência e a liberdade de escolha, mas também identificar situações onde seja necessárias intervenções de âmbito social ou incentivar acesso coletivo através de telecentros ou cibercafés.

O programa Internet para todos, proposto pelo Governo enquadra-se em grande parte neste pilar pelo naturalmente, a concretização da estratégia passa por diversos meios de financiamento, que inclui o Fundo de financiamento do Acesso/serviço Universal.

2.2. Cloud Computing e negócio de Data Center

O *Cloud Computing* e o negócio de Data Center andam de mãos dadas, visto que uma depende da outra. Um dos grandes impulsionadores da Cloud computing é fato de poder libertar as empresas e pessoas que não estão no sector das TIC de terem de fazer grandes investimentos em equipamentos, licenças e software, e poderem contratar tudo isso como um serviço a empresas especializadas.

No entanto, existem riscos, pelo que há aspetos que devem ser asseguradas no país, caso se pretenda que seja um serviço a ser prestado não só para o mercado interno mas fundamentalmente para o externo.

Regulamentação de Data Center

Deve ser garantida elevada segurança das instalações de Data Center, quer em matéria de “security” quer em matéria de “safety” nomeadamente contra ataques, intrusão, incêndios, inundação e outros desastres naturais ou não.

Deve ser assegurada elevada segurança dos dados armazenados, bem como a responsabilização dos operadores através de seguros de obrigação.

Housing e Hosting

Com a estabilidade política e social do país, se Cabo Verde conseguir mostrar competitividade nesta área, pode-se abrir portas para um grande negócio de *housing* e *hosting* permitindo armazenar dados vitais de empresas internacionais ou mesmo de outros países, mas para tal é extremamente necessário que as s regulamentações acima referidas estejam ao nível das melhores práticas internacionais.

Os negócios na cloud poderão ser um dos grandes factores de rentabilidade do parque tecnológico que o Governo pretende construir no país.

2.3. Evolução para IPv6

A utilização do IPv6 tem tido altos e baixos e a sua proliferação tem sido lenta, mas é uma situação que está prestes a mudar dado que foram atribuídos os últimos blocos de endereço IPv4, tendo já sidos esgotados na Asia e na Europa e prestes a esgotar noutros continentes.

Plano de Actividades 2013

Com a introdução do IPv6 pretende-se manter o modelo da rede: simples e eficiente no centro e maior processamento na periferia. Assim, a solução é de manter a simultaneidade dos dois protocolos numa abordagem geralmente designada *dual-stack* na medida em que se implementam as duas pilhas protocolares a nível aplicação e transporte sobre os dois protocolos em simultâneo.

O governo criou uma comissão multidisciplinar para elaborar uma estratégia de transição que contribua para que Cabo Verde se prepare atempadamente para a Internet da próxima geração, através da mobilização dos vários agentes que podem contribuir para este objetivo: entidades governamentais, empresas, operadores, sistema de ensino e os utilizadores.

A operacionalização da estratégia é faseada sendo que passam necessariamente e de uma forma genérica pela formação de um grupo técnico especializado no tema IPv6, por campanhas para a utilização do IPv6, obtenção de um prefixo IPv6 junto do seu ISP ou do RIR (AfriNIC) por parte dos provedores nacionais, pelo fomentado da criação de planos de endereçamento IPv6 e priorizar aquisição de equipamentos IPv6 *ready*.

Naturalmente que torna-se necessário compreender os riscos e desenvolver uma política de segurança, pelo que devem ser promovidas acções de formação e treinamento, bem como a avaliação dos progressos feitos.

2.4. Infraestruturas de Chave pública de Cabo Verde (ICP-CV);

O modelo de PKI que se adotou em Cabo verde, estabelece uma cadeia hierárquica de confiança que visa garantir a segurança na emissão de certificados digitais para assinatura eletrónica baseada numa infraestrutura com uma Entidade Certificadora Raiz única que sirva tanto o sector público como o privado.

A ANAC é a instituição chave em toda esta cadeia, pois além de desempenhar a função de operacionalização da autoridade raiz (ECR-CV), é também a autoridade acreditadora de todas entidades abaixo dessa infraestrutura hierárquica.

O projeto encontra-se numa fase final de implementação, sendo que faltam executar pelo menos os seguintes passos para o estabelecimento da cadeia de confiança:

Aprovação das políticas por parte de conselho executivo

Todas as políticas de funcionamento da ECR-CV devem ser aprovadas pelo conselho executivo. Isto inclui as políticas de recursos humanos, artefactos e ambientes, bem como tudo o que sejam regras relativas as políticas de segurança da própria entidade.

Aprovação de toda a documentação pelo conselho gestor

É necessário que toda a documentação sobre a ICP-CV esteja oficializada, incluindo o regimento do próprio conselho gestor, mas também todas as políticas e regulamentação necessárias. Para tal é necessária uma auditoria pré-operacional com objectivo de verificar se todos os procedimentos e políticas estão bem definidos.

Operacionalização do site secundário

A operacionalização do site de secundário encontra-se em andamento, sendo necessário fazer ajustes para a instalação da infra-estrutura. A situação ficará resolvida logo no inicio de 2013.

Inicialização da ECR-CV

A inicialização da ECR-CV é o último passo para o seu funcionamento que depende de si mesma. Trata-se de uma cerimónia única visando preparar todos os equipamentos e artefactos e dar início a geração dos certificados auto-assinados e preparar-se para a certificação de entidades de hierarquia inferior.

Credenciação da ECR-CV

Antes de iniciar a prestação de serviços de certificação para as autoridades certificadoras de hierarquia inferior, é necessária a sua própria credenciação, o que passa pela realização de uma auditoria externa a todos as políticas, procedimentos, instalações e equipamentos de forma a garantir que todas as normas estão a ser cumpridas. Neste aspecto é o conselho gestor quem terá a última palavra após análise de todos os relatórios.

Promoção da Assinatura digital

Sabe-se das grandes vantagens que a assinatura digital pode trazer, podendo ser utilizada nas tramitações de documentos oficiais entre os Ministérios e entre estes e o Primeiro-Ministro e com o Presidente da República e restantes órgãos de soberania.

Uma outra aplicação de elevada importância é por exemplo para os serviços de registos e notários, bem como para a Direção Geral de Contribuição e impostos, podendo tornar muito mais eficiente a cobrança de impostos.

Portanto, para que seja um sucesso é preciso que toda a sociedade entenda as suas vantagens, pelo que é preciso promover a assinatura eletrónica e dar início a um processo de aculturação para a utilização de certificação digital.

2.5. Gestão do Domínio .CV

Após cinco anos de experiência positiva e orientando-se para as melhores práticas internacionais, a ANAC vai em 2013 focalizar em dois aspectos prioritários para a dinamização do registo de domínios sob o .CV.

Liberalizar as regras de registo de nomes de domínio de .CV.

Tendo em conta a evolução da atribuição dos TLDs é necessário que a ANAC consiga mesmo neste cenário garantir o crescimento do .cv, o que passa necessariamente pela liberalização total salvaguardando algumas regras necessárias para a garantia dos direitos dos utilizadores.

Se do ponto de vista técnico já não existem obstáculos à liberalização, o mesmo não se pode dizer em termos da regulamentação vigente, pelo que o passo seguinte é no sentido de alterar as regras atuais.

Esta liberalização deverá ter em conta os aspetos relacionados com direito de propriedade intelectual e com denominações geográficas, de forma a minimizar os riscos de apropriação indevida de nomes de domínios para possíveis proveitos financeiros.

Implementação do DNSEC

Plano de Actividades 2013

Além do sistema de segurança utilizado no servidor de zona .cv, através de sistemas de firewall e antivírus que protege o servidor localmente, a ANAC vai está a dar os passos necessários para implementar o DNSSEC.

O DNSSec minimiza os riscos de ataques do tipo man-in-the-middle protegendo e autenticando o tráfego DNS. Trata-se entretanto de um processo que deve envolver toda a comunidade da internet em Cabo Verde pois, só assim se garantirá a segurança necessária.

Assim, a ANAC além de criar as condições de segurança para gerar o seu par de chaves e comunica-las à IANA, que é a Autoridade para Atribuição de Números da Internet, deve procurar fazer um trabalho de sensibilização com ISPs, agentes de registo, proprietários de domínios e utilizadores para incentiva-los a utilizar o DNSSEC.

2.6. Mobile Payment

Os benefícios das novas formas de pagamento tais como Internet, caixas automáticas , cartões e smartcards já são conhecidos: a redução de custos, agilidade na compensação, segurança etc.

Tendo em conta que o terminal móvel está atualmente entre os equipamentos mais disseminados entre as pessoas, pode ser transformado num terminal para pagamento.

A ANAC, em concertação com o Banco de Cabo Verde, pretende promover o mobile payment, sendo que para tal vai-se:

i. realizar fóruns de discussão envolvendo operadores, bancos, e a SISP para encontrar a melhor forma de introduzir o serviço.

ii. apresentar uma proposta de Lei, que regulamente as transações eletrónicas efetuadas através do telefone móvel;

O mobile payment pode ser uma oportunidade de “bancarização” da população que ainda se encontra fora do sistema bancário.

2.7. Projetos

2.7.1. PIX-CV

Com o intuito de melhorar a qualidade da interligação das redes IP presentes em Cabo Verde, e mais importante ainda reduzir a utilização de recursos internacionais para trânsito de pacotes IP com origem e destino em Cabo Verde nasce a ideia do PIX-CV.

É necessária uma reengenharia financeira pra o projeto uma vez que houve alterações às premissas iniciais, sendo certo que deverá arrancar em 2013, visto que a sua necessidade se faz sentir.

O entendimento da ANAC é que seja um ponto neutral e sem fins lucrativos, em que q própria ANAC no seu Data Center disponibilizará espaço em bastidor, energia e segurança para os equipamentos.

Plano de Actividades 2013

Assim, deve-se agregar os ISPs à volta do projeto e avançar para os termos de referência e para aquisição dos equipamentos necessários, bem como a definição de políticas para o seu funcionamento.

2.8. Legislação necessária para o eixo TIC/SI

No decurso do ano em questão deverão ser propostas ao governo projectos de leis importantes para o cumprimento dos objectivos do presente eixo, nomeadamente:

i. Proposta de Decreto-Lei sobre "mobile Payment" que propõe regular a implementação de um sistema de pagamento através dos terminais e redes móveis.

ii. Projecto de Lei, que estabelece o regime jurídico dos serviços da sociedade de informação

iv. Alteração da legislação referente ao registo de domínios sob o .CV.

iv. Preparação de quadro normativo que regule as actividades de *cloud computing* e negócios de Data Center com base em Cabo Verde.

3. Actividades do Eixo dos Recursos Raros;

3.1. Gestão do espectro radioelétrico

A gestão do Espectro radioelétrico está em fase de transformação, sendo que as novas recomendações vão no sentido da orientação pelo mercado e com uma visão de maximizar os proveitos.

A ANAC irá continuar a planificar as frequências e, em particular, proceder à sua atribuição e consignação, obedecendo a critérios objetivos transparentes, não discriminatórios e de proporcionalidade.

Será atualizado e publicado o Quadro Nacional de atribuição de frequências (QNAF), com o objetivo de divulgar a utilização do espectro e a aplicação em Cabo Verde dos acordos internacionais neste âmbito, nomeadamente aquelas saídas do WRC-12.

Esta publicação, elaborada com base em acordos estabelecidos a nível nacional e internacional, deverá conter as novas atribuições de espectro para os diversos serviços de radiocomunicações aplicáveis no país, bem como a reserva de frequências para a Televisão digital e para o dividendo digital 1 e 2.

Também deverão ser definidas as frequências a serem atribuídas para utilização militar, e conjuntamente com o Ministério de Defesa procurar entendimentos para a consignação de frequências para questões de Segurança Nacional.

Uma outra matéria de elevada importância é a conclusão da revisão das taxas aplicáveis a utilização do espectro radioelétrico.

Por fim, serão criadas as condições regulamentares e numa fase posterior, adquiridas soluções para a realização de leilões de direitos de utilização de frequências, uma prática já utilizada a nível mundial e considerada como sendo boa.

3.2. Monitorização e Fiscalização

A entrada em funcionamento da estação de controlo do espectro radioelétrico instalado no monte Gonçalo na cidade da Praia deu início ao processo automatizado de monitorização do espectro, que visa assegurar um serviço permanente de monitorização e controlo do espectro radioelétrico, garantindo que as redes e estações de radiocomunicações operam sem interferências prejudiciais.

Espera-se que já no decurso de 2013 a ANAC estará dotada com mais duas estações fixas remotas, na ilha do Sal e de São Vicente, e eventualmente uma estação móvel que possa ser deslocada para todas as ilhas para trabalhos programados ou pontuais.

3.2.1. Acções de fiscalização do ER e vistorias as estações

Plano de Actividades 2013

Pretende-se que as estações e redes de radiocomunicações sejam utilizadas de acordo com a legislação em vigor e com as licenças concedidas. Assim, para além da monitorização do espectro radioelétrico, as equipas técnicas com funções de fiscalização realizarão vistorias às estações de radiocomunicações, assegurando que a sua utilização seja feita de acordo com a legislação em vigor e livre de interferências.

Especial destaque será dado às estações de radiodifusão sonora e televisiva, bem como as Comunicações Móveis Terrestres, de forma a reduzir interferências e aumentar a qualidade dos sinais emitidos.

O combate à utilização ilícita do espectro radioelétrico, nomeadamente a retransmissão de canais de televisão estrangeiros é um desafio de grande complexidade, que a ANAC pretende levar a frente ainda no ano de 2013. Será elaborado um plano de acção, que englobe as várias variáveis, a ser implementado em coordenação com outras entidades, com responsabilidade em matéria de radiodifusão televisiva.

Serão realizadas ações de aferição de níveis de radiação nos diferentes pontos do país de forma periódica ou extraordinária a fim de garantir a segurança das pessoas na utilização do espectro radioelétrico.

Dar-se-á continuidade aos trabalhos de identificação de todas as servidões do país, de forma a integra-las nos diversos planos de ordenamento do território dos serviços estatais e municipais, e deverá essa informação servir para proibir a utilização indevida destes locais e definir futuros centros comuns de emissão.

3.3. Gestão de posição orbital

Cabo Verde não tem vindo a usufruir dos direitos internacionais das posições orbitais de satélites que lhe estão atribuídas, mas perante novos desafios é necessária uma tomada de posição nesta matéria.

Dadas as naturais limitações que país tem em explorar essas posições, num mercado globalizado, a deverá ser feita de forma flexível e orientado ao mercado, seguindo as melhores práticas sem prejuízo da salvaguarda dos interesses nacionais.

Tratando-se de um país de poucos recursos, muito poucas opções restam para uma boa gestão das posições orbitais, pelo que deve procurar maximiza-las, por exemplo através de concessão mediante contrapartidas que sejam benéficas para o país.

3.4. Numeração e Indicativos de chamada

3.4.1. Numeração convencional

Dada a importância de uma gestão eficiente dos recursos de numeração é necessário priorizar a revisão do Plano Nacional de Numeração, PNN, no sentido de adequá-lo aos novos serviços, flexibilizando-o, e orientando-o mais ao mercado e tecnologias atuais.

Por outro lado, é necessária a criação de uma regulamentação própria que defina uma política de atribuição de recursos de numeração de modo a tornar o processo mais eficiente, gerir melhor as gamas de numeração disponíveis, e disciplinar melhor os serviços de valor acrescentado.

3.4.2. ENUM

Com o objectivo de possibilitar a comunicação entre utilizadores de serviços de comunicações electrónicas de diferentes tipos, com recurso aos números E.164, através de diversos meios (voz, e-mail, fax, serviço de mensagens, etc.), vão ser ainda definidos os procedimentos para o ENUM.

3.4.3. Números e Indicativos de chamada para navios

Sendo uma tarefa da ANAC a gestão e atribuição dos códigos de comunicações dos navios (nomeadamente MMSI, Nº INMARSAT, Indicativo de Chamada, Nº de chamada seletiva e Nº de conta), a tendência será no sentido de uma resposta mais célere as solicitações e orientar-se para as últimas recomendações internacionais nesta matéria.

3.5. Projetos

3.5.1. Conclusão do SIGER

O sistema Integrado de Gestão do Espetro radioelétrico encontra-se na sua última fase, estando em curso os trabalhos necessários para a construção das estações do Sal e de São Vicente e na aquisição da estação móvel.

A integração de todo o sistema, bem como a operacionalização das ferramentas automáticas de gestão são também aspetos de grande importância para o sucesso do projeto.

Com a conclusão do projeto SIGER, o país estará no estado da arte do que existe em matéria de gestão e monitorização do espectro radioelétrico, o que certamente será uma grande mais-valia para os grandes objetivos estratégicos do país.

Trata-se de investimentos significativos em infraestruturas que valorizam o sector e maximiza os proveitos do espectro radioelétrico para o Estado de Cabo Verde.

3.5.2. Transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)

A transição para a TDT resulta das recomendações internacionais para uma melhor eficiência da gestão do espectro radioelétrico a fim de libertar gamas de frequências para outros serviços, nomeadamente para alimentar o rápido crescimento das redes móveis. Trata-se um projecto com várias implicações sociais económicas, cuja motivação principal é tirar proveitos do chamado dividendo digital.

Pela importância que tem, toda essa problemática à volta da transição deve ser abordada de forma holística, para que possam ser previstos todos os aspectos fundamentais para que haja benefícios para toda a sociedade.

O ano de 2013 irá ser um ano fundamental para todo o processo, pois das acções realizadas neste ano irá depender o sucesso do cumprimento do prazo estipulado, pelo que os desafios são significativos. Como tal, é necessário criar uma estrutura organizativa para a implementação da estratégia já desenvolvida que deverá englobar várias sensibilidades para que todos os *stakeholders* sejam envolvidos.

Deverão ser criados vários grupos de trabalho para efeitos do *switchover*, envolvendo diferentes níveis de actuação. São pelo menos sete o número de órgãos necessários para levar

Plano de Actividades 2013

a cabo a implementação deste projecto, donde será necessário alocar recursos humanos e financeiros.

A comissão de supervisão deverá ser o órgão superior, envolvendo as representações do Estado devendo ser presidido pela ANAC, tendo responsabilidades de gestão e supervisão da implementação da estratégia. Quase ao mesmo nível mas com objectivos distintos, está o conselho de especialistas que deve envolver todos os que vão directamente actuar no projecto que como actores técnicos ou definidores de políticas que cobrem todas as áreas desde o consumidor final até aos produtores de conteúdo.

Deverá haver um grupo de trabalho responsável pela monitorização controlo de implementação, que reporta directamente a comissão de supervisão presidida pela ANAC, e esta estará directamente ligada à comissão de coordenação que coordena todas as equipas.

Além dos trabalhos dos diferentes grupos, paralelamente haverá a necessidade de trabalhar para a criação de uma empresa de agregação, transporte e difusão, além de todos os outros aspectos previstos na Estratégia de transição.

3.6. Legislação necessária para o eixo

Para o presente eixo, identifica-se a necessidade de propor ao governo os seguintes diplomas legais:

- i. Proposta de alteração da Portaria N.º 39/99 de, 30 de Agosto (Taxas de Radiocomunicações)
- ii. Proposta de Projectos de Decretos Regulamentares para as servidões Radioeléctricas;
- iii. Proposta de Lei das Comunicações Via Satélite
- iv. Alteração de vários diplomas com vista a execução da estratégia de TDT, identificados na estratégia de transição.

4. Actividades do Eixo Segurança das Comunicações

4.1. Segurança das redes de Comunicações públicas e sistemas de informação

De acordo com o plano estratégico, a ANAC terá de assumir as suas atribuições estipuladas na lei nesta matéria pelo que deve adoptar medidas que devem ser praticadas ao nível dos operadores e prestadores de serviço, nomeadamente medidas técnicas organizacionais, e medidas de garantia de integridade das redes.

Tendo em conta que as infra-estruturas de telecomunicações são críticas, torna-se necessário adoptar medidas de segurança que devem ser cumpridas pelos operadores, e criar mecanismos de controlo que verifiquem que tais medidas são de facto implementadas, o que inclui:

Harmonização de normas de segurança física

Deverá ser criado quadro normativo que permita harmonizar os procedimentos de segurança nas empresas de comunicações electrónicas, de acordo com o seu grau de importância e centralidade. Deve englobar segurança e protecção das instalações, mecanismos de recuperação pós catástrofe e outros mecanismos que garantam a continuidade do negócio.

Segurança e protecção de Data Centers

Deverá ser criada legislação para segurança e protecção de *Data Centers* que prestam serviço ao público ou detenham informação de utilidade pública, estabelecendo normas rígidas e criando mecanismos de controlo. As normas devem ser harmonizadas com as melhores práticas internacionais e requerem um sistema de certificação dos centros de dados por entidades credenciadas para o efeito.

A protecção dos dados pessoais é um dos aspectos fundamentais no que toca a negócios de centro de dados, sendo hoje em dia um tema muito sensível. É conhecido o valor comercial que estes dados podem ter, o que motiva por vezes tentativa de utilização indevida ou de roubo.

Autoridades certificadoras de assinaturas digitais

Nas suas atribuições como autoridade acreditadora de entidades certificadoras de assinaturas digitais, a ANAC também tem grandes responsabilidades em matéria de segurança, devendo não só estabelecer as normas necessárias para as autoridades certificadoras de nível inferior, mas também executando-as de acordo com as melhores práticas internacionais no que se refere a Entidade Certificadora Raiz.

4.2. Segurança do espaço cibernético - Cibersegurança

A prioridade em matéria de cibersegurança é a no país é a estratégia nacional, a fim de haver uma abordagem integrada para fazer face a esta problemática.

Plano de Actividades 2013

A estratégia deverá englobar aspetos de natureza técnica, jurídica, policial e de segurança nacional e deve abarcar também um plano de comunicação forte que forçosamente se traduza numa cultura de cibersegurança e ainda uma forte cooperação internacional.

Por outro lado, a ANAC deverá continuar a apostar na troca de experiências com o projeto IMPACT (*International Multilateral Partnership Against Cyber Threats*), um projeto internacional que visa partilhar informações sobre ameaças cibernéticas, de forma a ter acesso rápido as metodologias de combate ao crime cibernético de forma fiável e actualizada.

Deve a ANAC procurar ser o elemento agregador do esforço de segurança nacional para o combate ao cibercrime. Sendo uma tarefa multidisciplinar exige coordenação de várias entidades públicas e privadas, bem como uma procura de parcerias internacionais.

Assim, deverá ser criado no horizonte de 2015, no âmbito do plano da referida estratégia, um CERT nacional que deverá integrar várias CERTs sectoriais

4.3. Comunicações de Emergência

A ANAC tem competências específicas no que respeita ao funcionamento das redes e dos serviços de telecomunicações em situações de emergência ou de força maior, bem como no acesso aos serviços de emergência pelos serviços telefónicos, nomeadamente através dos números de emergência.

Neste sentido deverão ser completadas duas tarefas que são fundamentais, uma que é um plano de comunicações de emergência que inclua uma rede de comunicações própria para o efeito, e outra que é a operacionalização do número único, o 112.

4.3.1. Plano de Comunicações de Emergência;

O Plano Nacional de Comunicações de Emergência é parte integrante do Plano Nacional de Emergências, e visa congregar esforços integrando todas as infraestruturas de comunicações eletrónicas no país no sentido de manter as diferentes autoridades a comunicar em situações de emergência.

Neste âmbito, e em conjunto com as entidades e serviços competentes, seguindo recomendações da UIT, deverão ser:

- Definidas políticas de planeamento civil de emergência do sector das comunicações;
- Apoiadas tecnicamente os organismos e serviços aos quais incumbe o acompanhamento do processo de estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência.
- Definir políticas, procedimentos e funções de cada entidade em matéria de comunicações de emergência, fundamentalmente em caso de catástrofes.

A ANAC conta com a cooperação técnica internacional, nomeadamente com o apoio técnico de parceiros das ilhas Canárias e da própria UIT.

Plano de Actividades 2013

Um passo importante a ser dado, é que o Estado de Cabo Verde ratifique a Convenção de Tampere a fim de facilitar a circulação de *experts* e equipamentos em situações de crise. Trata-se de um instrumento imprescindível para assegurar uma comunicação rápida em momentos de emergência, sendo importante uma maior cooperação entre os governos, pelo que é necessário que mais países a ratifiquem.

4.3.2.Operacionalização do Número único de emergência (112)

A introdução do número único de emergência reveste-se de extrema importância, pelo que deverá ser encarado como uma grande prioridade pelo Estado pois representa inclusive um factor de competitividade para o país, nomeadamente relativamente ao turismo seguro.

O governo criou uma comissão para a operacionalização do 112, coordenada em conjunto pela ANAC e pelo Serviço Nacional de Protecção civil, que visa sobretudo identificar as necessidades, propor soluções, definir estratégias de coordenação entre todos os intervenientes.

As principais ações a realizar neste âmbito em 2013 são os seguintes:

- Elaborar um plano operacional para a implementação do 112, orientando-se pelas boas práticas internacionais, alinhada com o projeto EMERNET que abrange as ilhas da Macaronésia;
- Definir procedimentos de funcionamento do centro operacional e as responsabilidades de cada entidade envolvida em situações de emergência.
- Definir a regulamentação necessária para garantir as que as chamadas de emergência possam ser efetuadas sem custo para o cliente;
- Definir mecanismos de interligação de chamadas de emergência entre os diversos operadores;
- Definir os equipamentos necessários e custos e mecanismos e mecanismos de financiamento do centro operacional, elaborar o termo de referência para aquisição;
- Iniciar a primeira fase de implementação do 112.

Paralelamente, em conjunto com a cooperação espanhola, a ANAC apoiará tecnicamente a elaboração de um projeto de criação de uma rede de comunicações que além de em situação normal servir forças de segurança, forças armadas e outras entidades, possa também permitir que em caso de colapso das redes públicas de comunicações, ainda as autoridades possam se comunicar entre si.

4.4. Estudos e Projetos do eixo segurança das Comunicações

4.4.1.Projeto CERT.CV

O projeto CERT (Equipa de reação a emergências de segurança informáticas) visa mudar o *mindset* do país face às ameaças cibernéticas, coordenando a partilha de informações e gerir proactivamente os riscos cibernéticos que o país enfrenta.

É objetivo do CERT.CV ser um líder confiável em Segurança Cibernética funcionando como um agregador do esforço colaborativo de várias instituições públicas e privadas através dos seus CSIRTs (Equipa de resposta a incidentes informáticos).

Plano de Actividades 2013

Além disso, deverá contribuir para o esforço de cibersegurança nacional nomeadamente no tratamento e coordenação da resposta a incidentes, na produção de alertas e recomendações de segurança e na promoção de uma cultura de segurança.

Deverão outros parceiros serem incentivados a criarem os seus CSIRTs ou CERT sectoriais, nomeadamente as entidades de governação eletrónica, a banca, forças armadas, policiais, etc. de fora a criar uma rede nacional de combate a actividade criminosa no ciberespaço.

4.4.2. Centro de Comunicações de emergência, 112.

O Centro de comunicações de emergência é um projeto visando a instalação de um centro de receção de chamadas de emergência através do número único 112. Deve ser integrado no centro operacional de O centro deve ser projetado de forma a dispor de recursos humanos e equipamentos técnicos que possibilitam as funções mínimas, tais como:

- Receber pedidos de ajuda, classificar o tipo de emergência e transmitir às autoridades competentes;
- Coordenar recursos existentes e mobilizáveis em todos os tipos de processos e operações de emergência.
- Receber informações atualizadas sobre os serviços envolvidos num incidente e acompanhar o desenrolar das ações no terreno;
- Realizar uma análise detalhada e desenvolver estatísticas relevantes dos dados que são referidos em relação às intervenções realizadas;

O projeto deverá ser concebido de forma a ser feita de forma faseada devendo ser estabelecidas as metas de cada fase, de acordo com as prioridades que forem definidas. Necessariamente, na primeira fase deverão contar as seguintes ações:

- Instalação de um centro operacional com as condições mínimas de funcionamento que permita a triagem das chamadas de emergência e o respetivo reencaminhamento.
- Resolver todas as questões pendentes em relação as operadoras em matéria de custos de interligação de chamadas de emergência.

Paralelamente deve-se iniciar um plano de comunicação com o público para socializar o número único 112;

4.4.3. Agenda legislativa para o eixo das TIC

Para o ano de 2013 deverá ser submetido ao governo, o anteprojeto de Decreto-Regulamentar que regula o sistema de funcionamento do número nacional de emergência, e dar-se-á início ao processo de elaboração dos seguintes propostas de legislação:

- i. Proposta de lei de cibercrimes
- ii. Legislação relativa a Segurança de redes e sistemas de informação;
- iii. Regulamentação do número único de emergência 112.

5. Actividades do Eixo do Sector Postal.

5.1. Operacionalização Serviço Postal Universal

Garantir um conjunto mínimo de serviços de boa qualidade, a preços acessíveis a todos os utentes, independentemente da sua localização geográfica, é o objectivo principal do estabelecimento do serviço postal universal (SPU). Compreende um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 Kg de peso e de encomendas postais até 20 Kg de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado.

A implementação do convénio de qualidade é um aspecto que deverá ser acompanhado de forma a poder haver uma análise do ponto de situação e ver que aspectos podem ser melhorados ou revistos.

Relativamente aos preços aplicados, a ANAC irá proceder a celebração de um Convénio de preços, que fixa as regras de formação de preços para cada um dos serviços que compõem o serviço universal, tendo em consideração os princípios estipulados na cláusula 24ª do D L n.º 55/2006 de 27 de Novembro destinado a vigorar salvo disposição em contrário das partes por períodos de três anos.

A aplicação de todas as condições necessárias para a prestação do Serviço Postal Universal, exige que o modelo de contabilidade analítica para a concessionária esteja a ser aplicado em pleno e as compensações para a sua prestação seja devidamente quantificada.

5.2. Atualização do Calendário de Liberalização

Proceder-se-á à elaboração de um estudo a fim de determinar se a calendarização para se efetuar a liberalização total do sector de forma gradual e controlada até o ano de 2015 como está definido é o mais adequado ou se de fato ainda não estão criadas as condições para o efeito.

Este estudo servirá de base para estabelecer um quadro claro e rigoroso de atuação no mercado na regulação postal, definindo os objetivos a atingir, assim como um conjunto de obrigações e direitos que o regulador e os operadores devem assumir. Esse quadro define a liberalização gradual dos serviços postais, promovendo a concorrência no sector, mas garantindo a existência da oferta de serviço universal, que abrange os serviços postais de carácter essencial prestados em todo o país, com qualidade e a preços acessíveis; ao mesmo tempo que consagra a defesa dos direitos dos utilizadores e consumidores, impondo obrigações aos prestadores.

A liberalização da atividade postal deverá ter reflexos em termos de maior competitividade e dinamismo no mercado nacional. Como resultado desta evolução regulamentar, é previsível um aumento da concorrência nos serviços postais que se encontram liberalizados, em especial nos serviços de transporte rápido de volumes e documento, nos quais já existem dois operadores licenciados e se pretende introduzir mais.

5.3. Fomento de inovação e novos negócios para o sector postal

Existem muitas experiencias de boas práticas espalhadas pelo mundo em matéria de sustentabilidade do setor Postal. Torna-se necessário fazer um estudo que analise a situação actual do setor e proponha projetos que sejam inovadores para o sector.

Assim sendo deve a ANAC promover fóruns de discussão que proponha acções concretas para o sector postal, que traga sustentabilidade as empresas e garanta a continuidade do serviço público.

O setor detém a maior rede de balcões do país e trata-se de um activo de valor considerável, com muito potencial de negócios da qual se pode tirar proveitos sustentáveis.

5.4. Implementação efectiva e divulgação do Código Postal

O Código Postal de Cabo Verde foi aprovado pelo Governo através do Decreto Regulamentar nº07/99, de 6 de Julho. Trata-se de um código de quatro algarismos que serve para identificar cada localidade de cada concelho do país, com a pretensão de tornar-se numa ferramenta muito importante na prestação de serviços postais.

No entanto apesar da sua criação, nunca foi devidamente divulgado nem aplicado, pelo que a ANAC, em conjunto com os diversos actores públicos, e enquadrado em projectos ordenamento do território do governo e câmaras municipais nomeadamente em matéria de toponímia irá envidar esforços para que sejam identificados os reais motivos da sua não ampla aplicação e fazer com que o seja.

A ausência desta ferramenta, condiciona a eficiência dos serviços postais, além de impedir o desenvolvimento do comércio electrónico uma vez que as grandes lojas electrónicas mundiais normalmente exigem-na para que se possa completar a operação e fazer a entrega dos produtos.

5.5. Reforço da Regulação do Mercado Postal

A liberalização do Mercado Postal *trouxe* novos player no mercado, trazendo novos desafios em matéria regulação do mercado. Os novos operadores atuam essencialmente no nicho mais rentável do mercado, e tem uma tendência em centralizarem-se em centros urbanos.

Um dos aspetos a ser estudados é a interligação de operadores postais, podendo resultar em ganhos para os novos *players* que pode tirar proveito dos balcões da concessionária para chegar a todas as localidades do país, mas também para a concessionária como oportunidade de negócio, e de acesso às infraestruturas de logística das outras operadoras, numa relação Win Win.

Outro aspecto da regulação do setor postal é a melhoria da qualidade dos serviços. Além do convénio de qualidade assinada com a concessionária, é importante fazer uma análise da qualidade dos serviços prestados pelas outras operadoras.

Um dos grandes problemas que o setor postal enfrenta é estrutural e tem a ver com os transportes inter-ilhas, a afectando qualidade forma significativa. Por estas razões, a ANAC deverá dar uma atenção especial á regulação do mercado postal, no sentido de procurar dinamizar o melhor o sector.

III. COOPERAÇÃO REPRESENTAÇÃO DO SETOR

A representação técnica do sector por parte da ANAC deve ser vista num âmbito muito mais abrangente e enquadrado com outras atribuições da ANAC atribuídas estatutariamente, tal como promover a normalização técnica em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas.

No seu sentido lato, a representação, vai desde actividades de normalização, até a assinatura de protocolos com outras entidades com vista a atingir objectivos que são importantes para os interesses nacionais.

1. Actividades de normalização

Em matéria de normalização, para ir de encontro aos desafios existentes, a ANAC irá, no seguimento do que for decidido pelo governo relativamente à criação do Sistema Nacional de qualidade de Cabo Verde (SNQ-CV), dar a sua competente contribuição nessa matéria.

1.1. Integração no SNQ-CV

Como representante técnico do Estado no sector das comunicações electrónicas, a ANAC deverá coordenar junto as entidades responsáveis pela instalação do SNQ, a forma como poderá integrar a mesma.

Poderá ser através de participação como um organismo com funções de normalização (ONS) ou apenas como dinamizador da comissão técnica para o sector, isto dependerá da política definida pelo Governo.

Seja qual for essa modalidade, as prioridades da ANAC junto do SNQ vão para a normalização técnica e metrologia, e posteriormente para certificação de equipamentos de terminais de telecomunicações em termos de compatibilidade electromagnética, segurança e interoperabilidade.

Aspectos como o regime ITED/ITUR e a infra-estrutura de Chave pública de Cabo Verde deverão ser matéria de normalização urgente de forma a unificar o sistema nacional.

Para essa integração, é necessário que a semelhança do que acontecem várias paragens, dever-se-á estabelecer um protocolo com a entidade que vier a gerir o Sistema Nacional de Qualidade onde constarão as diversas funções que devem ser vistas em conjunto quer para o sector das Comunicações electrónicas quer Postal.

1.2. Convergência Técnica e Normativa com a UE

Plano de Actividades 2013

O desafio de convergência técnica e normativa com a União Europeia exigirá de Cabo Verde grande convergência de esforço e a ANAC deve estar pronta para fazer parte.

Assim, a ANAC irá dar a sua contribuição quer na definição do livro branco que está a ser elaborado para esta convergência, quer no que se refere à adopção de medidas e normas regulatórias.

No que se refere a adopção da legislação e regulamentação, bem como a política regulatória a ANAC já trabalha muito orientado para o quadro vigente na Europa, tendo sempre em linha de consideração as realidades locais.

2. Relações institucionais e actividades de cooperação

A ANAC pode estabelecer relações de cooperação com outras entidades públicas e privadas, nacionais ou estrangeiras, quando isso se mostre necessário ou conveniente para a prossecução das suas atribuições e desde que o estabelecimento de tais relações não consubstancie uma situação de conflito de interesses.

Para o ano 2013 a ANAC continuará a dar atenção a cooperação internacional e nacional sempre com vista a encontrar as melhores soluções para o desenvolvimento das Comunicações Eletrónicas e postais, bem como os interesses nacionais neste sector.

2.1. Organismos Internacionais

Indo de encontro ao estipulado no plano estratégico, as relações com entidades internacionais assumem 3 vertentes:

- i) **Uma vertente de participação em representação do Estado de Cabo Verde**, como membro de pleno direito nas grandes decisões de organizações internacionais, como a UIT e UPU, por exemplo;
- ii) **Uma vertente bilateral** normalmente com entidades homólogas ou que estão ligadas a determinados sectores que a ANAC também;
- iii) **Uma vertente multilateral**, com participação em associações de reguladores, ligados quer por questões regionais, quer de cariz linguístico e cultural.

2.1.1. Vertente de representação internacional do Estado de Cabo Verde,

Em relação à primeira vertente, a ANAC destaque para as relações com a UIT que têm sido excelentes, sendo que se continuará a participar como membro de pleno direito nos fóruns de decisão para o sector. Além deste aspecto, as relações com a UIT assumam outras variantes como:

- i) **Suporte técnico e consultoria**, nomeadamente nos projectos concretos da transição da radiodifusão televisiva analógica para a digital, no projecto do Plano Nacional de Comunicações de Emergência, na criação do Internet Exchange Point e na criação de informação estatística.

Plano de Actividades 2013

- ii) **Formação e transferência de conhecimento**, tanto em participação em fóruns internacionais, como em formações específicas através dos centros de excelência da instituição.
- iii) **Representação** da UIT em Cabo Verde, não só no que se trata de implementação de políticas, como também na promoção do acesso às TIC:

Nesta vertente internacional de representação do Estado, muitas outras acções deverão ser levadas a cabo, nomeadamente, que incluem ainda o acompanhamento das actividades da ICANN, no que diz respeito a gestão de domínios a gestão de endereços IP, com especial destaque para a evolução para o IPv6.

2.1.2. Vertente Bilateral

Nesta vertente em 2013 a aposta continuará no amadurecimento dos protocolos já existentes como na procura de novas parcerias. A ANAC já tem parcerias com algumas das suas congéneres de CPLP como Portugal, Guiné-Bissau e Brasil procurando atingir a excelência nas relações diretas com essas entidades. Relativamente a países da CEDEAO, com o Senegal também já existe um protocolo concreto.

2.1.3. Vertente Multilateral

Na vertente multilateral, especial destaque continuará a ser dada a ARCTEL-CPLP, dada a proximidade linguística e cultural que dá um contributo substancial na busca por melhores soluções nas actividades de regulação. As actividades no âmbito da associação de reguladores da CPLP devem-se estender a todas as áreas da regulação.

Também a ANAC continuará a cooperar e participar nas actividades da AICEP, Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, visto ter-se demonstrado ser um espaço de troca de experiências importantes, tendo a vantagem de ser mais abrangente e incorporar a vertente Postal.

A nível regional, as relações com a CEDEAO devem continuar a ser cada vez mais profícuas, sendo que a ANAC continuará a participar com técnicos em vários eventos importantes organizados por aquela comunidade quer no âmbito da associação de reguladores da CEDEAO, a WATRA, quer nas iniciativas da própria Comissão da CEDEAO dando o seu contributo para o fortalecimento da organização na defesa dos seus interesses comuns.

2.1.4. Parcerias com Instituições Nacionais

Ao longo do presente plano, se referiu a necessidade de coordenar com outras entidades nacionais a fim de levar avante actividades importantes para o desenvolvimento do país em matérias relacionadas com as comunicações electrónicas e com as TIC no geral. Neste contexto, a ANAC procurará estabelecer relações próximas através de protocolos ou memorandos, com algumas entidades a fim de garantir que alguns projectos sejam concretizados, nomeadamente as seguintes:

- Entidades de regulação e fiscalização no sentido de troca de experiências e entreadjudas em matérias que possam ser transversais a dois ou mais sectores;

Plano de Actividades 2013

- Policia Nacional e Polícia Judiciária em vários aspetos que vão desde o apoio a acções de fiscalização até combate a cibercriminalidade passando por aspectos em que a ANAC possa apoiar em acções de investigação;
- Serviços alfandegários no que se refere ao controlo de entrada de equipamentos ou materiais fora das normas aprovadas em Cabo Verde. Alguns dos aspectos a dar prioridade será na aplicação do Regime ITED/ITUR e a transição para TDT no que respeita a importação de materiais e equipamentos;
- Forças Armadas em matéria de segurança às estações remotas de controlo do espectro radioelétrico bem como na definição das faixas de frequências reservadas para utilização militar;
- Direcção Geral de Ordenamento do Território no que respeita ao apoio aos planos de ordenamento do território, nomeadamente no estabelecimento de zonas de servidão radioelétrica e em zonas de servidão radioelétrica bem como na criação do sistema de informação geográfica de telecomunicações;
- Universidades, IEFP e outros estabelecimentos de ensino, quer em matéria de apoio a iniciativas de I&D, quer na promoção de formações nomeadamente de técnicos ITED/ITUR;
- Associações de defesa de consumidores no que concerne à proteção dos interesses dos consumidores no que diz respeito ao sector das comunicações eletrónicas e postais.

IV. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO

Com o presente capítulo pretende-se dar a conhecer as actividades de suporte às missões da ANAC.

A estrutura organizacional, bem como, as actividades de suporte e gestão devem ser adequados ao desenvolvimento do sector e versáteis o suficiente para acompanhar as rápidas alterações do ambiente envolvente.

O ano de 2013 traz grandes desafios, e a ANAC deverá reforçar-se com quadros suficientes para cobrir o défice existente a fim de cabalmente cumprir as suas funções.

1. Desenvolvimento institucional

Só com uma sólida cultura organizacional se projectará uma imagem de confiança e credibilidade junto dos operadores, consumidores, cidadãos e do mercado no geral.

A ANAC irá fazer um esforço acrescido para criar e modificar tipologias de organização interna e metas a atingir e para tal será elaborado um estudo aprofundado sobre as tendências de evolução do sector das comunicações electrónicas e postais de uma forma geral, para a partir das conclusões que vierem a ser tiradas, decidir sobre qual a melhor estrutura organizativa a adotar para melhor fazer face aos desafios do futuro.

No entanto, o sucesso deste esforço dependerá, em muito, da capacidade de assumir e fazer assimilar mudanças internas de organização, e capacidade e ousadia de eliminar rotinas que eventualmente já não façam sentido.

Essas capacidades passam essencialmente pela consciencialização da necessidade da mudança, pelo compromisso contínuo das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação e pelo reforço e reconhecimento dos progressos alcançados face aos programas e metas estabelecidas.

É fundamental reforçar os mecanismos de interacção entre os departamentos, quer na discussão de assuntos convergentes, quer na intervenção concreta, ou ainda no apoio em termos gestão administrativa, para a prossecução dos objectivos constantes do plano de actividades da ANAC para 2013.

2. Plano de gestão e suporte

2.1. Plano de Pessoal

É necessário dar continuidade às iniciativas de mudança, já implementadas em 2012, no que toca melhoria da eficiência e da produtividade interna e indo ao encontro das expectativas de desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores. Assim, A ANAC irá desenvolver, em particular, as seguintes vertentes da gestão de Recursos Humanos:

2.1.1. Avaliação de desempenho

Pretende dar continuidade e desenvolver acções com vista a consolidação de uma cultura de avaliação na ANAC, através da implementação e promoção de acções de melhoria nos

Plano de Actividades 2013

instrumentos de avaliação de desempenho que visa essencialmente melhorar os resultados, ajudando as pessoas a atingirem níveis de desempenho mais elevados e conseqüentemente criar valor para a organização.

2.1.2. Capacitação e valorização dos Recursos Humanos

Na sociedade do conhecimento, o desenvolvimento de competências em termos de saber, saber fazer e saber estar é essencial para que os trabalhadores possam cumprir a múltipla missão de prestar serviços de qualidade à sociedade e contribuir para a melhoria do desempenho da instituição, designadamente através da inovação ao nível dos processos, da produção de serviços e do fornecimento de informação relevante para a melhoria da actividade de regulação das Comunicações em Cabo Verde. Neste sentido a ANAC para o ano 2013 responderá a estas necessidades através da avaliação prospectiva de competências dos seus trabalhadores nas diversas áreas de actuação prestando assistência através da organização de acções de formação alinhadas com os objectivos estratégicos da instituição.

2.1.3. Reforço dos Recursos Humanos

Ao longo de 2012 foram desenvolvidos procedimentos de concursos que permitirão preencher, através de contratos de trabalho, dez postos de trabalho para 2013. Estes traduzem o mínimo das necessidades consideradas adequadas para desenvolvimento das actividades que a ANAC se propõe realizar.

2.1.4. Gestão das Carreiras

O sistema de gestão de carreiras, introduzido em 2009, com a implementação do Plano de Cargos Carreiras e salários, permite continuar a fazer uma abordagem ajustada aos perfis de evolução dos colaboradores, no que respeita ao modo como é entendida a progressão profissional com base nos desempenhos individuais, na aquisição de competências e na aplicação de regras mais objectivas na avaliação.

2.1.5. Digitalização de processos

Continuar o processo de digitalização de todos os documentos relacionados com a gestão de recursos humanos, desenvolvendo mais soluções electrónicas e formulários específicos, adaptados ao tipo de tratamento de dados em causa com vista a uma maior gestão dos processos administrativos.

A este Plano de Actividades, que apenas corresponde à algumas iniciativas a desenvolver, acrescem naturalmente todas as tarefas administrativas quotidianas da instituição, bem como aquelas que vão surgindo e requerem uma intervenção imediata. Isso também faz parte da singularidade do nosso trabalho, em prol da melhor gestão global da nossa instituição.

2.1.6. Saúde higiene e segurança no trabalho

Deverá ser dada continuidade ao apoio à assistência médica aos colaboradores, e ao processo de implementação de políticas adequadas de segurança e protecção no trabalho.

Uma especial atenção deverá ser dada à segurança nas suas vertentes *security* e *safety*. Em ambas é necessária a criação de uma cultura que leve as pessoas a terem sempre em mente as normas de segurança.

Na vertente *security* é necessário garantir a segurança das instalações e equipamentos, especialmente os mais sensíveis. Além disso é preciso garantir que informações classificadas

Plano de Actividades 2013

sejam mantidas seguras, e que os colaboradores tenham sempre esta consciência cultivam essa cultura.

Do ponto de vista de *safety*, torna-se necessário por um lado sensibilizar e dar formação a todos os trabalhadores no sentido de combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os factores que podem afectar o ambiente do trabalho e o trabalhador.

Por outro lado, tendo em conta os vários equipamentos existentes nas instalações da ANAC, deve-se adoptar práticas que minimizem riscos de situações de insegurança do ambiente, sendo necessária uma sensibilização contínua dos colaboradores para utilizarem medidas preventivas e de manuseamento dos equipamentos.

2.2. Plano de comunicação e imagem

O ano de 2012 foi marcado pela readaptação a um novo espaço tendo-se concentrado essencialmente na melhoria da imagem interna da instituição, apostando na criação de um clima atractivo para colaboradores e visitantes, devendo esse processo ficar concluído em 2013 com a finalização da decoração e sinalética das instalações.

Do ponto de vista de comunicação externa, para o ano de 2013 será prioridade a realização periódica de acções que permitam fortalecer as Relações Exteriores, aproximar a ANAC de instituições de ensino superior, instituições parceiras, instituições similares, comunicação social, entre outros através de parcerias e cooperação de forma a promover a informação e divulgação dos projectos da ANAC que beneficiam os consumidores e cidadãos no geral.

Das acções mais relevantes a serem realizadas em 213 destacam-se:

- Produção e distribuição do *Newsletter* da ANAC, com informações importantes das suas actividades e relativas ao sector;
- Produção do Guia do Consumidor das Comunicações Electrónicas e Postais;
- Organização de eventos (Formação para Jornalistas, comemoração de datas importantes, convívios entre os colaboradores etc.);
- Criação do Serviço de Atendimento Relações Públicas;
- Reforço da Comunicação Interna;
- Continuidade de produção de materiais para difusão na Comunicação Social.

2.3. Plano Financeiro

A vasta gama de actividades previstas no presente plano de actividades exige investimentos de grande envergadura. A grande maioria desses investimentos destina-se a projectos importantes para um país que se quer afirmar como uma economia de prestação de serviços.

O presente plano apresenta a previsão de receitas da ANAC para o ano de 2013, no âmbito da sua actividade regulatória e dos recursos a aplicar nos objectivos que visa atingir no decorrer de 2013, com base na estratégia definida no seu plano estratégico e de actividades.

Para o exercício económico de 2013 a ANAC prevê rendimentos provenientes de sua actividade num total de 488.110.630\$00 (quatrocentos e oitenta e oito milhões, cento e dez mil, seiscentos e trinta escudos), e prevê realizar despesas necessárias à sua gestão no montante de 369.691.841\$00 (trezentos e sessenta e nove milhões, seiscentos e noventa e um mil, oitocentos e quarenta e um escudos).

A previsão de rendimentos, assenta essencialmente, nas taxas de utilização do espectro radioeléctrico e taxas de regulação, previstas na legislação em vigor, e representam 96,37% do total de rendimentos, conforme quadro seguinte:

Rendimentos	Valor	Peso
Taxas e contribuições	470.400.000,00	96,37%
- Utilização do Espectro radioeléctrico	420.000.000,00	86,85%
- Taxa de Regulação	50.000.000,00	9,65%
- Registo de domínios	400.000,00	0,08%
Outros rendimentos	17.710.630,00	3,63%
- Investimentos Financeiros	17.710.630,00	3,63%
Total	488.110.630,00	100,00%

A previsão de gastos ascende 369.691.841\$00 (trezentos e sessenta e nove milhões, seiscentos e noventa e um mil, oitocentos e quarenta e um escudos), cuja afectação é apresentada no quadro abaixo, com diferenciação por grupos de despesas:

Despesas	Valor	%
- Fornecimentos e Serviços Externos	148.754.322,00	40,24%
- Gastos com Pessoal	116.474.290,00	31,51%
- Gastos de Depreciação e Amortização	41.250.813,00	11,16%
- Outros Gastos	63.212.416,00	17,10%
Total	369.691.841,00	100,00%

A análise do quadro, permite constatar que os gastos com o pessoal representam 31,51% do total de gastos.

Essa rubrica contempla a previsão de pagamento das remunerações e encargos sociais com os membros do Conselho de Administração e do pessoal do quadro. Inclui a previsão com a contratação de mais 8 (oito) técnicos superiores mais a contratação do Fiscal Único.

Comparativamente ao ano anterior, apresenta um crescimento na ordem de 26%. Isto, em virtude de gastos previstos com os novos recrutamentos, a contratação do Fiscal Único e ainda os gastos com a indemnização de alguns trabalhadores, por mútuo acordo de rescisão de contratos de trabalho, enquadrados na política de reestruturação do quadro de pessoal e outros por decisão do Conselho de Administração.

Por seu turno, os gastos previstos com aquisição de bens e serviços, situam-se nos 40,24%. É de salientar, que uma boa parcela deste grupo de despesas, é absorvida pela rubrica Trabalhos Especializados, com estudos, pareceres e consultorias internacionais de projectos estruturantes que a ANAC, ainda carece de meios próprios para a sua elaboração.

A rubrica outros gastos, ascende 63.212.416\$00 (sessenta e três milhões, duzentos e dois mil, quatrocentos e dezasseis escudos). Há que considerar a verba para indemnização de algumas famílias por expropriação de habitação, nas áreas de servidão de espectro radioeléctrico, em Monte Gonçalo Afonso.

Os Investimentos previstos para o ano de 2013, ascendem o montante de 416.486.760\$00 (quatrocentos e dezasseis milhões, quatrocentos e oitenta e seis mil, setecentos e sessenta escudos).

Activos	Valor	Peso
Activos Fixos Tangíveis	397.530.392,00	95,45%
Terrenos e Recursos Naturais	4.000.000,00	0,96%
Edifícios e outras construções	109.273.873,00	26,21%
Equipamentos básicos	135.802.568,00	32,57%
Equipamentos Administrativos	11.598.038,00	2,78%
Outros activos fixos tangíveis	137.300.000,00	32,93%
Activos Intangíveis	18.956.368,00	4,55%
Programas de Computador	18.956.368,00	4,55%
Total	416.930.847,00	100,00%

Este montante de investimentos destina-se substancialmente a:

- i. Aquisição de terrenos e construção das Estações de Controlo de Espectro Radioeléctrico (ERCER), das Ilhas do Sal e São Vicente;
- ii. Aquisição de equipamentos electrónicos, no âmbito da 2ª fase do projecto Sistema Integrado de Gestão de Espectro Radioeléctrico (SIGER);
- iii. Aquisição de equipamentos aferição Qualidade de Serviço (QoS);
- iv. Equipamentos básicos à implementação dos projectos “Internet Exchange Point (PIX-CV), do “centro operacional de emergência 112” e do “Centro de difusão para codificação no âmbito da transição para Televisão Digital (TDT)”.
- v. Aquisição de uma solução tecnológica de um sistema integrado de informação sobre o acesso às TIC, que permite ter indicadores estatísticos, como acesso à internet por localidades, solução tecnológica sobre a portabilidade numérica e software simulador tarifário, no âmbito do regulamento Qualidade Serviço Móvel Terrestre. Inclui igualmente outras ferramentas para a melhoria administrativa e organizacional.

O montante, prevê ainda na vertente construção, o projecto de ampliação do espaço pertencente à ANAC no Monte Gonçalo Afonso.

V. Considerações Finais

Perante o presente plano de actividades confirma-se uma vez mais a grande diversidade e quantidade de desafios que a ANAC terá pela frente no ano que se inicia. Tal facto enaltece e prestigia a instituição, mas por outro lado, traz grandes responsabilidades que devem ser geridas com inteligência na definição de prioridades

Embora as actividades constantes do presente plano tenham sido referenciadas de forma sintetizada, a aplicação prática das mesmas tem um grau de complexidade considerável que exige disponibilidade de recursos humanos e financeiros.

Naturalmente que as atribuições nucleares da ANAC são as relacionadas com a regulação técnica e económica do mercado das comunicações electrónicas e postais em Cabo Verde, chamando a si toda as responsabilidades do equilíbrio do mercado e a protecção dos direitos dos utilizadores e cidadãos no geral. Acresce-se ainda as responsabilidades da gestão, fiscalização e controlo do espectro radioeléctrico não só para o mercado das comunicações electrónicas acessíveis ao público, mas igualmente para serviços de radiodifusão, comunicações aeronáuticas, marítimas, etc.

Entretanto, num país com poucos recursos e com muitos desafios pela frente para a promoção do desenvolvimento económico e social, é entendível que se procure otimizar recursos, e atribuir outras responsabilidades à ANAC que estejam relacionadas com as suas áreas de actividade, nomeadamente a gestão do registo de domínios .CV, a operacionalização da infraestruturas de chaves públicas de Cabo Verde e a respectiva entidade certificadora raiz.

A Estratégia de transição para a TDT, a estratégia nacional para a banda larga, a estratégia para a cibersegurança e ainda a operacionalização do número único de emergência 112, são tarefas que exigem muito empenho de recursos da parte da ANAC. Estas actividades presentes requerem o envolvimento de outras entidades públicas e privadas, pelo que a melhor forma encontrada de congregar esforços foi a criação de comissões por parte do Governo multidisciplinares, com os trabalhos a serem coordenados pela ANAC.

Face a todo o exposto, denota-se que a ANAC tem pela frente um conjunto de desafios importantes para o país, e está consciente dessas responsabilidades. Assim, apostará num contínuo desenvolvimento institucional e numa aposta nos recursos humanos a fim de se tornar cada vez mais eficiente e eficaz no cumprimento das suas atribuições ao serviço de Cabo Verde.

Praia, 18 de Março de 2013

O Conselho de Administração,

.....

David Gomes

Plano de Actividades 2013
Presidente

.....



Valdmiro Segredo
Administrador