

2023

VIOLAÇÕES DE SEGURANÇA OU PERDAS DE INTEGRIDADE

RELATÓRIO ANUAL

Índice

Lista de Gráficos	2
Lista de Tabelas	3
Lista de Figuras	4
Sumário executivo	5
1 Introdução	7
2 Incidentes de segurança em 2023	9
2.1 Número de incidentes de segurança notificados	9
2.2 Causa raiz	11
2.3 Impacto nos serviços	15
3 Análise dos incidentes em 2023	17
3.1 Distribuição dos incidentes reportados	17
3.2 Assinantes ou acessos afetados (patamares)	18
3.3 Chamadas para o número de emergência 112	24
3.4 Ilhas (“isoladas”)	26
3.5 Outras circunstâncias	27
3.6 Informação ao público	28

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Volume e variação anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2023	10
Gráfico 2 – Valor mensal de incidentes de segurança notificados em 2023, por comparação com o período de 2015-2022	10
Gráfico 3 – Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2023, por trimestre ..	11
Gráfico 4 – Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2023	12
Gráfico 5 – Percentagem de Incidentes de segurança notificados para cada causa raiz, 2015-2023	13
Gráfico 6 – Distribuição de incidentes de segurança notificados (759, no total) para cada causa raiz, 2015-2023	14
Gráfico 7 – Distribuição das causas raiz por causas exógenas e endógenas ao sector, 2015-2023	15
Gráfico 8 – Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2023	16
Gráfico 9 – Distribuição dos incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço afetado, 2015-2023	16
Gráfico 10 – Incidentes de segurança notificados em 2023 por circunstância, por comparação com o período de 2015-2022	18
Gráfico 11 – Incidentes de segurança notificados para cada patamar de impacto assinantes/acessos (proporção), 2015-2023	20
Gráfico 12 – Incidentes de segurança notificados devidos à circunstância do número de assinantes/acessos afetados (patamares), 2015-2023	21
Gráfico 13 – Percentagem do número de assinantes/acessos afetados por causa raiz em 2023, por comparação com o período de 2015-2022	22
Gráfico 14 – Duração anual do impacto e duração média anual do impacto, 2015-2023	23
Gráfico 15 – Incidentes de segurança notificados relativos à circunstância 112, 2015-2023	25
Gráfico 16 – Incidentes de segurança notificados relativos à circunstância Ilhas, 2015-2023	26
Gráfico 17 – Incidentes de segurança abrangidos pela obrigação de divulgação ao público pelas empresas em 2023, por comparação com o período de 2015-2022	29

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Patamares de impacto nos assinantes/acessos	19
Tabela 2 – Patamares de obrigação de divulgação ao público pelas empresas.....	28

Lista de Figuras

Figura 1 – Identificação dos distritos em Portugal Continental afetados pelos incidentes com abrangência não nacional notificados em 2023.....	24
Figura 2 – Identificação dos distritos em Portugal Continental pelos incidentes notificados em 2023 referentes às outras circunstâncias identificadas.	27

Sumário executivo

O Regulamento de Segurança n.º 303/2019 da ANACOM, publicado a 1 de abril, determina as regras a serem seguidas pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no reporte de incidentes de segurança com impacto significativo: eventos que impossibilitam o acesso a serviços de comunicações eletrónicas por um número elevado de utilizadores, em simultâneo, e durante um período significativo.

Em 2023, manteve-se a tendência de redução do número total de incidentes de segurança notificados à ANACOM pelas empresas de redes e serviços de comunicações eletrónicas: 30 incidentes de segurança, menos 7 do que no ano anterior e o valor mais baixo registado desde 2015.

Ao contrário do ano anterior, no qual se observou uma distribuição uniforme do número de incidentes ao longo do ano, o maior número de incidentes notificados à ANACOM registou-se nos 3.º e 4.º trimestres, sendo o 3.º trimestre aquele em que se registou o maior número de notificações. Os distritos de Lisboa e do Porto foram os que registaram um maior número de incidentes nas redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A causa raiz “Acidente ou fenómeno natural” esteve na origem da maior parte das notificações recebidas pelo CRN em 2023. As causas raiz “Manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*” e “Ataque malicioso”, em segundo lugar, e a causa raiz “Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiros” em terceiro lugar, representam pouco mais de metade do total dos incidentes de segurança notificados (53%), nomeadamente devido a causas associadas a falhas de energia, cortes de cabos de fibra ótica, avarias de sistemas/equipamentos e cortes de serviço programados para trabalhos de manutenção.

Entre 2015 e 2023, os incidentes imputáveis a causas associadas a fatores externos ao sector tiveram uma preponderância de 75%.

Durante o ano, destacaram-se dois tipos de incidentes: 28 incidentes com impacto direto nas redes e serviços e respetivos utilizadores e 2 incidentes relativos a outras causas, nomeadamente, ao impacto acumulado da ocorrência de violações de segurança ou perdas de integridade recorrentes num período de quatro semanas.

Geralmente, a maioria dos incidentes de segurança tem impacto simultâneo em mais de um serviço de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. O serviço telefónico fixo (STF) foi o serviço mais afetado, com 67% do total de incidentes de segurança recebidos, seguindo-

se o serviço de acesso à Internet fixa (SAI) e o serviço de televisão por subscrição (TVS), ambos referenciados em 57% dos incidentes.

Em 2023, os 28 incidentes de segurança acima referidos tiveram impacto em cerca de 6,9 milhões de assinantes, o que se traduz num aumento de 7% em relação a 2022. Este elevado número de assinantes afetados resulta da ocorrência, em dezembro, de 1 incidente que envolveu a interligação de voz de dois dos principais operadores de comunicações em Portugal, com impacto no serviço de telefonia móvel (STM).

O tempo de indisponibilidade total de serviço dos 28 incidentes de segurança em 2023 foi de 480 horas, o que corresponde a um aumento de 33,3% face a 2022 (com 360 horas). No respeitante à duração média do impacto por incidente, 2023 apresentou um ligeiro aumento de 6,3% em relação a 2022, passando-se de 16 para cerca de 17 horas.

Dos 30 incidentes de segurança registados em 2023, foram identificados 10 relativamente aos quais foi prestada informação ao público. Essa obrigação ocorre sempre que qualquer incidente de segurança, com impacto no funcionamento das suas redes e serviços, se inclua num dos quatro níveis de impacto mais significativo.

A ANACOM reportou à Comissão Europeia e à Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) um incidente de segurança. Essa informação às instâncias europeias ocorre sempre que qualquer incidente se insira nos critérios, mais exigentes, de reporte à escala da União Europeia.

1 Introdução

O presente relatório apresenta o resultado da análise da informação constante das notificações das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacto significativo (doravante designadas por “incidente de segurança”). Estes dados englobam as notificações “inicial”, de “fim de impacto significativo” e “final” enviadas à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), em 2023, pelas empresas que oferecem redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público (doravante «empresas»).

Nos termos do disposto no artigo 60.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (Lei das Comunicações Eletrónicas), todas as empresas estão obrigadas a notificar a ANACOM das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços.

Por decisão de 14 de março de 2019, a ANACOM aprovou o Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas (doravante, «Regulamento de Segurança n.º 303/2019»).

Não obstante, a ANACOM, desde 2014, tem um Centro de Reporte de Notificações (CRN) ao qual as empresas deverão notificar os incidentes de segurança. Essa informação deve ser disponibilizada, em tempo real, sempre que as falhas de segurança ou perdas de integridade afetem de forma significativa o funcionamento das redes e serviços de comunicações eletrónicas. Com a entrada em funcionamento do CRN, verificou-se um reforço da sistematização e publicitação dos dados de segurança no sector.

À semelhança dos anos anteriores, em 2023 a ANACOM apresentou à ENISA um relatório resumido sobre as comunicações de violações de segurança ou de perdas de integridade e medidas tomadas¹.

Globalmente, em 2023, manteve-se a tendência de redução do número total de incidentes de segurança notificados à ANACOM pelas empresas, tendo sido atingido um novo valor mínimo do número de notificações. Embora esta tendência de redução continuada constitua uma evidência de que o sector está, de uma forma geral, a ter sucesso na adoção das medidas adequadas à mitigação dos riscos existentes, durante o ano em análise releva-se a ocorrência de 1 incidente de grande impacto nas redes de dois dos maiores operadores em Portugal, que afetou a interligação entre ambas redes com impacto no STM. Uma vez que a MEO

¹ Em conformidade com o *ENISA Technical Guideline on Incident Reporting Under The EECC, Version 2.2, March 2021*, disponível em <https://www.enisa.europa.eu/publications/enisa-technical-guideline-on-incident-reporting-under-the-eecc>

assume o papel de agregador do tráfego do serviço 112, as chamadas de emergência originadas na rede da Vodafone também terão sido afetadas. A ANACOM manteve um contacto próximo com ambas as empresas durante o incidente e articulou-se com outras entidades, no sentido de avaliar e mitigar impactos.

Dá-se ainda nota da notificação de 1 incidente relativo a um ataque de *ransomware* a uma empresa de comunicações eletrónicas, que mais tarde se verificou não ter assumido impacto significativo nas redes e serviços de comunicações eletrónicas em Portugal.

No ponto 2 apresenta-se uma análise dos incidentes quanto à sua distribuição ao longo do ano, por causa raiz e impacto nos vários serviços. O ponto 3 foca a análise das circunstâncias nas quais resulta a obrigação de notificação, nomeadamente nos patamares de impacto e outras regras, formato e procedimentos, bem como as obrigações de informação ao público.

2 Incidentes de segurança em 2023

No que respeita à identificação dos incidentes de segurança e nos termos previstos no n.º 1 do artigo 21.º – Circunstâncias, do Regulamento de Segurança n.º 303/2019 –, devem ser objeto de notificação todas as violações de segurança ou perdas de integridade que causem uma perturbação grave no funcionamento das redes e serviços, isto é, com “impacto significativo” na continuidade desse funcionamento, de acordo com as circunstâncias e as regras previstas no n.º 2 do mesmo artigo. Isto quer dizer que nem todos os episódios de degradação ou quebra de serviço são reportados, mas apenas aqueles que atingem determinados patamares de impacto ou em que se verificam outras circunstâncias específicas estabelecidas. Por isso, a informação apresentada neste relatório, embora corresponda a uma representação aproximada e parcial, é fundamental para se conhecer e acompanhar a evolução da robustez e capacidade de resiliência das redes e serviços de comunicações eletrónicas em Portugal.

De seguida elencam-se os aspectos mais relevantes e tendências observadas no período 2015-2023. É dado destaque ao volume e à variedade de eventos ocorridos: regista-se a evolução quantitativa de incidentes, o padrão intra-anual, caracteriza-se o perfil de causalidade e, por fim, os efeitos sobre os serviços.

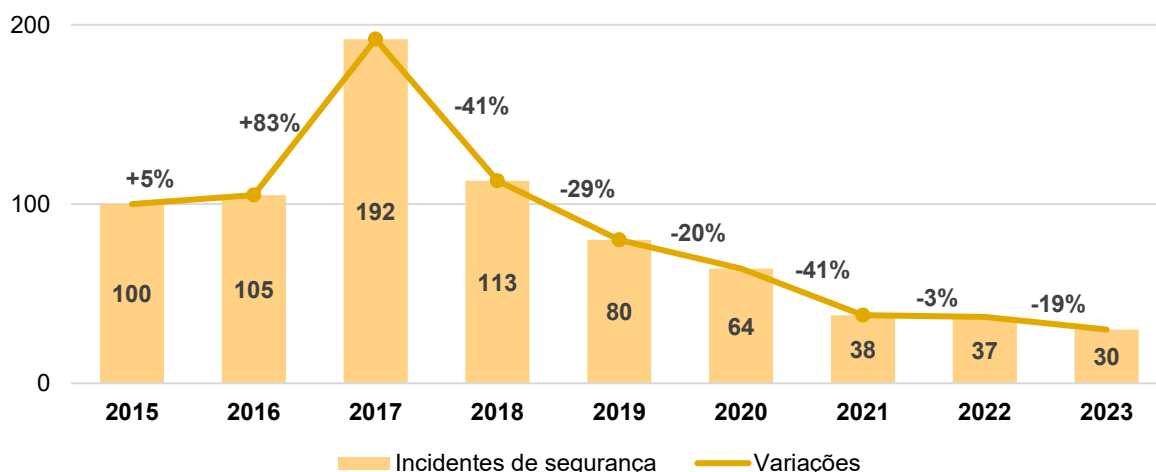
2.1 Número de incidentes de segurança notificados

Em 2023, o conjunto das empresas comunicou um total absoluto de 30 incidentes de segurança à ANACOM.

Tratou-se do volume mais baixo de ocorrências desde 2015. Durante o período 2015-2023, as empresas notificaram um total de 759 incidentes de segurança (média anual de 84 ocorrências).

O Gráfico 1 mostra que a tendência ascendente inicial na quantidade anual de incidentes de segurança notificados foi invertida, tendo-se atingido um valor de pico em 2017 (associado à vaga de graves incêndios florestais ocorridos nesse ano) após o que se sucedeu uma queda progressiva nos seis anos seguintes.

Gráfico 1 – Volume e variação anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2023

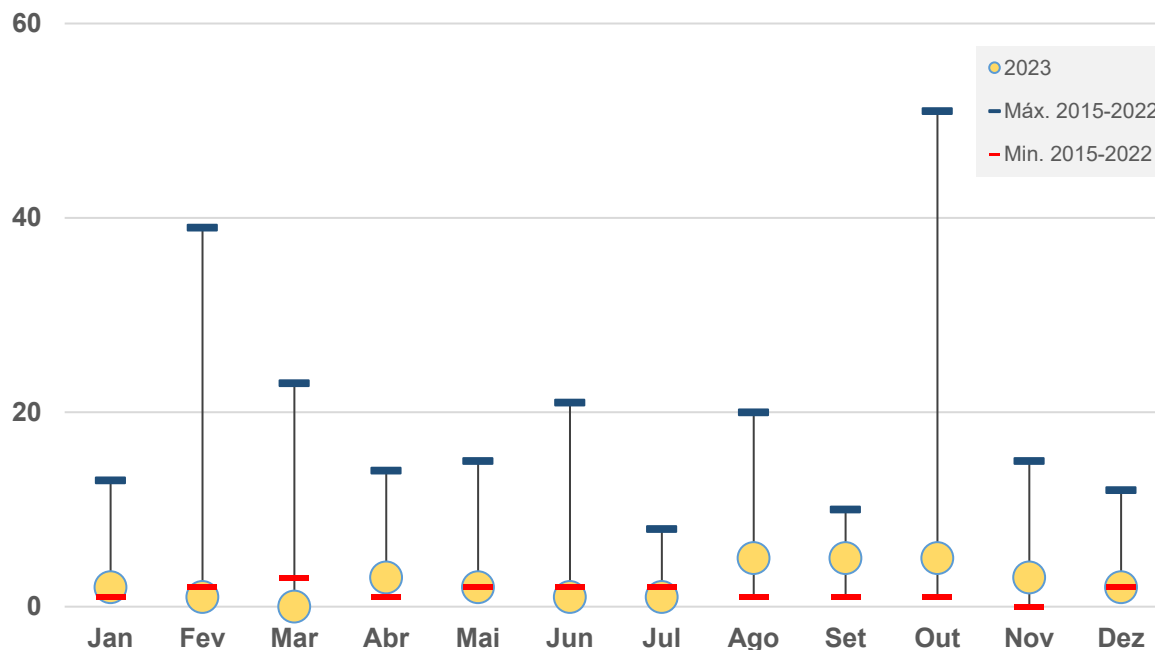


Unidade: número de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

O Gráfico 2 representa a dinâmica mensal do número de incidentes recebidos durante o ano 2023 em comparação com os máximos e mínimos obtidos no período 2015-2022.

Gráfico 2 – Valor mensal de incidentes de segurança notificados em 2023, por comparação com o período de 2015-2022



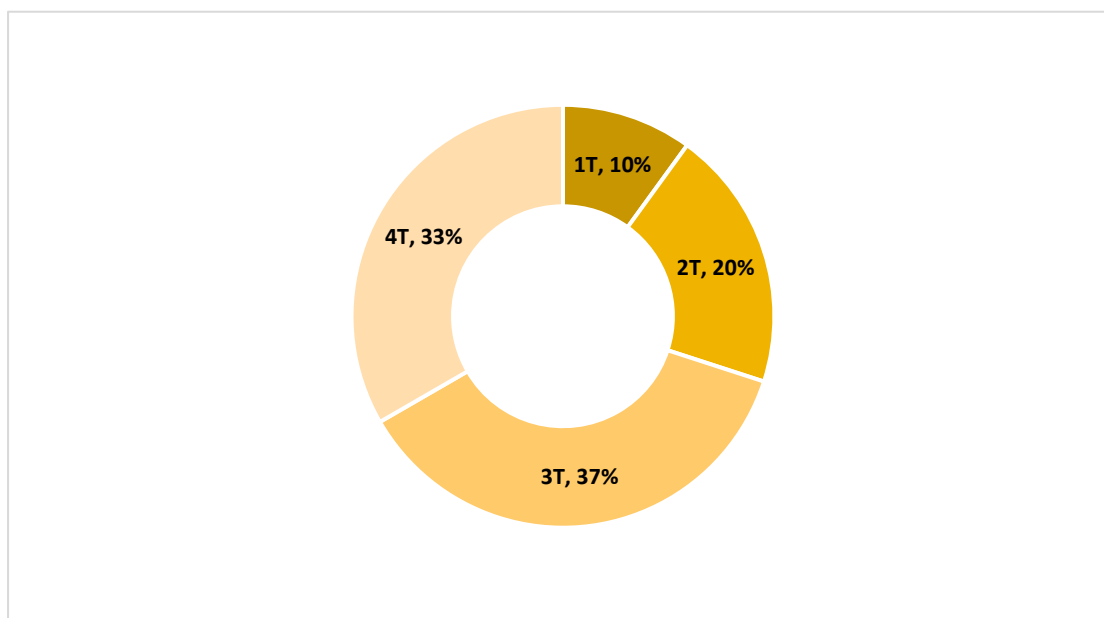
Unidade: número de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Assim, em 2023, registou-se o valor máximo durante os meses de agosto, setembro e outubro, com 5 incidentes em cada mês, e um valor mínimo de 0 incidentes em março. Nos últimos oito anos os valores máximos do número de incidentes de segurança notificados registaram-se em 2017, com 39 incidentes de segurança em fevereiro e 51 em outubro.

Da análise do Gráfico 3, em 2023, ao contrário do ano anterior no qual se observou uma distribuição uniforme do número de incidentes ao longo do ano, o maior número de incidentes notificados à ANACOM registou-se nos 3.º e 4.º trimestres, sendo o 3.º trimestre aquele em que se registou o maior número de notificações.

Gráfico 3 – Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2023, por trimestre



Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

2.2 Causa raiz

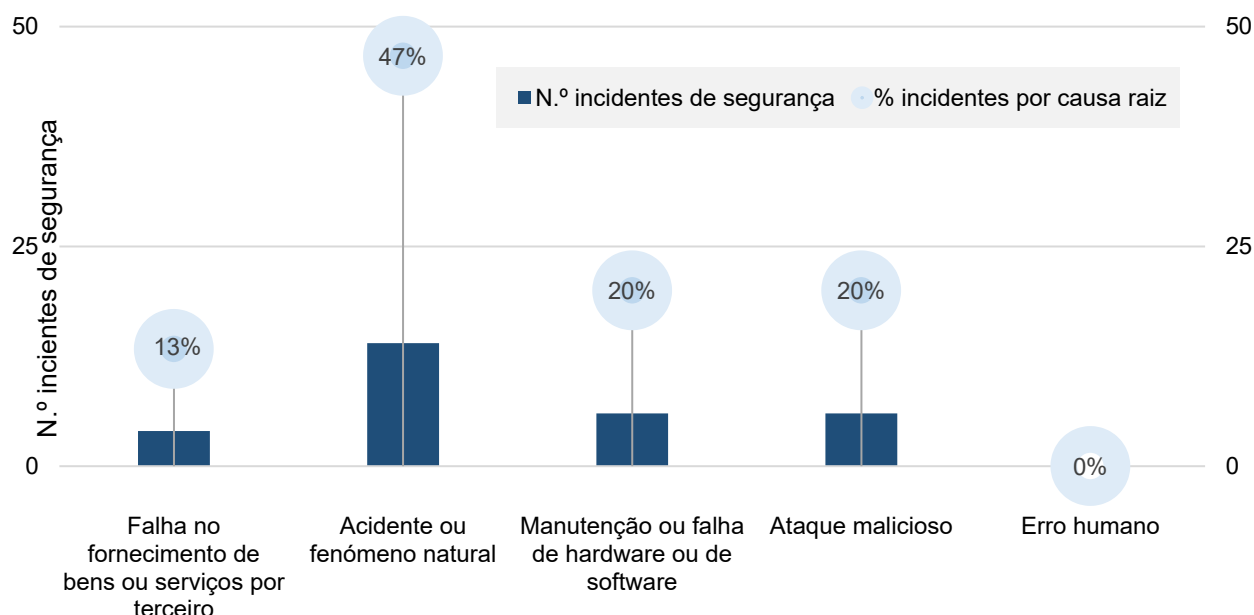
Nos termos do n.º 11 do artigo 22.º – Formatos e Procedimentos – do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, os incidentes de segurança podem estar associados às seguintes categorias de causas raiz:

- **acidente ou fenómeno natural** – relativo a condições climáticas severas, terremotos, cheias, pandemias, incêndios florestais, vida selvagem, etc.;
- **erro humano** – relativo a erros cometidos por funcionários da empresa que presta o serviço ou dos seus fornecedores, durante a operação de equipamentos ou instalações, o uso de ferramentas, a execução de procedimentos, etc.;

- **ataque malicioso** – relativo a atos deliberados de alguém ou de alguma organização;
- **manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*** – relativo a falhas técnicas de sistemas, nas suas componentes físicas (*hardware*) e/ou lógicas (*software*);
- **falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro** – relativo a quebras no fornecimento de bens ou serviços, como por exemplo de energia elétrica ou de circuitos alugados, ou qualquer outro bem ou serviço fornecido por terceiros.

Conforme se verifica no Gráfico 4, os acidentes ou fenómenos naturais foram a causa raiz dominante em 2023.

Gráfico 4 – Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2023



Unidade: número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)

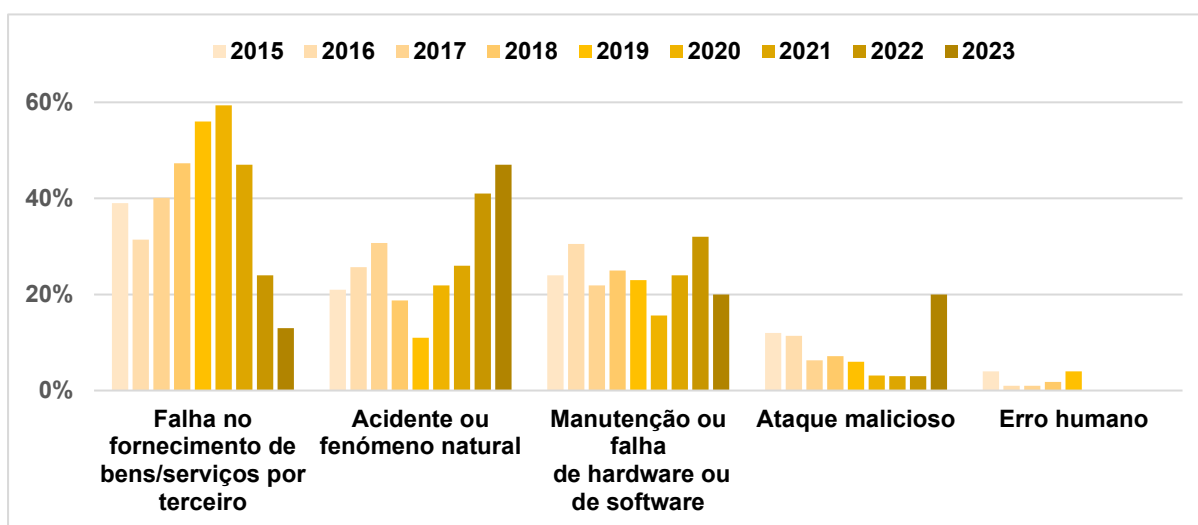
Fonte: ANACOM

A causa raiz “Acidente ou fenómeno natural” esteve na origem da maior parte das notificações recebidas pelo CRN em 2023. As causas raiz “Manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*” e “Ataque malicioso”, em segundo lugar, e a causa raiz “Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiros” em terceiro lugar, representam pouco mais de metade do total dos incidentes de segurança notificados (53%), nomeadamente devido a causas associadas a falhas de energia, cortes de cabos de fibra ótica, avarias de sistemas/equipamentos e cortes de serviço programados para trabalhos de manutenção.

Através da análise do Gráfico 5, é possível identificar tendências quanto à natureza/causa raiz dos vários incidentes de segurança, sendo de destacar, em 2023:

- a diminuição dos incidentes associados a “falhas no fornecimento de bens ou serviços por terceiro” e a “manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*”;
- o aumento do número de incidentes originados por problemas relacionados com “acidente ou fenómeno natural” e “ataque malicioso”, estes últimos em número significativo;
- a inexistência de incidentes com origem em “erro humano” (à semelhança do registado nos três anos anteriores).

Gráfico 5 – Percentagem de Incidentes de segurança notificados para cada causa raiz, 2015-2023

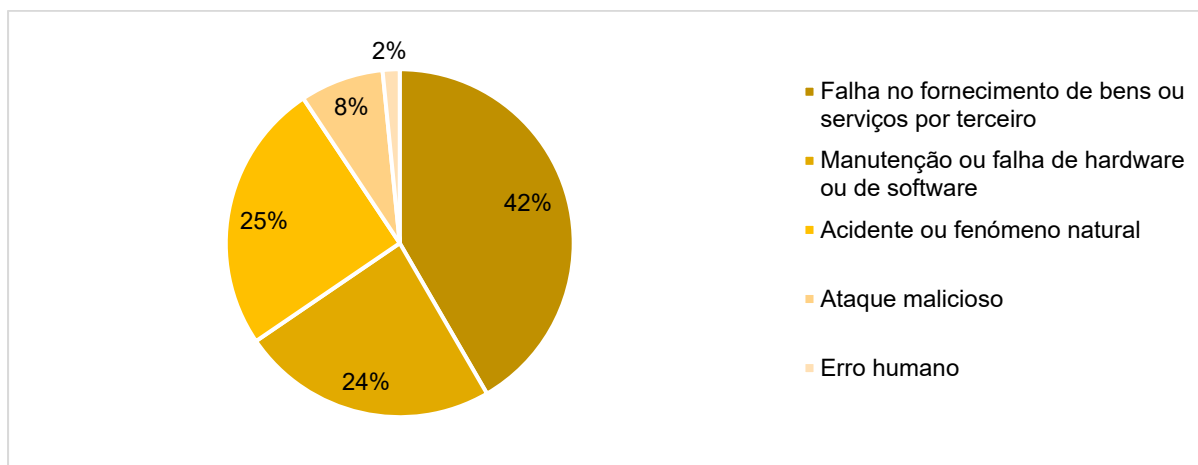


Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

O Gráfico 6 torna evidente a forma global como os 759 incidentes ocorridos no período 2015-2023 se distribuem pelas várias causas raiz. De uma forma cumulativa, continua a destacar-se a “Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro”.

Gráfico 6 – Distribuição de incidentes de segurança notificados (759, no total) para cada causa raiz, 2015-2023



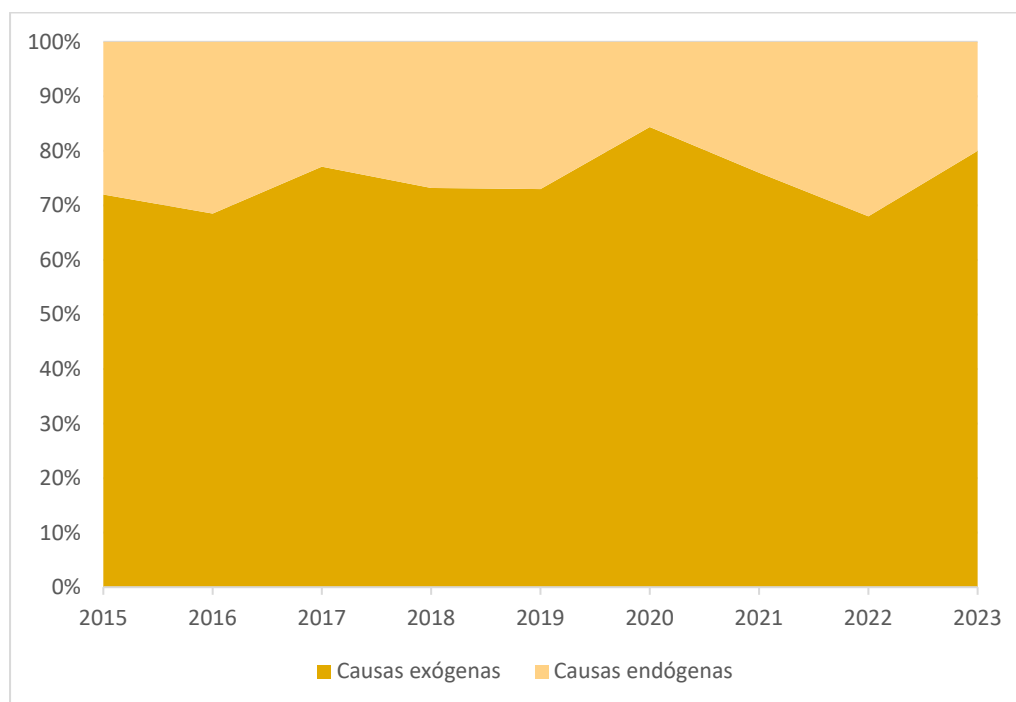
Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

É ainda possível analisar, para o período 2015-2023, a forma como o número de incidentes se decompõe entre causas exógenas, ou seja, com origem fora do sector das comunicações (“Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro”, “Acidente ou fenómeno natural” ou “Ataque malicioso”), e causas endógenas, isto é, com origem nas empresas do sector das comunicações (“Manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*” ou “Erro humano”). Para todo o período em análise, a componente exógena representa, aproximadamente, 75% da estrutura causal e a componente endógena 25%.

O Gráfico 7 revela a evolução anual desta decomposição, observando-se uma tendência de manutenção do contributo da componente exógena em, pelo menos, cerca de dois terços dos incidentes (o mínimo foi registado em 2022 com 68% e o máximo em 2020 com 84%).

Gráfico 7 – Distribuição das causas raiz por causas exógenas e endógenas ao sector, 2015-2023



Unidade: % de incidentes de segurança

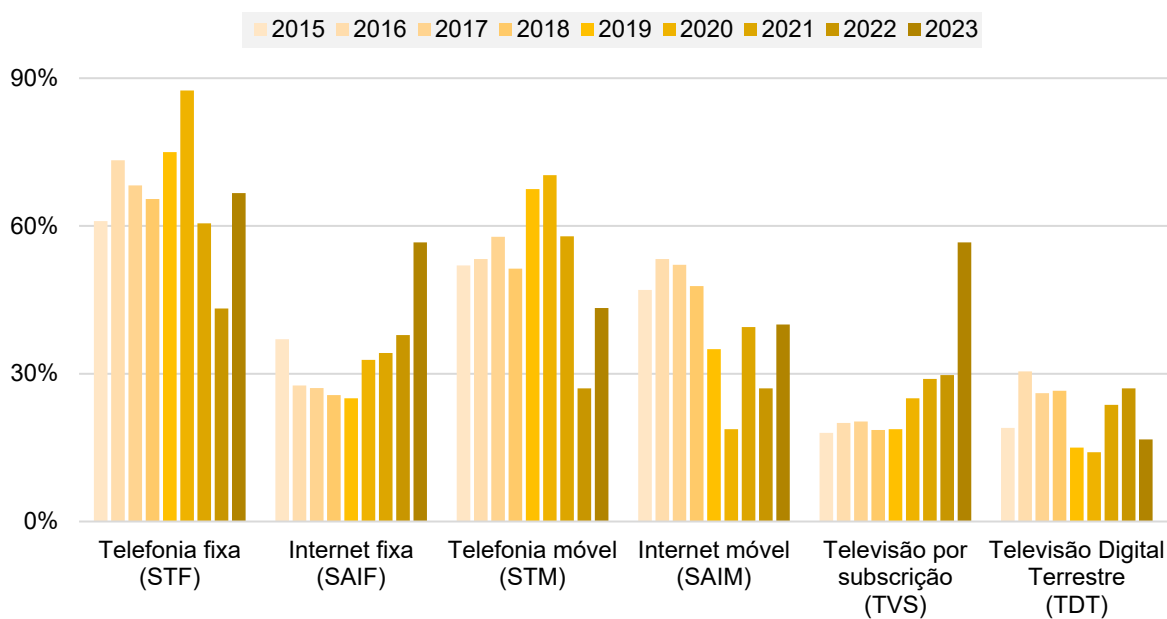
Fonte: ANACOM

2.3 Impacto nos serviços

Os incidentes de segurança podem afetar um ou mais serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, STF ou STM, acesso à Internet fixa (SAIF) ou móvel (SAIM), TVS ou televisão digital terrestre (TDT).

O Gráfico 8 permite analisar a forma como os incidentes de segurança ocorridos durante os últimos oito anos afetaram, individualmente, cada serviço. O STF e o STM foram, ao longo deste período, os serviços mais afetados, em particular, o STF, que registou valores acima de 60% em todos os anos, à exceção de 2022, em que se registou um decréscimo dos incidentes de segurança notificados com impacto neste serviço (43%), mantendo-se, ainda assim, o serviço mais afetado.

Gráfico 8 – Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2023



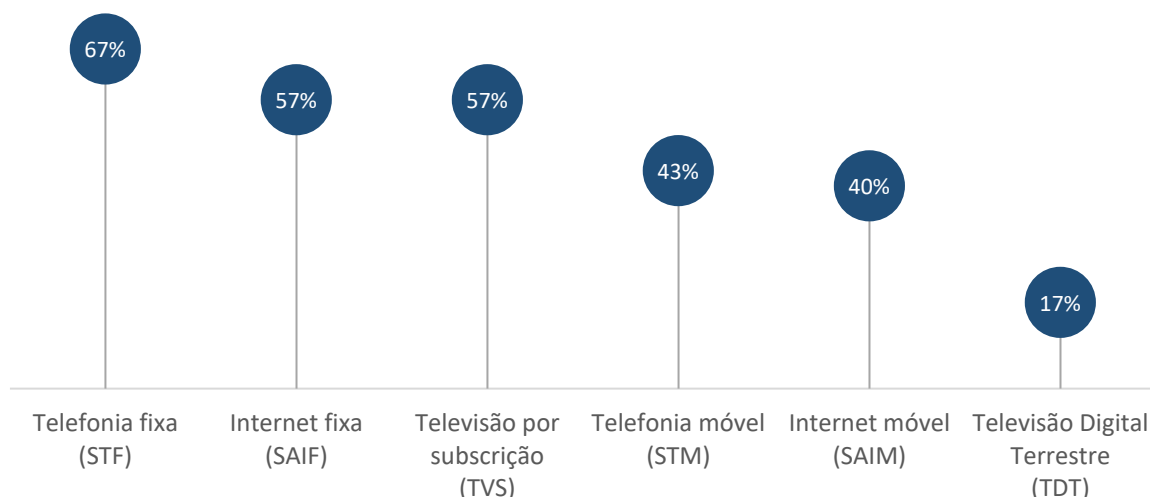
Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Nota: a maioria dos incidentes de segurança tem impacto em mais de um serviço (razão pela qual as percentagens no gráfico somam mais de 100%)

Durante os últimos oito anos verificou-se que os três serviços mais afetados foram, por ordem decrescente (Gráfico 9): STF (67%), SAIF (57%) e TVS (57%).

Gráfico 9 – Distribuição dos incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço afetado, 2015-2023



Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

3 Análise dos incidentes em 2023

As circunstâncias que, ultrapassando os limiares de impacto significativo estabelecidos no artigo 21.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019 da ANACOM, estiveram na origem dos incidentes de segurança notificados que causaram uma perturbação grave no funcionamento das redes e serviços, foram as seguintes:

- a) número de assinantes/acessos afetados e respetiva duração de impacto significativo, critério este que se subdivide em seis patamares (que combinam o número de assinantes/acessos afetados e o tempo de indisponibilidade);
- b) afetação na entrega aos pontos de atendimento de segurança pública (PASP), direta ou indiretamente, das chamadas para o 112 por um período igual ou superior a 15 minutos.
- c) afetação no funcionamento de todas as redes e serviços oferecidos por uma empresa na totalidade do território de uma ilha da Região Autónoma dos Açores ou da Região Autónoma da Madeira, com uma duração igual ou superior a 30 minutos (i.e. ilhas “isoladas”²).
- d) outras circunstâncias previstas no artigo 21.º:
 - i. afetação numa data em que seja particularmente relevante o normal contínuo funcionamento das redes e serviços (dia de eleições nacionais: legislativas, presidenciais, europeias ou autárquicas);
 - ii. impacto acumulado das ocorrências num período de quatro semanas.

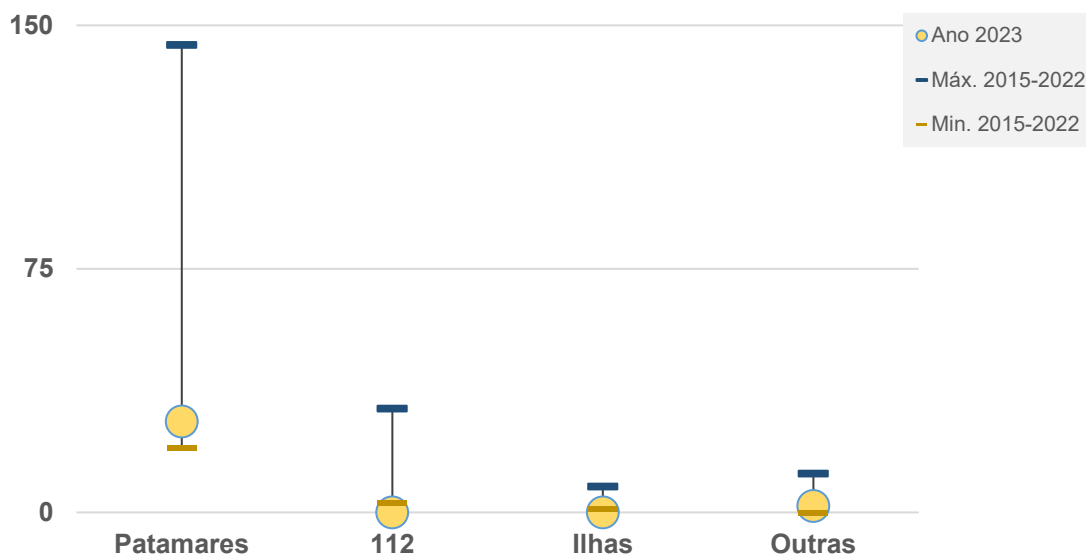
Em 2023 registaram-se incidentes de segurança com impacto direto nos serviços prestados aos clientes - alínea a) - e relativos a impacto acumulado num período de quatro semanas - alínea d) ii).

3.1 Distribuição dos incidentes reportados

O Gráfico 10 permite analisar o número dos incidentes reportados em 2023, a sua distribuição segundo as circunstâncias estabelecidas pelo Regulamento de Segurança n.º 303/2019 e, também, comparar os valores máximos e mínimos no período de 2015-2022.

² A circunstância das Ilhas “isoladas” não inclui os incidentes relativos ao 112 e corresponde à classificação dos incidentes que se traduzem na falha de todas as redes e serviços oferecidos por uma empresa em parte do território de uma ilha.

Gráfico 10 – Incidentes de segurança notificados em 2023 por circunstância, por comparação com o período de 2015-2022



Unidade: Número de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Dos 30 incidentes ocorridos em 2023, verificou-se que o número de notificações resultantes do atingimento dos patamares de impacto estabelecidos (considerando o número de assinantes/acessos afetados e a duração do impacto) foi de 28 incidentes, correspondendo a 93% do número total.

3.2 Assinantes ou acessos afetados (patamares)

Na Tabela 1 estão indicados os seis patamares (de I a VI) correspondentes aos níveis de impacto significativo, definidos em intervalos de número de assinantes ou acessos afetados e duração do incidente. O patamar I está associado ao maior nível de impacto e o patamar VI ao menor.

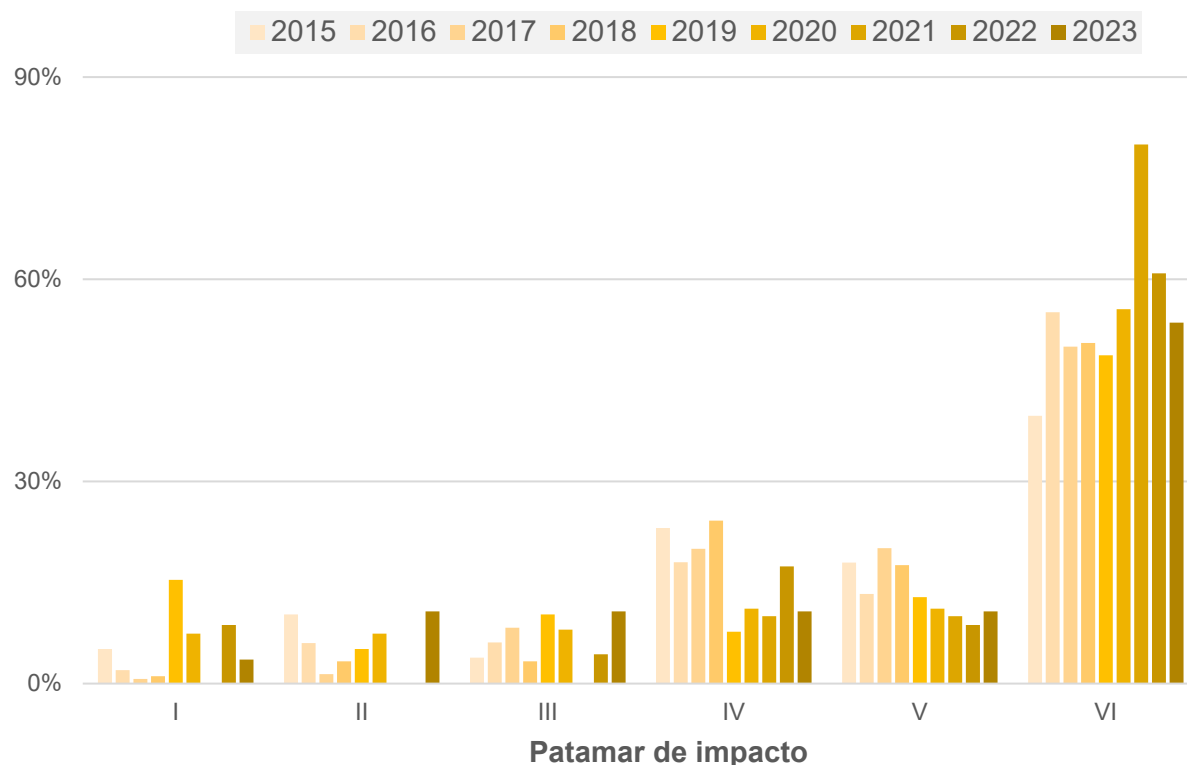
Tabela 1 – Patamares de impacto nos assinantes/acessos

Duração, e	Número de assinantes ou de acessos afetados [ou, nos termos da alínea e) do n.º 3 do presente artigo, área geográfica afetada]	Patamar
≥ 30 minutos	n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 500 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, área geográfica afetada ≥ 3000 km ²]	I
≥ 1 hora	500 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 100 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 3000 km ² > área geográfica afetada ≥ 2000 km ²]	II
≥ 2 horas	100 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 30 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 2000 km ² > área geográfica afetada ≥ 1500 km ²]	III
≥ 4 horas	30 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 10 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 1500 km ² > área geográfica afetada ≥ 1000 km ²]	IV
≥ 6 horas	10 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 5000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 1000 km ² > área geográfica afetada ≥ 500 km ²]	V
≥ 8 horas	5000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 1000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 500 km ² > área geográfica afetada ≥ 100 km ²]	VI

Fonte: ANACOM, Regulamento de Segurança n.º 303/2019

O Gráfico 11 apresenta o número de incidentes de segurança notificados, relativos ao período 2015-2023, distribuídos por cada um dos patamares acima mencionados.

Gráfico 11 – Incidentes de segurança notificados para cada patamar de impacto assinantes/acessos (proporção), 2015-2023



Unidade: % de incidentes de segurança

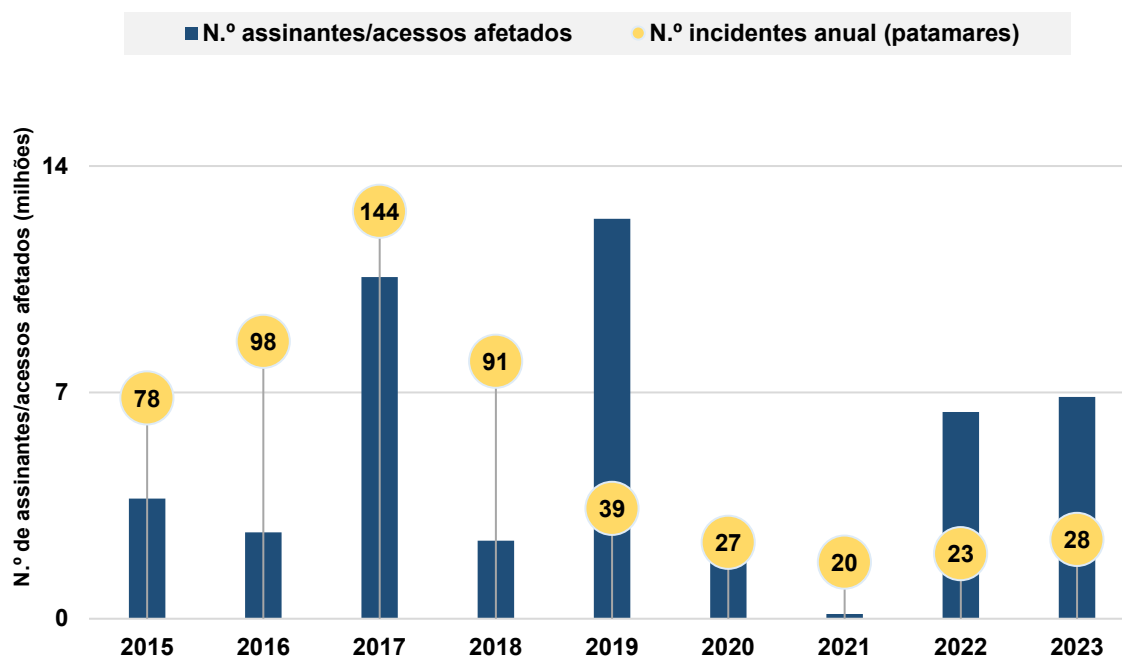
Fonte: ANACOM

Em 2023, o patamar correspondente ao nível de impacto mais reduzido (patamar VI), foi aquele com o maior número de incidentes de segurança associados, 15 incidentes no total.

Realça-se o peso relativo do número de incidentes associados aos patamares inferiores IV, V e VI, no período 2015-2023, que assume um peso médio de 84%.

No Gráfico 12 são apresentados os números de incidentes de segurança associados aos seis patamares de impacto significativo e o valor anual do número total de assinantes/acessos afetados no período 2015-2023.

Gráfico 12 – Incidentes de segurança notificados devidos à circunstância do número de assinantes/acessos afetados (patamares), 2015-2023



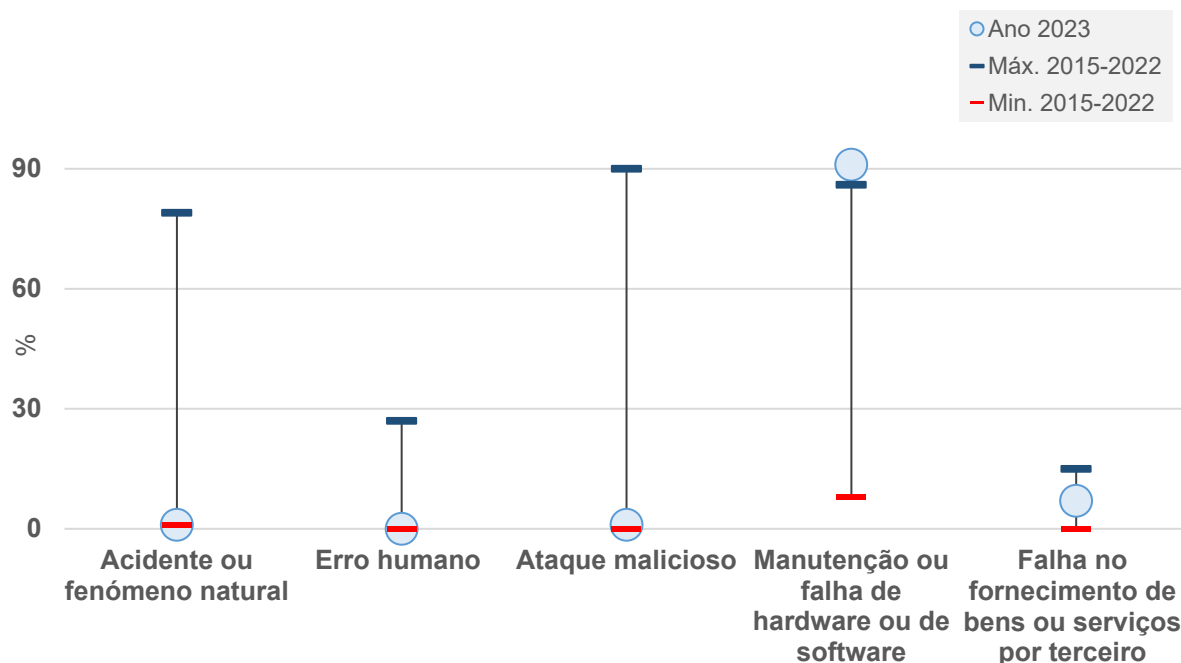
Unidade: Número de assinantes/acessos afetados (milhões) e número de incidentes anual (patamar)

Fonte: ANACOM

Comparando 2023 com o ano anterior, observa-se que o número total de incidentes de segurança associados aos seis patamares de impacto significativo, teve um acréscimo de 23 para 28 (um aumento de cerca de 21,7%). Simultaneamente, verifica-se um aumento do número total de assinantes/acessos afetados de 6 391 934 para 6 859 686, um aumento que resultou de 1 incidente que envolveu a interligação de voz de dois dos principais operadores de comunicações em Portugal.

O Gráfico 13 apresenta, para 2023, a distribuição do número de assinantes/acessos afetados por causa raiz e a comparação com os valores máximos e mínimos registados no período 2015-2022. Destaca-se a reduzida percentagem de assinantes/acessos afetados por incidentes da causa raiz “ataque malicioso”, quando comparada com o ano anterior. A grande parte dos assinantes/acessos foi afetada pela causa raiz “manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*” (91%).

Gráfico 13 – Percentagem do número de assinantes/acessos afetados por causa raiz em 2023, por comparação com o período de 2015-2022

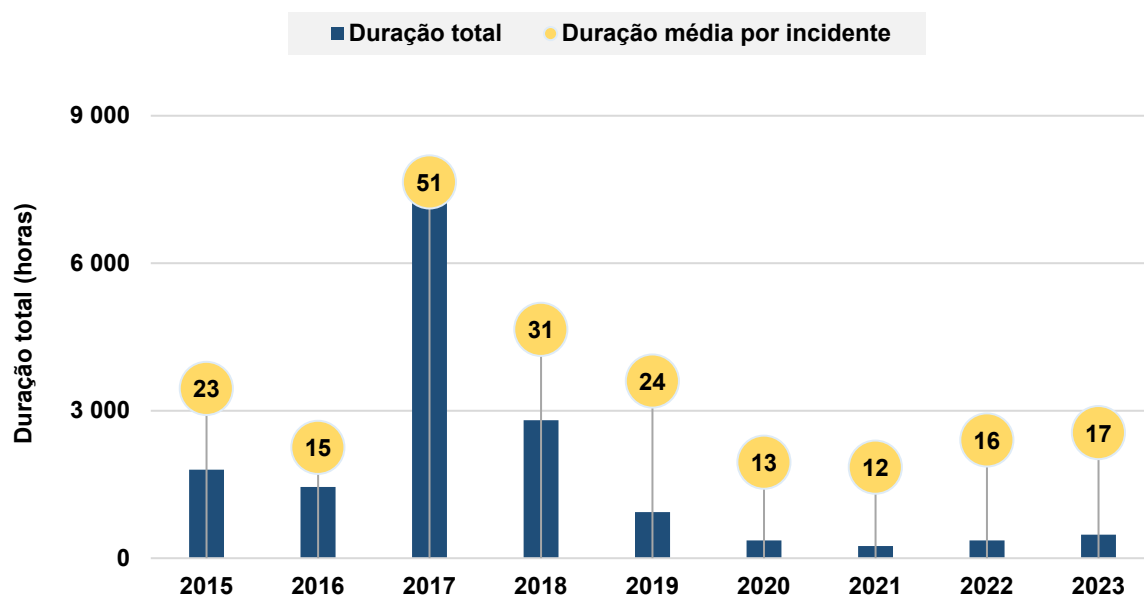


Unidade: Número de incidentes de segurança e número de assinantes/acessos

Fonte: ANACOM

Para além do número total de assinantes/acessos afetados em cada ano, importa analisar também a duração anual acumulada do impacto provocado pelos incidentes de segurança (duração anual do impacto) e a duração média anual de impacto dos incidentes de segurança (duração média anual do impacto). Este último dado permite deduzir um valor aproximado do tempo de recuperação dos incidentes de segurança. O Gráfico 14 apresenta estes valores para os últimos nove anos.

Gráfico 14 – Duração anual do impacto e duração média anual do impacto, 2015-2023



Unidade: Horas
 Fonte: ANACOM

Em 2023 a duração total do impacto foi de 480 horas, o que corresponde a um aumento de 33,3% face a 2022 (com 360 horas). Tanto em 2017 como em 2018 existiram incidentes de segurança de elevada duração, que resultaram num elevado valor da duração anual do impacto registado, situação que não se registou nos últimos cinco anos.

No respeitante à duração média do impacto por incidente, 2023 apresentou um ligeiro aumento de 6,3% em relação a 2022, passando-se de 16 para cerca de 17 horas.

Dos 28 incidentes de segurança, 4 tiveram abrangência nacional, enquanto os restantes tiveram impacto significativo nas redes e serviços dos distritos de Portugal Continental apresentados na Figura 1.

Figura 1 – Identificação dos distritos em Portugal Continental afetados pelos incidentes com abrangência não nacional notificados em 2023



Unidade: Número de incidentes

Fonte: ANACOM

3.3 Chamadas para o número de emergência 112

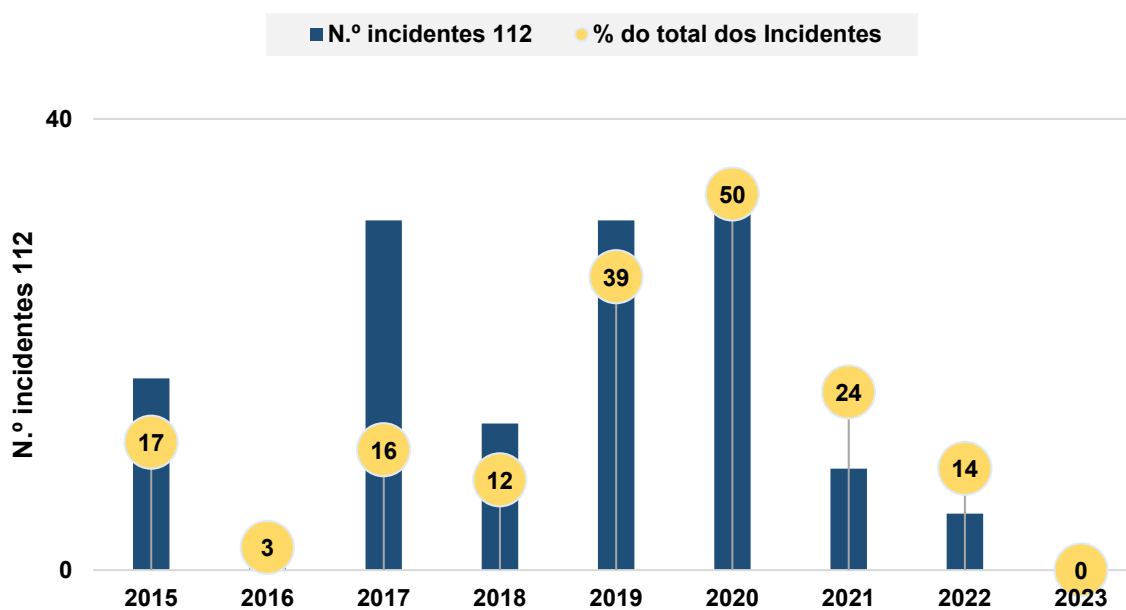
Nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 21.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, as empresas notificam à ANACOM os incidentes de segurança que afetem a entrega aos PASP, direta ou indiretamente, das chamadas para o número de emergência europeu 112, por um período igual ou superior a 15 minutos.

De notar que se pretende distinguir entre (i) a situação de indisponibilidade no acesso ao serviço 112, quando o serviço telefónico está disponível, mas não é possível estabelecer a chamada com um PASP, (ii) das situações de indisponibilidade do próprio serviço telefónico que impossibilita a realização de qualquer chamada (com destino ao número de emergência - 112 - ou outro qualquer).

De notar também que, através das redes móveis, nas situações de indisponibilidade da rede de um operador, é possível estabelecer uma chamada de emergência (112) através da rede de outro operador, se esta estiver disponível.

Através do Gráfico 15 é possível verificar a evolução, nos últimos anos, do número de incidentes envolvendo a indisponibilidade de acesso ao serviço 112, bem como a percentagem deste tipo de incidentes em relação ao número total.

Gráfico 15 – Incidentes de segurança notificados relativos à circunstância 112, 2015-2023



Unidade: Número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)

Fonte: ANACOM

Em 2023, nenhum dos 30 incidentes de segurança notificados esteve relacionado com a situação de indisponibilidade no acesso ao serviço 112 quando o serviço telefónico estava disponível. Existiram, contudo, situações de indisponibilidade do próprio serviço telefónico com impacto no acesso ao 112.

Verifica-se que o valor deste tipo de incidentes de segurança notificados diminuiu em 2023 em comparação com 2022, em número absoluto, de 5 para 0, e, em termos percentuais, de 14% para 0%.

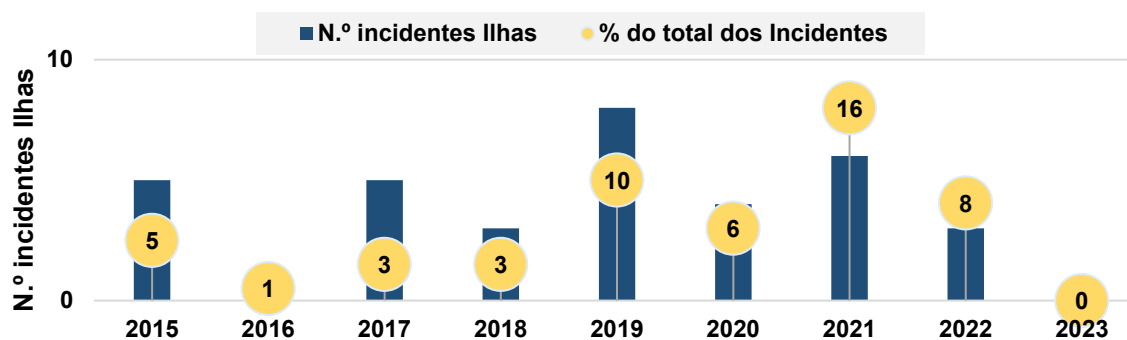
3.4 Ilhas (“isoladas”)

Esta secção refere-se aos incidentes de segurança nos quais todos os assinantes de um determinado operador ficam sem acesso ao serviço de comunicações eletrónicas no território circunscrito de uma ilha.

Nos termos da alínea e) do n.º 2 do artigo 21.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, as empresas notificam à ANACOM os incidentes de segurança com impacto no funcionamento de todas as redes e serviços oferecidos por uma empresa na totalidade do território de uma ilha da Região Autónoma dos Açores ou da Região Autónoma da Madeira, desde que tenha uma duração igual ou superior a 30 minutos, independentemente do número de assinantes ou de acessos afetados e da área geográfica afetada.

O Gráfico 16 apresenta a ausência de incidentes de segurança em 2023.

Gráfico 16 – Incidentes de segurança notificados relativos à circunstância Ilhas, 2015-2023



Unidade: Número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)

Fonte: ANACOM

Verifica-se que o valor deste tipo de incidentes de segurança notificados diminuiu em 2023 em comparação com 2022, em número absoluto, de 3 para 0, e, em termos percentuais, de 8% para 0%.

3.5 Outras circunstâncias

Em 2023, foi ainda registado 1 incidente de segurança considerado nas outras circunstâncias previstas no artigo 21.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, todos relativos ao impacto acumulado da ocorrência de violações de segurança ou perdas de integridade recorrentes num período de quatro semanas.

Este incidente de segurança, teve como causa raiz a “Manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*”.

A Figura 2 apresenta que Viseu foi o único distrito afetado por este tipo de incidente de segurança.

Figura 2 – Identificação dos distritos em Portugal Continental pelos incidentes notificados em 2023 referentes às outras circunstâncias identificadas.



Unidade: Número de incidentes

Fonte: ANACOM

3.6 Informação ao público

Segundo o disposto do n.º 1 do artigo 23.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, as empresas devem informar o público de qualquer incidente de segurança cujo impacto no funcionamento das suas redes e serviços se inclua num dos seguintes patamares (Tabela 2):

Tabela 2 – Patamares de obrigação de divulgação ao público pelas empresas

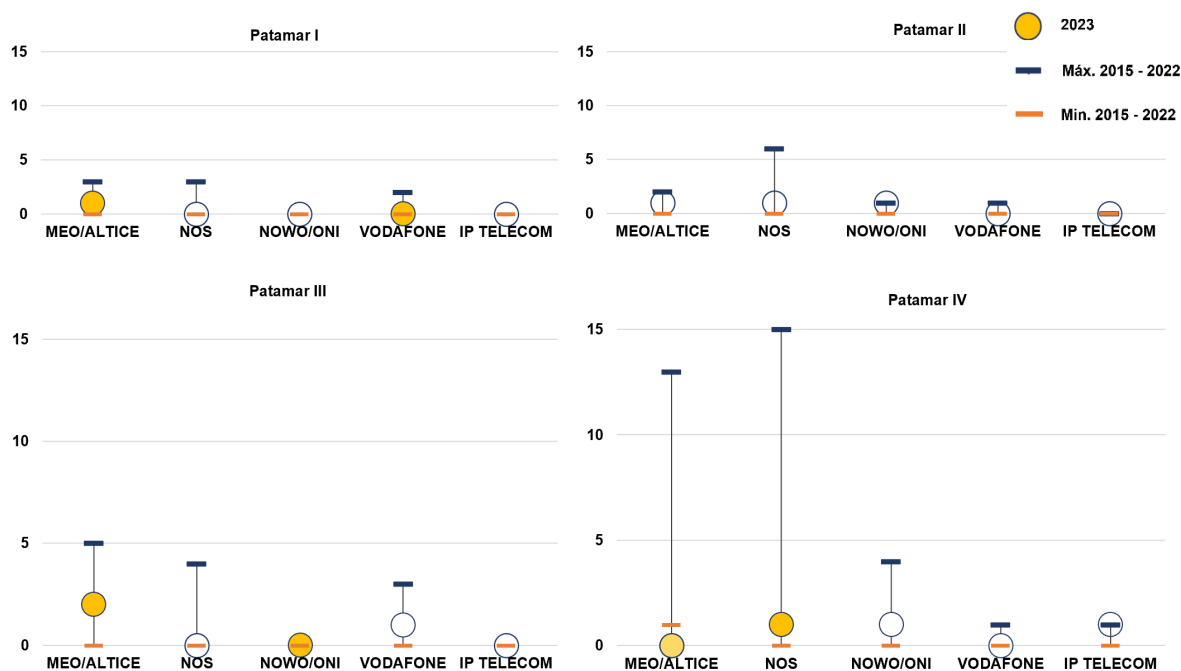
Duração, e	Número de assinantes ou de acessos afetados [ou, nos termos da alínea e) do n.º 2 do presente artigo, área geográfica afetada]	Patamar
≥ 30 minutos	n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 500 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, área geográfica afetada ≥ 3000 km ²]	I
≥ 1 hora	500 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 100 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 3000 km ² > área geográfica afetada ≥ 2000 km ²]	II
≥ 2 horas	100 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 30 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 2000 km ² > área geográfica afetada ≥ 1500 km ²]	III
≥ 4 horas	30 000 > n.º de assinantes ou de acessos afetados ≥ 10 000 [ou, nos termos da alínea e) do n.º 4 do Ponto I, 1500 km ² > área geográfica afetada ≥ 1000 km ²]	IV

Fonte: ANACOM, Regulamento de Segurança n.º 303/2019

A informação sobre um determinado incidente de segurança não interessa apenas, na maior parte das vezes, aos assinantes diretamente afetados, mas também a todos os outros utilizadores que ficaram impedidos de comunicar com aqueles.

Dos 30 incidentes de segurança registados em 2023, foram identificados 10 relativamente aos quais foi prestada informação ao público. O Gráfico 17 apresenta o número deste tipo de incidentes para cada patamar de impacto e a respetiva comparação com os valores máximo e mínimo no período 2015-2022.

Gráfico 17 – Incidentes de segurança abrangidos pela obrigação de divulgação ao público pelas empresas em 2023, por comparação com o período de 2015-2022



Unidade: Incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Conforme disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 24.º do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, a informação deve ser disponibilizada logo que possível, no prazo máximo de quatro horas seguidas após a notificação inicial à ANACOM.

As empresas devem disponibilizar a informação ao público, no mínimo, nos respetivos sítios na Internet, através de uma hiperligação imediatamente visível e identificável na primeira página, sem necessidade do uso da barra elevatória, conforme previsto na alínea b) do mesmo n.º 1. Além disso, essa informação deve manter-se acessível ao público durante 20 dias úteis, a contar da data do fim da violação de segurança ou perda de integridade.

Quando se trata dos PASP, não é disponibilizada informação ao público no sítio na Internet, dado que os centros de atendimento 112 são da responsabilidade do Ministério da Administração Interna.



2023

Lisboa (Sede)

R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200

Atendimento ao público

800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt

Abril de 2024