

# **Plano de Actividades**

**2008-2010**





## INTRODUÇÃO

A liberalização total do mercado das comunicações electrónicas, a partir de 1 de Janeiro de 2007, colocou a Agência Nacional das Comunicações – ANAC, enquanto Autoridade Reguladora Nacional, cuja missão é a regulação (técnica e económica), supervisão, regulamentação e representação do sector das comunicações, ante desafios em que a sua missão e princípios de actuação impõem uma actuação e ou intervenção eficaz, no sentido de promover a concorrência na oferta de redes e serviços e assegurar que os utilizadores/cidadãos obtenham o máximo de benefício em termos de escolhas, de preço e qualidade.

Com a assinatura do Contratado de Concessão do Serviço Postal Universal, as responsabilidades da ANAC foram acrescidas, não só em termos de regulação e regulamentação como também em termos de fiscalização e a fixação dos termos e condições do serviço universal.

Ainda, em termos de áreas de intervenções sob a responsabilidade da ANAC, o Decreto – Lei n.33/2007, de 24 de Setembro, que regula o uso da assinatura electrónica, o reconhecimento da sua eficácia jurídica, a actividade de certificação, bem como a contratação electrónica, para além de melhor clarificar as competências da ANAC como a autoridade credenciadora, também atribui à ANAC as funções de entidade de supervisão central na matéria de comércio electrónico. Neste sentido, varias acções e medidas (legais) serão levadas a cabo a fim de tornar os serviços da sociedade de informação, em particular do comércio electrónico.

Novos serviços e operadores, cujo suporte é a utilização do espectro radioeléctrico, vêm aumentando, o que por sua vez exige da ANAC, por um lado, uma gestão e controlo mais criteriosas, por outro, um acesso a este recurso raro mais equitativo.

A garantia da segurança e da integridade das redes das comunicações electrónicas é uma outra preocupação fundamental da Autoridade Reguladora Nacional. Após o último corte no cabo submarino internacional, ficou claro que é urgente a introdução de uma outra ligação internacional como alternativa.

Serviços e mercados onde, num determinado espaço e tempo, não houver concorrência, a intervenção do regulador será no sentido de defender os interesses intrínsecos dos utilizadores.

O início comercial de mais um operador no mercado de telefonia móvel, permitirá ao regulador não só conhecer melhor as demandas desse mercado como também introdução da portabilidade de números.

Criar, desenvolver e materializar a curto e médio prazo um novo modelo de fiscalização, é indispensável para o sucesso da actividade de regulação.

A implementação do plano de acção para a Parceria Especial com a União Europeia, quer em termos da abordagem da integração regional, quer em termos da convergência técnica e normativa para o sector das comunicações é um outro desafio.

Face aos desafios acima mencionados, de seguida, se enumeram e descrevem, os objectivos e estratégias da ANAC para o período 2008-2010, retomando e desenvolvendo muitas das actividades planificadas e iniciadas no exercício 2007.

## 2- MISSÃO E VISÃO

Com a liberalização total do mercado das comunicações electrónicas, a partir de 1 de Janeiro de 2007, cabe a ANAC a missão principal de promover a concorrência. Esta tem o papel de identificar novos mercados e serviços, apresentando aos agentes a sua visão sobre a evolução dos mercados num horizonte a curto, médio e longo prazo.

Num sector como o das comunicações, onde é caracterizado por alterações muito significativas – tanto no que se refere à inovação tecnológica como à própria viabilidade dos modelos de negócios – e que ocorrem de uma forma geralmente rápida, o Regulador deve ter uma clara perspectiva do rumo a seguir e da forma como a sua actividade terá mais benefícios para a economia, em termos de investimento, de inovação e de ganhos para o consumidor.

Também, deve ter uma capacidade de antecipação do mercado, permitindo conciliar intervenções oportunas com o enriquecimento do processo de decisão, que se seja transparente, participativo e atempado.

Ainda, em termos de previsibilidade da regulação, o Regulador deve ter uma linha de intervenção consistente que, no essencial, é incorporada nas expectativas dos intervenientes no mercado, de forma a que estes possam planear as suas actividades e em particular, as suas decisões de investimentos de uma forma estável.

Constitui também a missão da ANAC, regular, supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações.

Neste sentido, uma fiscalização mais proactiva é fundamental. Hoje depara-se ainda com uma fraca capacidade de averiguar se as medidas do regulador são postas em prática nas condições e prazos estabelecidos. Com e a previsão de entrada de novos players o cenário será ainda complexo.

A **consulta pública** em matérias de grande importância para o desenvolvimento do sector, com uma maior participação dos principais actores do mercado nas tomadas das principais decisões, é uma outra medida a desenvolver.

Uma outra missão é o acompanhamento permanente da evolução de um conjunto de indicadores, designadamente, quanto à evolução dos preços nos diferentes mercados, à comparação de preços no sector, ao encorajamento do investimento

em infra-estruturas e de interoperabilidade, à evolução da inovação e diversidade de oferta, com a conseqüente ampliação das opções dos consumidores e à melhoria dos níveis de qualidade de serviço.

As tendências apontam para o abandono progressiva das chamadas redes tradicionais para as de novas gerações, onde a convergência das tecnologias nos permitirá ter acesso a um leque variado de serviços de boa qualidade com tarifas e preços acessíveis a todos. Exemplos disso são, substituição da “voz fixa” pela “voz móvel”, VoIP, “voz – banda larga”, a própria banda larga, etc. Neste processo, a promoção da neutralidade tecnológica é fundamental.

### 3- OBJECTIVOS

O artigo 5º, do Decreto-Legislativo n.º7/2005, de 24 de Novembro, estabeleceu os objectivos de regulação das comunicações electrónicas a prosseguir pela ANAC.

Dos objectivos definidos no referido diploma legal e uma vez consagrado a liberalização do sector e consolidado o quadro regulatório que permite o desenvolvimento da concorrência, facilitando o acesso a sociedade do conhecimento, cabe à ANAC assegurar uma intervenção no mercado que se traduza em ganhos para os consumidores e **uma utilização eficiente das infra-estruturas existentes**, o que requer um acompanhamento sistemático dos modelos tarifários e das ofertas de acesso e interligação, incentivando o investimento por parte de novos operadores.

Assim, constitui um desafio importante para o regulador criar condições de igual tratamento e de acesso à rede básica das comunicações electrónicas do por parte dos novos operadores, que vão para além de preços e de prazos.

A aferição de qualidade dos serviços a prestar pelos diferentes operadores bem como a fixação dos respectivos parâmetros é um desafio a curto prazo.

Um outro objectivo do regulador é identificação de novos serviços e mercados no sentido de fomentar a concorrência entre diferentes plataformas tecnológicas. Aqui a neutralidade tecnológica é um importante princípio para o regulador, que terá de criar condições para que o aparecimento de novas tecnologias se traduza em mercados dinâmicos, abertos e flexíveis.

Da mesma forma, constitui um objectivo do regulador, a introdução de ofertas combinadas de vários serviços (bundling) – que proporciona benefícios aos consumidores.

O licenciamento versus legalização dos operadores dos serviços postais não reservados bem como a fixação do novo limite de redução do peso para os serviços reservados é um outro objectivo, no sentido de introduzir uma nova dinâmica no sector.

Ainda em termos de Contrato de Concessão, será crucial para a ANAC, quanto antes possível, conhecer em que moldes será o Contrato de Concessão da gestora da principal rede pública, isto é a rede básica.

Um outro desafio para a ANAC é a passagem da gestão “técnica” do domínio . CV bem como a introdução do Internet Protocolo cabo-verdiano.

A credenciação das entidades certificadoras que desejam emitir certificados qualificados será uma outra meta a atingir a curto prazo.

A consolidação do quadro legal da prestação dos serviços da sociedade de informação e do comércio electrónico será um outro objectivo, a fim de tornar essas actividades uma realidade em Cabo Verde

A continuação da implementação do projecto Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioeléctrico – SIGER será um outro grande desafio visando uma gestão e controlo efectivo do espectro em todo o território nacional.

Perante o mercado liberalizado a garantia da prestação de um serviço universal, isto é de um conjunto mínimo de prestações de qualidade a um preço acessível é um outro desafio dos objectivos regulatórios.

A definição das linhas orientadoras visando o desenvolvimento das infra-estruturas das tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente as Redes de Nova Geração também é um dos grandes objectivos para os próximos anos.

De acordo com os números apresentados, constata-se que a taxa de penetração de Internet em Cabo Verde vem evoluindo de um modo muito lento. A massificação do acesso à Internet a curto e médio prazo é um desafio do regulador.

Uma outra vertente a considerar é o desenvolvimento organizacional, visando consolidar uma cultura organizacional, enquanto Autoridade independente de regulação e alcançar um quadro de pessoal qualificado que responda as necessidades da Instituição.

Orientar e informar os consumidores sobre os seus direitos e obrigações e a criação de uma imagem credível na sociedade cabo-verdiana da ANAC, são objectivos prioritários.



Para a prossecução dos objectivos acima apresentados, são definidas áreas de actuação e correspondentes acções prioritárias que resumidamente se apresentam de seguida no período 2008 -2010.

### 4.1 DESENVOLVIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO QUADRO JURÍDICO/REGULAMENTAR

#### O sector das comunicações electrónicas

##### *4.1.1 Acesso e uso partilhado das infra-estruturas existentes*

Normas que regulam o acesso e uso partilhado das infra-estruturas físicas serão elaboradas no sentido garantir a não discriminação entre os prestadores de serviços.

Ainda neste ponto, o acesso desagregado, partilhado e totalmente desagregado ao lacete local serão definidos.

##### *4.1.2 Condições de direitos de utilização*

As condições associadas aos direitos de utilização de frequências bem como dos números é uma outra actividade a levar a cabo. Para o efeito a actualização e adaptação à lei das comunicações electrónicas do Quadro Nacional de Frequência (QNAF) e do Plano Nacional de Numeração é fundamental.

##### *4.1.3 Qualidade de Serviço*

As empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam. Neste sentido a ANAC deve, definir, entre outros, os parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações.

##### *4.1.4 Serviço Universal*

Ainda nos termos do Decreto Legislativo n.º7/2005, a ANAC deverá promover a criação de um Fundo que permitirá materializar a prestação

do Serviço Universal, para além do âmbito do contrato de concessão existente com a operadora incumbente. A regulamentação do funcionamento do fundo, também deverá ser elaborada e aprovada.

#### *4.1.5 Revisão do Contrato de Concessão entre o Estado e a CVTelecom*

Nos termos estatutários, a ANAC assessora o Governo na implementação dos procedimentos de concessão que sejam adaptados e na redacção dos instrumentos correspondentes.

Neste sentido, a ANAC vai prestar toda assistência que julgar necessária à equipa de Consultoria nos trabalhos que visam a Revisão do Contrato de Concessão.

#### *4.1.6 A portabilidade dos números telefónicos*

Com a liberalização total do mercado e com o início comercial do novo operador do serviço de telefonia móvel, a fim de facilitar a mobilidade dos clientes entre os operadores e dinamizar a competição no mercado, a introdução da portabilidade dos números telefónicos é fundamental. A devida regulamentação e implementação é prioritário.

#### *4.1.7 Interligação (indirecta) dos operadores*

Novos modelos de interligação vem sendo introduzidos em vários países, nomeadamente “a chamada interligação indirecta” que permite a incentivar o uso de mecanismo de interligação de redes de maneira indirecta, tornando mais eficiente as redes existentes e permitindo o seu aproveitamento para facilitar a entrada de novos operadores a novos mercados, como também reduzir os próprios encargos.

Neste sentido, caberá a ANAC regulamentar sobre essa matéria, procurando seguir as melhores práticas internacionais que por sua vez proporcionam benefícios aos consumidores.

#### *4.1.8 Regulamentação e divulgação do Decreto Legislativo n.º 7/2005, sobre as comunicações electrónicas*

Ainda neste capítulo, serão levadas a cabo várias acções visando a regulamentação e divulgação (interna e externa) do Decreto-Legislativo

n.º7/2005, de 24 de Novembro, que estabelece o regime jurídico geral aplicável às redes e serviços de **comunicações electrónicas**.

#### *4.1.9 Infra-estruturas de Telecomunicações nos Edifícios – ITED*

A regulamentação, a divulgação, sobretudo juntos das Câmaras Municipais deste diploma legal, será prioritária.

A fase seguinte será inscrição na ANAC dos técnicos e bem como a acreditação de empresas certificadoras das infra-estruturas de telecomunicações nos edifícios.

#### *4.1.10 Serviço de telefonia IP (VoIP)*

Com a consulta pública e a elaboração da regulamentação da actividade/serviço de voz sobre o protocolo IP (VoIP), urge a sua aprovação e implementação, no sentido de não só disciplinar essa actividade como licenciar novos serviço e operadores.

#### *4.1.11 Regulamento Tarifário do serviço fixo de telefone*

Nos termos dos Estatutos, a ANAC deve proceder à aprovação e revisão do regulamento tarifário. Neste sentido o regulamento tarifário do serviço será elaborado a curto prazo.

#### *4.1.12 Tarifários da ANAC*

Tarifário sobre a utilização do espectro radioelétrico em uso desde 1999 carece de uma actualização atendendo a nova configuração do mercado e a necessidade de eficiência técnica e económica na gestão do espectro.

Por outro lado, será elaborado um outro tarifário para os outros serviços regulados pela ANAC.

#### *4.1.13 O número único de emergência nacional*

Razões de várias ordens, vêm adiando a introdução do número único de emergência nacional. Cada dia que se passa vem sentido de facto a necessidade de convergir os principais números de emergências nacionais.

Assim, no âmbito do processo de revisão, actualização e implementação do PNN, a elaboração de uma estratégia e a respectiva regulamentação para a introdução do número único de emergência nacional será levada a cabo.

#### *4.1.14 Serviços de radiocomunicações*

Com o desenvolvimento e aparecimentos de novas tecnologias e serviços, recorrendo o uso do espectro radioeléctrico, o quadro legal para os serviços de radiocomunicações não só carece de uma profunda revisão e actualização como também de regulamentação e introdução de novos diplomas legais.

Para o efeito, a curto prazo será elaborado e introduzido um pacote de diplomas e regulamentares.

### O Sector Postal

#### *4.1.15 Regulamentação, implementação e divulgação da Lei n.º2/VII/2006, de 28 de Agosto, a Lei das bases do sector postal*

Serão levadas a cabo várias acções visando a regulamentação, implementação e divulgação **Lei n.º2/VII/2006, de 28 de Agosto**, que define as bases gerais a que obedece o estabelecimento, a gestão e a exploração de serviços postais no território nacional.

##### *4.1.15.1 Contracto de Concessão*

Com a assinatura do Contracto Concessão entre o Estado de Cabo Verde e os Correios de Cabo Verde S.A., para os serviços reservados, incluindo o serviço universal postal, o âmbito dos serviços reservados referidos será objecto de revisões periódicas, no quadro da progressiva liberalização do sector, de harmonia com o calendário que vier a ser determinado pela ANAC, de forma a que a liberalização total tenha lugar o mais tardar a 1 de Janeiro de 2015.

A fim de cumprir este desiderato legal, como fixar os períodos para a redução progressiva da exclusividade, novos regulamentos serão introduzidos.

#### *4.1.15.2 Convénio de preços e qualidade de serviço*

De acordo com cláusula 12<sup>a</sup>, do Contrato de Concessão, a concessionária obriga-se a prestar os serviços postais referidos nos pontos i e ii da alínea b) e na alínea c) da cláusula 2<sup>a</sup> de acordo com os padrões e indicadores de qualidade a fixar por convénio, nos termos do n.º 5 do artigo 8.º da Lei n.º 2/VII/2006, de 28 de Agosto.

Para tal, o referido convénio será elaborado e assinado com a Concessionária do serviço público postal.

#### *4.1.15.3 Normas e parâmetros de qualidade de serviço*

Em relação aos serviços não reservados, e ainda no quadro da regulamentação dos diplomas legais já em vigor, a curto e médio prazo serão introduzidos normas e regulamentos que não só vão garantir uma certa segurança como também a qualidade dos serviços prestados.

## *As Tecnologias de Informação, a actividade de certificação e o Comércio electrónico*

### *4.1.16 Regulamentação e elaboração de normas de funcionamento dos pontos de acesso às TICs*

Para além da regulamentação da legislação em vigor outros diplomas legais serão introduzidos visando a regularização dos serviços da sociedade de informação e actividades dos fornecedores dos pontos de acesso às TICs.

### *4.1.17 Credenciação e actividade de certificação*

Com a aprovação e a regulamentação do Decreto-Lei n.33/2007, de 24 de Setembro, que regula o uso da assinatura electrónica, o reconhecimento da sua eficácia jurídica, a actividade de certificação, bem como a contratação electrónica, a ANAC na qualidade da Autoridade Credenciadora, introduzirá um conjunto de normas e regulamentos visando não só a credenciação das entidades certificadoras como também uma melhor fiscalização da actividade de certificação.

### *4.1.18 Gestão do Top Level Domain – TLD (o domínio .CV)*

Decorrido um ano em que a ANAC passou a efectuar a gestão (administrativa) de domínios, medidas serão introduzidas, para a transferência da “gestão técnica” como também para agilizar o processo de registos num período de tempo mais curto possível.

Em relação ao regulamento em vigor, este será actualizado a fim de acompanhar as recentes recomendações da AFRINIC e do ICANN.

### *4.1.19 Implementação do Comércio Electrónico*

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 33/2007, de 24 de Setembro, que regula o uso da assinatura electrónica, o reconhecimento da sua eficácia jurídica, a actividade de certificação, bem como a contratação electrónica, nos termos do artigo 32º deste Decreto-Lei, a ANAC foi instituída como entidade de supervisão central com atribuição na contratação electrónica (comércio electrónico), com funções de, nomeadamente, elaborar regulamentos que estabeleçam práticas a serem seguidas para o cumprimento da contratação

electrónica, fiscalizar o cumprimento do preceituado sobre o comércio electrónico, bem como instaurar e instruir processos contra-ordenacionais.

A ANAC passa, assim, a funcionar como organismo de referência para os contactos que se estabeleçam no domínio da contratação electrónica (comércio electrónico), fornecendo, quando requeridas, as informações aos destinatários e ao público em geral.

Para cumprir cabalmente as funções acima mencionadas, um pacote de diplomas legais e normativas será elaborada e aprovada.

Ainda outras actividades serão levadas a cabo com as principais entidades que directa ou indirectamente têm papel fundamental no desenvolvimento do comércio electrónico em Cabo Verde.

#### *4.1.20 Estratégia Nacional para a Cybersegurança*

Hoje vivemos num mundo globalizado, onde a integração das Tecnologias de Informação e da Comunicação (TICs) encontra-se em quase toda esfera da nossa actividade económica e social do dia-a-dia, que, por sua vez, se desenvolveu uma dependência dos indivíduos, das organizações e dos governos face às múltiplas redes interligadas.

Graças a essa integração das infraestruturas /redes com as TICs, a comunicação universal tornou o espaço mais pequeno. Partilhamos mais facilmente as tradições culturais dos outros, nivelamos padrões comportamentais, mas também corremos o risco de tudo banalizar e de muita diversidade destruir. Desapareceram as fronteiras, as físicas, as judiciais, as culturais quase, as éticas esbatem-se, mas as religiosas, essas, acentuam-se dolorosamente.

Como consequência, essa integração tornou-se um alvo de ataques e uso indevido.

Neste sentido, o Governo de Cabo Verde, no âmbito dos programas estratégicos para o desenvolvimento da sociedade de informação e da governação electrónica (e-gov) assumiu a liderança do processo tendente a assegurar que seja mantida a integridade e segurança na utilização de sistemas de informação e redes, independentemente, de estes pertencerem ao próprio Governo, às empresas ou à sociedade civil.

Para o efeito, para além de um plano estratégico para a Cybersegurança, que visa sobretudo a criação e desenvolvimento de uma cultura global de Cyber-



segurança, pretende-se a curto e médio prazo, elaboração e aprovação medidas legais, nomeadamente:

- i) tratamento de dados pessoais e á protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas;
- ii) a lei da criminalidade informática;
- iii) a prova digital electrónica;
- iv) código de direito de Autor e dos Direitos conexos – on line;
- v) direitos e a protecção dos consumidores on line;

#### *4.1.21 Desenvolvimento de Infraestruturas*

A actualização e adaptação do Plano Nacional das Infra-estruturas das Tecnologias de Informação face ao Plano de Acção para a Governação Electrónica - PAGE e Programa estratégico para a Sociedade de Informação -PESI. Neste sentido, é fundamental a elaboração de um plano estratégico de desenvolvimento de infra-estruturas das TICs, nomeadamente a Nova Geração de Rede (NGNs) – as redes convergentes.

#### *4.1.22 O acesso à Sociedade de Informação e de conhecimento*

No sentido de democratizar o acesso à Internet e às TICs, novos provedores (ISPs) serão introduzidos bem como novos serviços e redes. O desenvolvimento do mercado da banda larga com a conseqüente redução de preços de acesso também será um outro grande desafio. Para o efeito a ANAC vai promover acções que incentivam os potenciais investidores nesta tecnologia, nomeadamente no acesso via rádio.

Por outro lado, serão introduzidas medidas no sentido de não só aumentar os pontos de acessos como também reduzir os preços. Uma delas é o preço de grossistas.

#### *4.1.23 Convergência das TICs com as Telecomunicações e a Comunicação Social*

O sector das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem sido, de uma maneira geral, em todo o Mundo, um motor do crescimento económico e de desenvolvimento social, contribuindo para o crescimento da produtividade, a modernização dos serviços públicos e o progresso da ciência e tecnologia. Na última década, essa função dinamizadora tem-se acentuado, à medida que a liberalização do sector se estende a um crescente número de países e se passa a dar mais atenção ao papel das novas tecnologias e serviços no ambiente macroeconómico e regulatório.

Por outro lado, liberalização dos mercados e a introdução de novas tecnologias permitiram a entrada de novos operadores e novas plataformas, multiplicando o número de redes e de modalidades de acesso aos serviços. Daqui resultaram evidentes benefícios para os consumidores, em diversidade, qualidade e preço.

No Mundo de hoje, algo de radicalmente diferente começou a surgir. Agora, a par da globalização dos mercados temos uma nova realidade: **a convergência**. É verdade que o conceito não é novo, mas só agora podemos viver na prática o que há muito se anunciava: a prestação de diferentes serviços de comunicações sem que o consumidor tenha que escolher uma tecnologia em especial – a chamada **neutralidade tecnológica**.

De facto, até há pouco tempo, os serviços estavam intimamente ligados à tecnologias que lhes serviam de suporte: só se podia aceder à Internet através de uma ligação “dial-up” e os serviços audiovisuais resumiam-se praticamente à televisão analógica. A segunda geração de telefones móveis dava-nos pouco mais que voz e mensagens de texto. Os conteúdos eram ainda muitas vezes transportados apenas por uma rede específica e, normalmente, apenas para um único equipamento terminal.

O cenário é actualmente muito diferente: uma enorme gama de equipamentos fornece vários serviços alternativos e consegue ligar-se a pelo menos uma rede de comunicações, terminando assim a dependência entre conteúdo, redes e equipamento.

A convergência altera as comunicações como as temos entendido. Os produtores têm ao seu dispor novas formas para explorar os conteúdos, os serviços

podem ser distribuídos sob novas plataformas e novos equipamentos, e os consumidores têm a seu dispor um variado número de soluções para acederem aos conteúdos.

Mas o próprio conceito de convergência vem suscitando questionamentos e desafios para os reguladores e as indústrias.

Como regular a convergência? Ou como o regulador adaptar à convergência? Será que se pretende uma regulação da convergência ou uma convergência da regulação?

Para responder nessas e outras questões, um trabalho de consultoria e estudo será levado a cabo, tendo como o pressuposto básico a realidade caboverdeana e a respectiva tendência.

## 4.2 REFORÇO DA CAPACIDADE DE AVALIAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES EM CABO VERDE

### *4.2.1 Estudos e Informação do Sector, Pesquisas e Consultas Públicas*

Dado a importância e o impacto das medidas e regulamentos a serem adoptados, estes serão sempre precedidos de pesquisas, estudos e consultas públicas, consoante a matéria.

Por outro lado, Estudos e Benchmarking e Estudos e Informação sobre o sector em matérias específicas e de grande importância serão feitas pela ANAC, enriquecendo o processo de decisão e favorecendo a participação activa dos utilizadores e operadores de redes e serviços.

A investigação é uma outra área que a ANAC vai desenvolver em parceria com as principais Instituições de ensino superior do país.

### *4.2.2 Elaboração e publicação do quadro estatístico do sector das comunicações*

O Quadro estatístico permitirá simultaneamente dar vazão a necessidade de informar os consumidores e não só e também desenvolver um processo de análise de mercado e do impacto do sector na economia nacional. Assim, semestralmente ANAC publica o quadro estatístico do sector.

### *4.2.3 Avaliação do nível e das barreiras para a introdução da concorrência no sector*

A análise e classificação de mercados é fundamental para o posicionamento do regulador face a eventuais abusos de poder dominante por parte de algum operador, que poderiam comprometer o objectivo estratégico maior que é a promoção da concorrência. Esta continuará a merecer uma atenção especial.

### *4.2.4 Avaliação do nível de cobertura telefónica do país*

Hoje, reconhece – se que Cabo Verde tem uma das melhores taxas de penetração telefónica ao nível do nosso continente. Entretanto, devido à

insularidade do país bem como a configuração populacional e demográfica ainda existem zonas onde ainda a rede telefónica e ou um posto público não chegaram. Para uma melhor avaliação do nível de cobertura telefónica (fixo e móvel) um diagnóstico será feito em parceria com os operadores, com Instituto Nacional de Estatísticas e com as Câmaras Municipais.

#### *4.2.4 Avaliação do potencial do mercado da telefonia móvel*

Estudos feitos entre 2003 e 2005, indicavam que até 2010 o mercado da telefonia móvel terá uma taxa de penetração entre os 35 e 38%. Isto na altura, em que as previsões e planos de negócios para esse mercado não eram tão optimistas como hoje, em que o mercado encontra-se completamente liberalizado e com uma taxa de penetração alta e rápida.

A revisão e actualização dos referidos estudos, a curto prazo, é importante.

#### *4.2.5 Serviço de radioamador*

O serviço radioamadorismo em Cabo Verde vem paulatinamente sentindo um desinteresse pelos cidadãos nacionais. Em contradição existe demanda constante dos cidadãos estrangeiros que visitam Cabo Verde. Devido a inexistência de um acordo de reciprocidade estes pedidos não foram atendidos. No intuito de introduzir uma outra dinâmica neste serviço, a ANAC em parceria com organismos nacionais e internacionais e órgãos reguladores congéneres vai desenvolver um conjunto de acções.

#### *4.2.6 Estudos sobre compatibilidade electromagnética e radiação*

Com o aumento substancial de novos operadores de radiodifusão (sonora e televisiva), operadores de telefonia móvel e de outros utilizadores do espectro radioeléctrico é urgente e necessários estudos de propagação, compatibilidade electromagnética e também efeitos de radiação.

#### *4.2.7 Actualização do Case Study sobre a Internet em Cabo Verde*

Apesar da redução dos preços que o mercado conheceu, a taxa de penetração à Internet em Cabo Verde, continua ser baixa e lenta. É urgente diagnosticar as causas. Para tal, em parceria com a UIT será actualizado e adaptado o Case Study sobre a Internet.

#### *4.2.8 Desenvolvimento de novos serviços/tecnologias*

Acompanhar o desenvolvimento de novos serviços e ou tecnologias tais como: WiMax, W-LANs, PLC, SRR, UWB, UMTS e systems beyond, etc. Será um outra preocupação da ANAC.

#### *4.2.9 Estudos visando a introdução da Televisão Digital Terrestre em Cabo Verde*

A Conferência Regional de Radiocomunicações – CRR-06, para a Região 1, definiu um “novo quadro digital” para a actividade de radiodifusão digital bem como estabeleceu o período de transição e o prazo para o abandono das emissões analógicas.

Com a participação da ANAC na referida conferência, Cabo Verde conseguiu garantir para o período de transição todas as utilizações (estações) existentes hoje que foram notificadas à UIT na nova planificação digital.

Por outro lado, ao nível nacional e em colaboração com a Direcção Geral da Comunicação Social, a Radiotelevsão Cabo-verdiana – RTC e os novos operadores será elaborado os Termos de Referência –ToR para um estudo com vista:

- Promover a migração analógico-digital;
- Assegurar uma mais eficiente utilização do espectro radioelctrico;
- Promover a concorrência no sector;
- Fomentar o desenvolvimento da sociedade de informação.

#### *4.2.10 Relatório anual de actividades Regulatórias*

De acordo com os estatutos da ANAC, a Agência deve apresentar ao Governo e ao Parlamento um Relatório Anual de Regulação. Um documento que espelhará o estado da regulação do sector das comunicações em Cabo Verde.

## 4.3 DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA E MONITORIZAÇÃO DO MERCADO

### *4.3.1 Definição das condições de oferta da VoIP*

A ANAC deverá acompanhar de forma activa os desenvolvimentos tecnológicos e regulamentar a sua introdução no mercado.

A VoIP é sem duvida o grande desafio de momento, que deverá ter impacto significativo nas condições de acesso as serviço telefónico.

### *4.3.2 Realização de testes de qualidade do serviço*

No âmbito das actividades da ARN, no que diz respeito à monitorização das obrigações dos operadores e prestadores quanto aos direitos dos consumidores e utilizadores a Agência deverá proceder a realização de estudos e estratégias visando a aferição da qualidade de Serviço.

Para isso, a ANAC terá que adquirir os equipamentos adequados ou recorrer a terceiros para a realização de testes de qualidade dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel terrestre, e do serviço da Internet, para avaliar a qualidade auditiva, acessibilidade e cobertura.

### *4.3.3 Revisão, extensão e desenvolvimento de Modelos de Custeio*

Com a auditoria e o trabalho de consultoria feitos ao Sistema de Contabilidade Analítica do operador histórico, constatou-se a necessidade da sua revisão e extensão face ao mercado agora liberalizado, permitindo deste modo uma separação clara entre os produtos grossistas e os produtos de retalho, como também a fixação dos preços dos circuitos alugados.

Para o efeito, é urgente implementação das alterações constatadas, a fim de não só retomar o processo do rebalanceamento tarifário, como também continuar a trabalhar na evolução do modelo, levando em consideração os modelos LRICs e outros alternativos.

Em relação aos operadores de telefonia móvel, a criação de modelo de custeio regulatório será prioritária.

Para a Concessionária dos serviços postais reservados também será iniciado o processo para a introdução do sistema de custeio.

### *4.3.3 Análise do tarifário dos Serviços Postais*

Será levado a cabo uma análise profunda da actual estrutura tarifária dos serviços postais visando a sua adaptação ao novo quadro legal.

### *4.3.4 Definição e análise de mercado*

No âmbito das suas competências, cabe à ANAC identificar, definir e analisar mercados e impor, manter, alterar ou suprimir obrigações. Para o efeito, elaborará procedimentos de análise de mercado e de imposições de obrigações para as empresas que oferecem redes e serviços acessíveis ao público.

### *4.3.5 Melhoria das infraestruturas básicas*

A garantia da segurança e da integridade das redes das comunicações electrónicas é uma outra preocupação fundamental da Autoridade Reguladora Nacional. Após o último corte no cabo submarino internacional, ficou claro que é urgente a introdução de uma outra ligação internacional como alternativa.

### *4.3.6 Fiscalização*

Para o sucesso da actividade de regulação, é indispensável desenvolver e implementar um modelo de fiscalização. A fiscalização deverá permitir averiguar se as medidas do regulador são executadas nas condições e prazos estabelecidos, avaliando simultaneamente o seu impacto no mercado. Adicionalmente, também deverá possibilitar ao regulador aferir os níveis de qualidade de serviço efectivamente disponibilizados ao consumidor. A ANAC privilegiará esta actividade.

### *4.3.7 Homologação e Certificação dos equipamentos*

Com a liberalização do sector e conseqüente liberalização de importação em grande escala de equipamentos de redes e serviços das comunicações electrónicas a homologação, certificação e controlo comercial será privilegiada.



## 4.4 PLANEAMENTO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS RAROS

### 4.4.1 *Projecto do Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioelétrico – SIGER*

A continuação da implementação do projecto Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioelétrico – SIGER será um outro grande desafio visando uma gestão e controlo efectivo do espectro em todo o território nacional. Este projecto irá absorver a maior fatia nosso orçamento em termos de investimento nomeadamente na aquisição de terrenos e equipamentos. Por isso, será implementado em várias fases, em ordem de prioridade.

Assim, a instalação do Centro de Controlo de Praia será o primeiro, visto que é na Capital do País onde temos uma maior utilização do espectro radioelétrico.

Entretanto, contactos serão feitos no sentido de encontrar alguns financiadores, nomeadamente o Banco Mundial, UE e a UIT. Caso contrário o projecto será todo ele financiado e por fases pelos fundos próprios da ANAC.

### 4.4.2 *Actualização e Publicação do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências.*

De acordo com Decreto Legislativo n.º 7/2005, 28 de Novembro, compete ANAC publicitar anualmente o Quadro Nacional de Atribuição de Frequências – QNAF, o qual deve conter:

- a) As faixas de frequência e o número de canais já atribuídos às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, incluindo a data de revisão da atribuição;
- b) As faixas de frequência reservadas e a disponibilizar no ano seguinte no âmbito das redes e serviços de comunicações electrónicas, acessíveis e não acessíveis ao público, especificando os casos em que são exigíveis direitos de utilização, bem como o respectivo processo de atribuição; e
- c) As frequências cujos direitos de utilização são susceptíveis de transmissão.

Ainda em relação ao QNAF a integração das frequências atribuídas às Forças Armadas e às forças e serviços de segurança será uma obrigação bem como a sua adaptação às últimas Conferencias: a Regional – RRC-06 (a

GE-06) e a Conferência Mundial de Radiocomunicações – CMR 07, respectivamente.

#### *4.4.3 Centros emissores únicos*

Com a entrada de novos operadores de radiodifusão (sonoras e televisivas) é urgente, principalmente nos grandes centros urbanos, concentrar as diversas estações emissoras que se encontram não só de uma maneira dispersa, como também dentro do “coração” das cidades. Medidas legais, técnicas e de sensibilização serão introduzidas.

#### *4.4.4 Combate às emissões ilícitas*

Nos últimos anos as emissões ilícitas aumentaram em todo território nacional, provocando em certos casos situações de interferências. Lamentavelmente, a ANAC vem encontrando uma certa resistência dos infractores, o que por sua vez obriga não só a reforçar o actual quadro legal como recorrer medidas extremas.

#### *4.4.5 Plano Nacional de Numeração*

No sentido de garantir a disponibilidade de recursos de numeração adequados para todas as redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, uma gestão eficaz deste recurso raro é fundamental.

Gestão esta que deverá ser segundo os princípios da transparência, eficácia, igualdade e não discriminação, incluindo a definição das condições de atribuição e de utilização dos recursos nacionais de numeração.

Após a implementação da primeira fase em 2004 do PNN, e a entrada do novo operador de telefonia móvel e o aparecimento de novos serviços e redes (áudio texto, VoIP, etc.) torna-se agora prioritária uma revisão e adaptação do Plano Nacional de Numeração.

#### *4.4.6. Números e indicativos de chamadas para serviço marítimo e serviço de radioamadorismo*

Um outro recurso raro gerido pela ANAC, são os números e indicativos de chamadas para serviço marítimo e serviço de radioamadorismo.

Em relação aos indicativos de chamadas para os navios, estes já carecem de uma gestão mais cuidadosa devido ao aumento de solicitações.

#### *4.4.6. Gestão de domínio .cv e de endereços IPs*

Com a entrada em vigor de novos regulamentos sobre as regras de gestão de domínio ponto CV, a gestão destes recursos passou a ser feita pela ANAC na base de critérios devidamente estabelecidos.

Entretanto, constata-se a ausência de uma base dos registos efectuados anteriores, o que dificultou e atrasará o processo integração e ou transição desses registos ao novo regulamento.

Para uma melhor gestão desse recurso, ferramentas e aplicações informáticas serão adquiridas.

Ainda investimentos serão feitos a fim de a ANAC passar a fazer uma gestão e controlo dos registos sob o ponto CV e de endereços IPs.

## 4.5 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

### *4.5.1 Aperfeiçoamento da organização, da gestão e formação dos recursos humanos*

Com a aprovação da lei das comunicações electrónicas e consequente liberalização do mercado, a Lei base dos serviços postais, a Lei sobre as transacções electrónicas, assinaturas digitais e o comércio electrónico, as competências e atribuições do regulador foram reforçadas.

A fim de aumentar a eficiência da organização e melhorar a sua capacidade de resposta, a estrutura organizacional da ANAC foi revista e adaptada, criando o Departamento de Fiscalização com a necessidade de apostar numa eficaz fiscalização da exploração das actividades desenvolvidas no âmbito de mercados abertos e concorrenciais de modo a prevenir e a assegurar o cumprimento das decisões regulatórias sectoriais, bem como de assegurar informação completa e integrada dos mercados em que intervi-mos.

Por outro lado, com a preocupação fundamental, para garantir uma actua-ção consistente e eficaz desta Autoridade, susceptível de contribuir para o desenvolvimento de mercados no sector das comunicações e para a defesa dos interesses dos consumidores, é necessário de prosseguir com um traba-lho de consultoria sobre a estrutura funcional e organizacional da ANAC.

Entretanto, continuaremos a apostar fortemente na capacitação profissio-nal dos nossos colaboradores, participando nas acções de formação no exterior e promovendo workshops a nível nacional e no quadro da CEDEAO.

Identificamos as seguintes áreas para formação:

- Interligação
- Regulação Tarifária
- Gestão de Recursos Raros (espectro, domínios, endereços IP)
- Acreditação e actividade de Certificação
- Sistemas de Informação de Gestão
- VoIP - Voz sobre Internet Protocolo

- Resolução de conflitos e litígios
- Fiscalização

Dado a complexidade de determinadas acções e matérias de regulação e regulamentação a ANAC irá sempre que necessário recorrer a consultorias.

Ainda neste campo a implementação de novos instrumentos de gestão dos recursos humanos será prioritário.

#### *4.5.2. Promoção da Imagem e divulgação de informações*

O desafio para o regulador é socializar o conhecimento e a reflexão sobre o sector das comunicações e tecnologias de informação e divulgar o seu papel, as competências e acções. Neste sentido, campanhas informativas serão levadas a cabo através de vários meios de comunicação.

Em cada acção e ou intervenção de grande impacto social esta será devidamente divulgada nos principais meios de comunicação social.

Por outro lado, anualmente será escolhido um slogan que servirá de base em que toda actividade informativa – institucional será desenvolvida.

#### *4.5.3 Fortalecimento das Relações Externas*

##### **I – A NÍVEL NACIONAL**

#### *4.5.3.1 Informação ao consumidor*

Campanhas informativas serão levadas a cabo em parceria com associações da defesa dos consumidores e os próprios operadores quando for necessário.

Livros de reclamações e painéis informativos serão colocados em todos os balcões de atendimento ao público dos prestadores de comunicações electrónicas e dos serviços postais.

#### *4.5.3.2 Parcerias*

Dado a transversalidade do sector das comunicações e as tecnologias de informações, e considerados sectores chaves para o desenvolvimento do país, parcerias com diversas entidades públicas e privadas serão privilegiadas no sentido de planificar, desenvolver e implementar acções devidamente concertadas e integradas.

Assim, de entre várias acções, a criação de uma base de dados integradas, utilizando o Sistema de Informação Geográfica, com Instituto Nacional de Estatística, a Direcção Geral do Ordenamento do Território, operadores das comunicações electrónicas e postais, ELECTRA, etc. é fundamental para análise do mercado e a implementação dos serviços universais.

#### *4.5.3.3 Seminários da ANAC*

A maioria das áreas de intervenção e ou actividades desenvolvidas pela ANAC, são matérias de grande interesse público. Neste sentido, com o objectivo de concretizar o conjunto de acções, prévias e subsequentes, necessários à sua realização e avaliar o impacto e os resultados alcançados, seminários e debates serão promovidas, nomeadamente no seio das principais instituições de ensino superior do país.

#### *4.5.4 Plano de Acção para materialização dos objectivos traçados na Declaração Política de Comunicação e Informação do Estado*

A par das acções já em curso e previstas no presente Plano de Actividades, a ANAC em estreita colaboração com as entidades intervenientes (públicas e privadas) elaborará um Plano de Acção para implementação da política de comunicações e informação para os próximos anos.

Para o efeito, de acordo com as orientações e opções do Governos a curto prazo, uma equipa multidisciplinar será criada.

## **II – A NÍVEL INTERNACIONAL**

#### *4.5.5 Parceria Especial entre Cabo Verde e a União Europeia*

No âmbito da parceria especial com a EU, assinado em Novembro do ano transacto, foi adoptado um Plano de Acção, que agora impõe-se iniciar

rapidamente iniciar os preparativos conducentes á implementação desse Plano de Acção.

Neste sentido, o primeiro passo consiste na elaboração, a partir do Plano de Acção – quadro, acima referida, de uma plano de acção concreto/operacional, para um determinado lapso de tempo, com uma abordagem, quer em termos da integração regional, quer em termos da convergência técnica e normativa, nomeadamente para o sector das comunicações, não perdendo a linha de vista, as prioridades já definidas.

#### *4.5.6 Representação e promoção da cooperação*

Na qualidade do representante do Estado no sector cabe à ANAC assegurar a participação técnica do Estado de Cabo Verde em instâncias internacionais, nomeadamente a UIT, a UPU, ICANN, e AFRINIC e acompanhar as experiências estrangeiras em matérias de regulação e estabelecer relações com outras entidades reguladoras.

Neste sentido, uma participação activa nas principais reuniões e conferências será fundamental e estratégica.

Depois da realização das três últimas Conferências dos Plenipotenciários da UIT e dos dois Congressos da UPU nunca foram ratificadas os respectivos actos e convenções.

Assim, com a aproximação de mais um Congresso da UPU, previsto o corrente ano, em Kénia, a transposição desses acordos é importante para o país no sentido de poder assumir os seus plenos direitos nessas organizações internacionais.

A promoção da cooperação será prioritária, nomeadamente com os reguladores dos Países da vizinhança (região) e a Comunidade da Língua Portuguesa.

Ainda no domínio da cooperação, serão reforçados e dinamizados os acordos de cooperação com a ANACOM – Portugal e a ANATEL – Brasil, respectivamente, nas suas vertentes de acessória técnica e formação dos nossos quadros em matéria de regulação e regulamentação.

No que tange a gestão de domínios e endereços IP, memorando de cooperação com a FCCN será assinada a curto prazo.

A adesão a algumas associações/organizações “estratégicas” do sector, nomeadamente WATRA, Associação dos órgãos Reguladores dos países da Francofonia, União Africana das Telecomunicações, a ICANN, a AFRI-NIC e a participação como observador em organizações específicas/técnicas do sector será privilegiada no sentido de podermos tirar o benefício das diversas iniciativas regionais e internacionais.

Praia, 30 de Janeiro de 2008

O Conselho de administração:

- Eng.º David Gomes, Presidente,
- Dr. Carlos Lopes Silva, Administrador
- Dr. Valdmiro Segredo, Administrador



## 5- ANEXOS

Em anexo apresenta o quadro cronológico das acções prioritárias bem como das actividades e o orçamento para o ano económico – financeiro 2008.