

第 171/2007 號行政長官批示

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條賦予的職權，並根據第7/2002號行政法規第五條第五款的規定，作出本批示。

一、澳門電訊有限公司獲准按照附於本批示並為其組成部分的牌照所載規定及條件，建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務。

二、本批示自公佈翌日起生效。

二零零七年五月二十九日

行政長官 何厚鏞

第 1/2007 號牌照

(附於第 171/2007 號行政長官批示)

建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務

一、標的

(一) 透過本憑證，澳門特別行政區行政長官授予總辦事處設於澳門特別行政區氹仔拉哥斯街電訊綜合大樓，於商業及動產登記局註冊編號為 1342 (SO)，以下簡稱為“持牌人”之“澳門電訊有限公司”，葡文為“Companhia de Telecomunicações de Macau, S.A.R.L.” (英文名稱為“Macau Telecommunications Company Limited”)，建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡並提供在以下頻段內運作的公用地面流動電信服務的權利：

1920-1980 MHz / 2110-2170 MHz

(二) 具體頻率的指配將透過適用的法例作出安排。

二、概念

對本牌照內所使用的概念，應按《國際電信聯盟》所確立的含義理解。

三、有效期

(一) 本牌照由發出日起計，有效期為八年。

(二) 持牌人應自牌照發出日起計一年內開始提供其服務。

Despacho do Chefe do Executivo n.º 171/2007

Usando da faculdade conferida pelo artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento Administrativo n.º 7/2002, o Chefe do Executivo manda:

1. A «Companhia de Telecomunicações de Macau, S.A.R.L.» é licenciada para instalar e operar uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestar os correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, nos termos e condições constantes da licença anexa ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

2. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

29 de Maio de 2007.

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.

Licença n.º 1/2007

(Anexa ao Despacho do Chefe do Executivo n.º 171/2007)

Instalação e Operação de Uma Rede Pública WCDMA de Telecomunicações Móveis Terrestres e Prestação dos Correspondentes Serviços de Telecomunicações de Uso Público Móveis Terrestres

1. Objecto

1. O Chefe do Executivo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) confere, pelo presente título, à «澳門電訊有限公司», em português «Companhia de Telecomunicações de Macau, S.A.R.L.» (também com a denominação inglesa «Macau Telecommunications Company Limited»), com sede na RAEM, na Rua de Lagos, sem número, Edifício Telecentro, Taipa, matriculada na Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis sob o n.º 1342 (SO), adiante designada por «Titular», o direito de instalar e operar uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestar serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, funcionando dentro das seguintes correspondentes faixas de frequência:

1920-1980 MHz / 2110-2170 MHz

2. A especificação das frequências a consignar é feita nos termos da legislação aplicável.

2. Conceitos

Os conceitos utilizados na presente Licença devem ser entendidos no sentido estabelecido pela União Internacional das Telecomunicações (UIT).

3. Prazo de validade

1. A presente Licença é válida pelo prazo de 8 anos, a contar da data da sua emissão.

2. O Titular deve iniciar a prestação dos seus serviços dentro do prazo de um ano, contado a partir da data de emissão da Licença.

(三)透過持牌人在牌照期限屆滿前兩年向行政長官提交具有適當理據的申請，且經核實已符合批給牌照的條件及法定要求，則牌照得以相同或較短的期間續期。

(四)政府可視乎市場的發展情況而拒絕為牌照續期，且無須就此向持牌人作出任何補償。

四、保證金

(一)牌照發出後三十天內，持牌人必須在庫房其中一間代理銀行繳存現金 \$2,000,000.00（澳門幣二百萬元整），或由在澳門特別行政區運作的銀行或保險公司發出，以即付形式（*first demand*）作出的銀行擔保或保險擔保，作為向澳門特別行政區政府提交在其牌照有效期內的保證金。

(二)保證金用以保證持牌人履行牌照所載的義務，而澳門特別行政區政府可動用該保證金以繳付其在牌照範圍內有權取得的款項。

(三)倘按上款規定動用了保證金，持牌人必須在收到有關動用通知之日起計三十天內予以重置。

(四)倘因可歸責於持牌人的原因而廢止牌照，則保證金撥歸澳門特別行政區政府所有。

(五)牌照期限屆滿或因不可歸責於持牌人的原因而被廢止時，保證金即時退還。

(六)倘牌照因不可歸責於持牌人的原因而全部中止，則在中止期間內為維持保證金而衍生的負擔，由澳門特別行政區承擔。

五、稅項

(一)本牌照的發出費用為 \$100,000.00（澳門幣十萬元整），持牌人須在牌照發出日起計十五日內交納。

(二)就本牌照之續期，持牌人須於續期批示公佈後十五日內繳交 \$100,000.00（澳門幣十萬元整）。

(三)持牌人須向澳門特別行政區繳付相等於經營獲發牌業務範圍內所提供的服務的毛收入百分之五的年度費用。有關的費用按季清繳，並於相關季度完結後的三十日內繳付。

(四)以上數款所指的費用須在電信管理局發出有關通知後向財政局繳納。

(五)繳付了牌照範圍內的應繳稅款並不免除持牌人繳付其他適用的法定費用和稅項，包括無線電頻譜的使用費。

3. A Licença pode ser renovada pelo mesmo período ou por período inferior, a requerimento do Titular devidamente fundamentado, dirigido ao Chefe do Executivo até 2 anos antes do seu termo, verificadas as condições e os requisitos legais de que dependa a sua atribuição.

4. A renovação da Licença pode ser recusada pelo Governo, atendendo à situação de desenvolvimento do mercado, não sendo por este facto devida qualquer compensação ao Titular.

4. Caução

1. No prazo de 30 dias após a emissão da Licença, o Titular deve prestar caução a favor do Governo da RAEM para todo o período de validade da mesma, por meio de depósito de \$ 2 000 000,00 (dois milhões de patacas) em dinheiro em um dos bancos agentes do Tesouro ou de garantia bancária idónea ou seguro-caução, em regime de primeira solicitação («*first demand*»), contratados em banco ou seguradora a operar na RAEM.

2. A caução destina-se a garantir o cumprimento das obrigações do Titular decorrentes da Licença, podendo o Governo da RAEM utilizá-la para liquidar quantias a que tenha direito no âmbito desta.

3. Sempre que seja utilizada nos termos do número anterior, a caução deve ser reconstituída pelo Titular no prazo de 30 dias a contar da notificação para o efeito.

4. Em caso de revogação da Licença por motivo imputável ao Titular, a caução reverte a favor do Governo da RAEM.

5. No termo do prazo da Licença ou em caso de revogação por motivo não imputável ao Titular, a caução é imediatamente libertada.

6. Havendo lugar à suspensão total da Licença por motivo não imputável ao Titular, os encargos decorrentes da manutenção da caução correm por conta da RAEM durante o tempo que durar a suspensão.

5. Taxas

1. O Titular está sujeito ao pagamento de uma taxa de emissão da Licença no montante de \$ 100 000,00 (cem mil patacas), a qual deve ser paga no prazo de 15 dias, após a emissão da mesma.

2. Pela renovação da Licença é também devido o pagamento de uma taxa de \$ 100 000,00 (cem mil patacas), a efectuar no prazo de 15 dias após a publicação do despacho de renovação.

3. É devido pelo Titular o pagamento à RAEM de uma taxa anual de valor correspondente a 5% das receitas brutas de exploração dos serviços prestados no âmbito das actividades licenciadas, a efectuar trimestralmente, dentro dos 30 dias seguintes ao trimestre a que respeitar.

4. As taxas referidas nos números anteriores são pagas na Direcção dos Serviços de Finanças, após notificação para o efeito da Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT).

5. O pagamento das taxas devidas pela Licença não isenta o Titular do pagamento das demais taxas e impostos legalmente aplicáveis, incluindo as relativas à utilização do espectro radioelétrico.

六、牌照或牌照衍生權利的轉讓

(一) 持牌人只有在開始提供服務後，才可將牌照或牌照所衍生的權利以有償或無償方式轉讓予第三人，但必須事先獲行政長官許可。

(二) 可基於公眾利益或保障澳門特別行政區的經濟或社會發展的理由而拒絕給予上款所述之許可。

七、放棄

(一) 經行政長官的預先許可，持牌人可放棄牌照所賦予的權利，但須最少提前一年向行政長官提出申請。

(二) 在放棄的情況下，只要用戶願意繼續獲提供服務，持牌人有責任確保該等服務得以繼續提供，尤其是經與其他獲發牌實體訂立協議。

(三) 放棄牌照並不免除持牌人支付在其獲發牌業務內應付的費用和稅項、罰款或賠償。

八、因不履行規定的中止或廢止

(一) 當持牌人不遵守發給牌照時所定的規定和條件，尤其出現下列情況時，行政長官可中止或廢止牌照：

(1) 違反牌照所訂定或法律所規定關於通訊不可侵犯、通訊保密、個人資料及私隱的保障的條件或規定；

(2) 由於可歸責於持牌人的直接原因，在未經批准下全部或部分中止所提供的服務；

(3) 安裝及操作未獲發牌的設備及提供未獲發牌的服務；

(4) 未經許可而轉讓牌照所衍生的權利；

(5) 對應本牌照及附件的計劃要求，所安裝的設備明顯陳舊或運作不良；

(6) 在牌照有效期間，未經許可而單方面改變 WCDMA 系統的技術規格；

(7) 作出妨礙公平競爭或濫用其主導地位的行為；

(8) 不繳交或不重置保證金；

(9) 欠交本牌照所提及的費用、稅項或罰款；

(10) 兩次或以上違反政府所作的指示或建議；

(11) 將公司總辦事處或主行政管理機關遷出澳門特別行政區；

(12) 未經許可下，更改公司之標的、減少資本、將公司合併、分拆或解散；

6. *Transmissibilidade da Licença ou dos direitos emergentes da Licença*

1. A Licença ou os direitos dela emergentes só podem ser transmitidos a terceiro, a título gratuito ou oneroso, após o início da prestação de serviços ao público e mediante prévia autorização do Chefe do Executivo.

2. A autorização referida no número anterior pode ser recusada com fundamento no interesse público ou na salvaguarda do desenvolvimento económico e social da RAEM.

7. *Renúncia*

1. O Titular pode renunciar aos direitos conferidos pela Licença, mediante prévia autorização do Chefe do Executivo, a qual deve ser requerida com a antecedência mínima de 1 ano.

2. Em caso de renúncia, o Titular é responsável pela continuidade da prestação dos serviços aos subscritores que assim o desejem, designadamente através da celebração de acordos com outras entidades licenciadas.

3. A renúncia à Licença não exime o Titular do pagamento das taxas, impostos, multas ou indemnizações que sejam devidas no âmbito das actividades licenciadas.

8. *Suspensão e revogação por incumprimento*

1. A Licença pode ser suspensa ou revogada pelo Chefe do Executivo quando o Titular não respeite os termos e condições em que é atribuída, designadamente quando se verifique:

1) A violação de condições da Licença ou de normas legais sobre inviolabilidade e sigilo das comunicações, bem como sobre protecção de dados pessoais e reserva da vida privada;

2) A suspensão total ou parcial, não autorizada, da prestação dos serviços, por motivo directamente imputável ao Titular;

3) A instalação e operação de equipamentos e a prestação de serviços não licenciados;

4) A transmissão não autorizada de direitos emergentes da Licença;

5) A obsolescência ou o inadequado funcionamento dos equipamentos instalados, tendo em conta as exigências estabelecidas na presente Licença e nos planos em anexo;

6) A alteração unilateral das especificações técnicas do sistema WCDMA, durante o período de validade da Licença, sem a devida autorização;

7) A prática de actos que falseiem a igualdade de condições de concorrência ou que se traduzam em abuso de posição dominante;

8) A não prestação ou a não reconstituição da caução;

9) A falta de pagamento das taxas, impostos ou multas, mencionados nesta Licença;

10) O desrespeito, por duas ou mais vezes, das indicações e recomendações do Governo;

11) A mudança da sede social ou da administração principal do Titular para o exterior da RAEM;

12) A alteração do objecto social, a redução do capital social, a fusão, a cisão ou a dissolução não autorizadas do Titular;

(13) 破產，訂立債權人協議，訂立債權人與債務人和解協議，或轉讓持牌人資產的主要部分。

(二) 中止或廢止牌照之前，須聽取持牌人的意見，如不履行規定的原因容許，尚須為持牌人訂出消除該原因的合理期限。

(三) 因不履行規定而被中止或廢止牌照時，持牌人無權索取任何賠償，亦不被豁免所應繳的費用、稅項及罰款，以及所要承擔的民事或刑事責任或受其他法定處分。

九、因公共利益理由的中止或廢止

(一) 除上條款所指的情況外，行政長官可在依法保護持牌人的權利下，以公共利益為由，全部或局部中止或廢止牌照。

(二) 倘因公共利益而中止或廢止牌照時，持牌人有權按照法律獲得賠償。

(三) 賠償價值的計算會考慮已作出的投資，以及因中止或廢止牌照而被中止的利潤。

十、持牌人公司之標的

持牌人公司之標的為經營獲發牌照的服務，即建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務。

十一、持牌人的總辦事處及章程

(一) 持牌人必須在澳門特別行政區設立總辦事處及主要行政管理機關。

(二) 持牌人的章程應遵守現行法例及牌照所訂立的規定和條件。

(三) 未經行政長官事先許可，持牌人不得作出下列行為：

- (1) 更改公司之標的；
- (2) 減少公司資本；
- (3) 將公司合併、分拆或解散。

十二、帳目之審核及提交

(一) 持牌人的帳目每年須經在澳門特別行政區註冊的一位核數師或一間核數公司作出審核。

(二) 持牌人必須在帳目被審核後十五日內向政府提交上年度會計帳目及核數公司的相關意見。

十三、計劃

(一) 持牌人必須履行附於本牌照，並作為其組成部分的下列計劃：

(1) 公司架構說明，當中須分別指出現有及將會受聘的本地及非本地員工數目；

13) A falência, o acordo de credores, a concordata ou a alienação de parte essencial do património do Titular.

2. A suspensão ou a revogação da Licença não são declaradas sem prévia audição do Titular e sem que lhe seja fixado um prazo razoável para eliminar a causa do incumprimento, quando a sua natureza o permita.

3. A suspensão ou a revogação da Licença por incumprimento não conferem ao Titular o direito a qualquer indemnização, nem o isentam do pagamento das taxas, impostos e multas que sejam devidas, não o exonerando também da eventual responsabilidade civil ou criminal ou de outras penalidades legalmente previstas.

9. Suspensão e revogação por razões de interesse público

1. Para além dos casos previstos na cláusula anterior, a Licença pode ainda ser suspensa, total ou parcialmente, ou revogada pelo Chefe do Executivo quando razões de interesse público o imponham, no respeito dos direitos legalmente protegidos do Titular.

2. A suspensão ou a revogação da Licença por razões de interesse público conferem ao Titular o direito a uma justa indemnização, nos termos da lei.

3. O cálculo do valor da indemnização tem em consideração o investimento realizado, bem como os lucros cessantes por causa da suspensão ou da revogação da Licença.

10. Objecto social do Titular

O objecto social do Titular deve incluir o exercício das actividades licenciadas, designadamente a instalação e operação de uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestação dos correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres.

11. Sede e estatutos do Titular

1. O Titular deve obrigatoriamente ter a sua sede e administração principal na RAEM.

2. Os estatutos do Titular devem respeitar a legislação em vigor e os termos e condições da Licença.

3. O Titular não pode, sem prévia autorização do Chefe do Executivo, realizar qualquer dos seguintes actos:

- 1) Alteração do objecto social;
- 2) Redução do capital social;
- 3) Cisão, fusão ou dissolução da sociedade.

12. Auditoria e envio das contas

1. As contas do Titular devem ser anualmente auditadas por um auditor de contas ou uma sociedade de auditores de contas inscritos na RAEM.

2. O Titular fica obrigado a apresentar ao Governo, no prazo de 15 dias após a sua aprovação, as contas do exercício anterior e o respectivo parecer de auditoria.

13. Planos

1. O Titular fica obrigado a cumprir os seguintes planos, em anexo à presente Licença e da qual fazem parte integrante:

1) Descrição da estrutura da empresa, com indicação discriminada do seu número actual de trabalhadores residentes e não-residentes e do número previsível a serem contratados;

- (2) 一份首年及一份隨後三年的投資計劃書；
- (3) 一份首年及一份隨後三年的發展策略計劃書。

(二) 自牌照發出的第四年起，持牌人有義務在每年的十一月三十日前向政府提交下一年度的投資及發展計劃，供政府評定及批核。

十四、持牌人的權利

(一) 除法律或本牌照規定的其他權利外，持牌人有權：

(1) 按照適用的規章及技術規定，並根據與其他獲發牌實體訂立且經政府確認的互連協議，與包括基礎電信網絡在內的其他公共電信網絡互連；

(2) 獲發牌照的持牌人可透過由特許經營人或持有適當牌照者安裝的對外電信基礎設施，建立本身的國際流動電信服務信關，以確保有可供使用的、進行跨域流動電信服務的通訊所需的設施。但在未徵得澳門特別行政區政府書面同意前，持牌人不得透過國際流動電信服務信關從事“轉發”服務。持牌人不得導引以固定電話服務的號碼為啟端或終端的通話，但提供經適當許可的服務的情況除外；

(3) 工作需要時，經適當認別的人員及車輛自由進出公眾場所；

(4) 只要有關設備在技術上獲得批准且證明有安裝該設備的需要，以及在取得有權限實體的許可後，在樓宇安裝站台及天線、在公共街道安裝電纜，以連接站台和電信網絡的交換中心，以及按照適用於其他公共及專用電信網絡的法例規定，安裝為建立獲發牌經營的網絡所需的其他電信基礎設施；

(5) 在技術可兼容、以及按適用法例的規定預先獲政府許可後，持牌人得以補充性而非代替性的方式利用其他無線電通訊網絡提供服務，以確保提供更多的增值服務。

(二) 持牌人因行使上款(3)及(4)項所賦予的權利而造成的損害，均須自行負責彌補。

十五、持牌人的義務

除法律或本牌照訂明的其他義務外，持牌人的義務包括：

(1) 採取必要措施，確保所提供服務的通訊不可侵犯及保密，保障個人資料及私隱；

2) Um plano de investimentos para o primeiro ano e um plano de investimentos para o triénio seguinte;

3) Um plano estratégico de desenvolvimento para o primeiro ano e um plano estratégico de desenvolvimento para o triénio seguinte.

2. A partir do quarto ano após a emissão de Licença, o Titular fica obrigado a apresentar planos anuais de investimento e desenvolvimento ao Governo, para apreciação e aprovação, até 30 de Novembro do ano anterior ao período a que respeitam.

14. Direitos do Titular

1. Para além dos previstos na lei ou em outras disposições da presente Licença, constituem direitos do Titular:

1) A interligação às demais redes públicas de telecomunicações, incluindo a rede básica, com observância da regulamentação e especificações técnicas aplicáveis, nos termos de acordos de interligação celebrados com as outras entidades licenciadas e homologados pelo Governo;

2) O estabelecimento do seu próprio «gateway» para o serviço internacional de telecomunicações móveis, através de infra-estruturas de telecomunicações externas instaladas pelas concessionárias ou pelos titulares de licenças apropriadas, de forma a assegurar os meios necessários para as comunicações no serviço itinerante de telecomunicações móveis, não podendo, no entanto, prestar o serviço de «refiling» através daquele «gateway», sem o consentimento prévio do Governo, estando-lhe vedado proceder ao encaminhamento das chamadas de ou para números do serviço fixo de telefone, salvo no caso da prestação dos serviços devidamente autorizados;

3) O acesso e livre trânsito de agentes e viaturas em lugares públicos, desde que devidamente identificados e sempre que a natureza do trabalho o exija;

4) A colocação de estações e antenas em edifícios e de cabos em vias públicas, obtida a autorização das entidades competentes, desde que os equipamentos estejam tecnicamente aprovados e se encontre demonstrada a necessidade da sua instalação, para ligação das estações aos centros de comutação da rede de telecomunicações, e a instalação das restantes infra-estruturas de telecomunicações necessárias à implantação da rede licenciada, nos termos legais aplicáveis às demais redes públicas e privativas de telecomunicações;

5) A utilização de outras redes de radiocomunicações para a prestação de serviços, de forma complementar e não substituída, a fim de assegurar a prestação de mais serviços de valor acrescentado, caso as tecnologias sejam compatíveis, e após obtida a autorização prévia do Governo nos termos da legislação aplicável;

2. É da exclusiva responsabilidade do Titular a reparação dos danos causados no exercício dos direitos conferidos nas alíneas 3) e 4) do número anterior.

15. Obrigações do Titular

Para além das que resultam da lei e de outras estabelecidas na presente Licença, são obrigações do Titular:

1) Tomar as medidas necessárias ao respeito da inviolabilidade e sigilo das comunicações dos serviços prestados, bem como para a protecção dos dados pessoais e da reserva da vida privada;

(2) 在澳門特別行政區內維持為從事獲發牌經營的業務所需的人力、技術資源、物力及財力；

(3) 使用經有權限實體核准的設備，以及在取得法定許可後，就其公共電信網絡的更改作出適當公佈；

(4) 按本牌照內所訂定的要求及附件的計劃，在獲發牌經營的業務範圍內，採用最新的技術及服務，與技術發展並進；

(5) 有效及充分使用獲分配的無線電頻率；

(6) 確保其公共電信網絡運作的安全及其完整性的維護，以及實施必要的工作，良好保養與提供服務有關的設施和設備；

(7) 按有關要求在指定地點依照合理的指定時間表對其設備及服務進行試驗，並負責有關費用；

(8) 不斷發展具適當質量水平的業務；

(9) 遵守澳門特別行政區的號碼規劃，並有效及充分使用獲分配的號碼；

(10) 允許其他獲發牌實體與本牌照所指之公共電信網絡互連；

(11) 根據與其他獲發牌實體達成並須經政府確認的協議，確保號碼的可攜性，並予以實施及分擔所產生的成本；

(12) 確保不同公共電信網絡號碼間的轉線服務，但不影響上一條款第（一）款（2）項的規定；

(13) 按照政府的指示，就每一項所提供的服務確保具有最新資料的會計記帳，以及通話量及其他相關資料的記錄，並在政府提出要求時供其查閱；

(14) 提供為監管電信所需的資料和解釋，並讓經有權限實體適當授權的監管人員進入其一切設施；

(15) 如在獲發牌經營的業務範圍內與其他實體簽訂合同，須知會政府，指出合同的當事人及合同標的，並說明所提供的服務。當發現有違反公平競爭條款或濫用主導地位的行為時，政府保留將其糾正的決定權；

(16) 準時繳納因取得牌照而應付的費用；

2) Manter na RAEM os meios humanos, técnicos, materiais e financeiros necessários à prestação das actividades licenciadas;

3) Utilizar equipamentos devidamente aprovados pela entidade competente e dar adequada publicidade às alterações à sua rede de telecomunicações, obtendo as autorizações legalmente previstas;

4) Acompanhar a evolução técnica, adoptando as tecnologias e os serviços mais avançados no âmbito das actividades licenciadas, tendo em conta as exigências estabelecidas na Licença e nos planos em anexo;

5) Utilizar de forma efectiva e eficiente as frequências radioeléctricas atribuídas;

6) Garantir a segurança do funcionamento da sua rede pública de telecomunicações e a manutenção da respectiva integridade, efectuando os trabalhos necessários à boa conservação das instalações e equipamentos relacionados com a prestação dos serviços;

7) Efectuar, a expensas próprias, todos os testes aos respectivos equipamentos e serviços que lhes sejam requeridos, nos locais e de acordo com o calendário razoavelmente definidos;

8) Desenvolver a sua actividade de forma continuada e com níveis de qualidade adequados;

9) Observar o plano de numeração da RAEM e utilizar os números atribuídos de forma efectiva e eficiente;

10) Permitir às demais entidades licenciadas a interligação à sua rede pública de telecomunicações objecto da presente Licença;

11) Garantir a portabilidade do número e a sua efectivação, bem como a comparticipação de custos derivados, nos termos a acordar com as demais entidades licenciadas, sujeitos a homologação do Governo;

12) Assegurar o serviço de transferência de chamadas entre números de diferentes redes públicas de telecomunicações, com ressalva do disposto na alínea 2) do n.º 1 da cláusula anterior;

13) Garantir contabilidade actualizada e registos do tráfego e outros relevantes em relação a cada serviço prestado, de acordo com as instruções do Governo, disponibilizando-os para consulta quando requerido pelo Governo;

14) Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários à fiscalização das telecomunicações e franquear aos agentes de fiscalização, devidamente credenciados pelas entidades competentes, o acesso a todas as suas instalações;

15) Comunicar ao Governo a celebração de contratos com outras entidades no âmbito das actividades licenciadas, identificando as partes e o objecto dos contratos, com descrição dos serviços a prestar, reservando-se o Governo o direito de determinar a sua rectificação quando houver indícios de práticas que falseiem a igualdade de condições de concorrência ou que se traduzam em abuso de posição dominante;

16) Pagar pontualmente as taxas devidas pela Licença;

(17) 根據適用的特定規章，履行普遍服務的義務及分擔有關的成本；

(18) 確保提供商業支援服務及用戶故障的投報服務，並附設免費電話號碼；

(19) 確保可無償使用緊急系統的電話號碼；

(20) 遵守澳門特別行政區的現行法例，以及由有權限實體依法向其發出的命令、禁制令、指令、指引、建議和指示；

(21) 遵守適用的國際規定，尤其是《國際電信聯盟》的有關規定；

(22) 如因進行與服務的提供或與網絡的安裝、保養及操作有關的活動而對澳門特別行政區政府造成任何損失，須向澳門特別行政區政府作出賠償；

(23) 當澳門特別行政區的公共部門依職權就持牌人所建立或將建立的網絡訂定特定要求或規定時，持牌人應予合作。

十六、與其他獲發牌實體及客戶的關係

(一) 持牌人應確保其他獲發牌實體，透過繳付適當列明的價格，能以平等條件取得獲批准服務的提供。

(二) 持牌人不得拒絕向符合要求並能滿足適用法例和規章所定條件的人士，使用其提供之任何一種形式的服務，並應在最短的時間內開始提供服務。

十七、互連

(一) 與其他獲發牌實體之間關於互連的事項，由第41/2004號行政法規訂定的公共電信網絡互連制度所規範。

(二) 只要依法可行，持牌人應許可專用電信網絡與其網絡互連。

十八、網絡營運和服務提供的連續性

(一) 根據與其他營運商和使用者訂立的協議規定，持牌人必須確保其電信網絡及獲批准服務的持續營運。

(二) 未經政府預先許可，不得限制或中斷網絡的運作或服務的提供，但遇有不可抗力或不可預計的故障的情況，則不在此限。

(三) 在非上款所指的情況下，因有限度提供服務或中斷服務而對第(一)款所指協議之他方當事人或第三方所造成的損失，由持牌人承擔責任。

17) Cumprir as obrigações de serviço universal e compartilhar nos respectivos custos, de acordo com a regulamentação específica aplicável;

18) Garantir a existência de serviços de assistência comercial e de participação de avarias, com números de telefone de utilização gratuita;

19) Garantir a utilização gratuita dos números de telefone dos sistemas de emergência;

20) Observar a legislação em vigor na RAEM, bem como as ordens, injunções, comandos, directivas, recomendações e instruções que, nos termos da lei, lhe sejam dirigidos pelas entidades competentes;

21) Cumprir as normas internacionais aplicáveis, designadamente as da UIT;

22) Indemnizar o Governo da RAEM dos prejuízos que este vier a sofrer em consequência das suas actividades relacionadas com a prestação de serviços ou instalação, manutenção e operação da rede;

23) Cooperar com os serviços públicos da RAEM quando estes, por força das suas competências, impuserem determinadas exigências ou regras específicas quanto à rede instalada ou a instalar.

16. Relações com outras entidades licenciadas e com os utilizadores

1. O Titular deve garantir, em termos de igualdade, o acesso das outras entidades licenciadas aos serviços prestados, mediante o pagamento de preços devidamente discriminados.

2. O Titular não pode recusar o acesso aos serviços prestados, em qualquer das modalidades previstas, a quem preencha os requisitos exigíveis e cumpra as condições impostas pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, devendo iniciar a sua prestação o mais rapidamente possível.

17. Interligação

1. A interligação com outras entidades licenciadas está sujeita ao Regime de interligação de redes públicas de telecomunicações estabelecido no Regulamento Administrativo n.º 41/2004.

2. O Titular deve permitir a interligação da sua rede com redes privadas de telecomunicações, quando legalmente possível.

18. Continuidade de operação da rede e da prestação dos serviços

1. O Titular fica obrigado a garantir a continuidade de operação da sua rede de telecomunicações e da prestação dos serviços licenciados, nos termos previstos nos acordos a celebrar com outros operadores e com os utilizadores.

2. Salvo em casos de força maior ou de avarias imprevisíveis, a operação da rede ou a prestação dos serviços só podem ser restringidas ou interrompidas mediante prévia autorização do Governo.

3. Fora dos casos previstos no número anterior, o Titular é responsável pelos prejuízos que a restrição ou interrupção causar às contrapartes nos acordos referidos no n.º 1 ou a terceiros.

(四)如預料到將提供有限度服務或中斷服務，持牌人應適當提前向政府、第(一)款所指協議之他方當事人、以及必要時向公眾說明其期限、範圍及原因。

(五)在服務出現不可預計的全部或局部中斷時，持牌人應立即向監察實體通報，並在下一個工作日以書面確認，並對事件作合理的解釋。

十九、服務質素

(一)持牌人有責任向其客戶提供符合普遍接受的服務質量標準及系統性能標準的優質服務。

(二)持牌人必須就獲發牌經營的服務，訂定基本服務質素指標呈交政府認可，並定期滙報及按政府要求作出相應更新。

(三)持牌人須按上款所定的指標提供獲批准的服務。

(四)政府提出要求時，持牌人必須提供一切足以作出服務質素評估的報告、資料和數據。

二十、限制或中斷對其他營運商及使用者提供服務

(一)在下列情況下，持牌人得中止或停止向使用者或其他營運商提供服務：

- (1) 不履行合同或其他適用的規定；
- (2) 未於協定期間繳交因提供服務所引致的任何費用。

(二)在上款所指的情況下，應事先通知犯錯的使用者或營運商，以便作出修正。

二十一、價格

(一)持牌人應將所提供服務的價格表、收款方式以及所有相關的更改呈交政府核准。

(二)由持牌人提供的服務，將由使用者按上款所指經政府核准的價格及收款方式付費。

(三)訂定價格時，在顧及持牌人投資的商業收益的需要下，應盡量貼近提供的服務之成本。

(四)持牌人應定期公佈所實施的價格，亦應向使用者提供適當列明所提供服務及相應金額的帳單。

(五)倘有關價格有違公平競爭原則，又或與本地區類似的營

4. Quando for previsível uma restrição ou interrupção, o Governo, as contrapartes nos acordos referidos no n.º 1 e, caso se justifique, o público em geral devem ser avisados com razoável antecedência da duração, âmbito e motivos da mesma.

5. Quando se verificarem restrições ou interrupções imprevisíveis do serviço, totais ou parciais, o Titular deve participá-las imediatamente à entidade fiscalizadora e confirmá-las por escrito no dia útil seguinte, indicando as razões que, em seu entender, possam justificá-las.

19. Qualidade dos serviços

1. Constitui responsabilidade do Titular a prestação de serviços de boa qualidade aos seus clientes, em conformidade com os padrões de qualidade do serviço e desempenho do sistema geralmente aceites.

2. O Titular obriga-se a estabelecer os indicadores básicos de qualidade dos serviços licenciados para a confirmação do Governo, informando-o regularmente e actualizando-os em conformidade com os requisitos do Governo.

3. O Titular obriga-se a prestar os serviços licenciados em conformidade com os indicadores referidos no número anterior.

4. O Titular deve fornecer ao Governo, sempre que solicitado, todas as informações, elementos e dados que permitam avaliar a qualidade dos serviços prestados.

20. Restrição e interrupção de serviços a outros operadores e a utilizadores

1. O Titular pode suspender ou cessar a prestação de serviços aos utilizadores ou a outros operadores nos seguintes casos:

- 1) Incumprimento dos respectivos contratos ou de outras normas aplicáveis;
- 2) Falta de pagamento, nos prazos acordados, de quaisquer importâncias devidas pelos serviços prestados.

2. Nos casos referidos no número anterior, o utilizador ou o operador faltosos devem ser notificados com antecedência suficiente para suprirem a falta.

21. Preços

1. O Titular deve submeter à aprovação do Governo a tabela de preços e modalidades de cobrança dos serviços prestados, bem como quaisquer alterações à mesma.

2. Os serviços prestados pelo Titular são pagos por quem os utilizar, de acordo com os preços e modalidades de cobrança mencionados no número anterior.

3. Os preços devem ser fixados em níveis tão próximos quanto possível do custo dos serviços prestados, tendo em consideração a necessidade de um rendimento comercial sobre o investimento do Titular.

4. O Titular deve divulgar regularmente os preços praticados e fornecer aos utilizadores uma facturação que especifique de forma adequada os serviços prestados e os preços aplicados.

5. Caso os preços sejam considerados susceptíveis de falsear as condições de concorrência, ou irrazoáveis quando compara-

運商作比較下屬不合理者，則政府在具理據的決定下，可命令作出更改，尤其是訂定價格的最高值。

二十二、監察實體

(一) 由電信管理局負責監察本牌照的履行情況，以及持牌人範圍內之業務。

(二) 監察實體可採取一切認為適當的措施執行本身的監察權限，尤其對服務的控制和持牌人對義務的履行，並可用認為合適的方式及在認為合適的時間，查證由持牌人提交的報告、資料及數據的準確性。

二十三、監察

為著上條款規定的效力，持牌人必須：

- (一) 許可經監察實體適當授權的監察人員進入其一切設施；
- (二) 向監察實體提供執行監察工作所需的一切資料和解釋，並給予一切必要的方便；
- (三) 提供一切簿冊、記錄、文件、資料及數據等予監察實體，以便查閱；
- (四) 在監察實體要求下當面進行測試，以評估所提供服務之情況及設備運作的特徵和狀況。

附件 3G 業務計劃

第三代流動電信服務 (3G) 是澳門電訊的“數碼澳門”計劃中的一項重要元素。“數碼澳門”為一項高達十億澳門元的網絡基建投資，目標為澳門二十一世紀的經濟發展打下重要基礎。3G 反映出澳門電訊的一項重要科技革新以及多元化服務的發展成果。

1. 背景

澳門電訊股份有限公司 (簡稱“澳門電訊”) 為英國大東電報局 (51%)、葡萄牙電訊集團 (28%)、中信泰富有限公司 (20%) 及澳門特別行政區政府 (1%) 之合資公司。自 1981 年創立以來，澳門電訊已在澳門擁有超過 25 年的電訊營運經驗。一直以來澳門電訊都帶領著本地電訊服務的發展，業務範圍包括本地固網電話服務、數碼流動電話服務、國際長途電話服務及寬頻上網服務等。

dos com os praticados por operadores semelhantes desta região do globo, pode o Governo, em decisão fundamentada, determinar a sua alteração, designadamente fixando valores máximos.

22. Entidade fiscalizadora

1. A fiscalização do cumprimento do estabelecido na presente Licença, bem como das actividades do Titular no seu âmbito, cabe à DSRT.

2. A entidade fiscalizadora pode tomar todas as providências que julgue necessárias para o desempenho das suas competências de fiscalização, nomeadamente no que respeita ao controlo da prestação dos serviços e do cumprimento das obrigações do Titular, podendo verificar, como e quando o entender, a exactidão das informações, elementos e dados por este fornecidos.

23. Fiscalização

Para efeitos do disposto na cláusula anterior, o Titular fica obrigado a:

- 1) Franquear aos agentes de fiscalização, devidamente credenciados, o acesso a todas as suas instalações;
- 2) Prestar à entidade fiscalizadora todas as informações e esclarecimentos e conceder todas as facilidades necessárias ao exercício da fiscalização;
- 3) Disponibilizar à entidade fiscalizadora, para consulta, todos os livros, registos, documentos, elementos, dados, etc.;
- 4) Efectuar perante a entidade fiscalizadora os ensaios que por esta lhe forem solicitados, de forma a avaliar as características e condições de funcionamento dos equipamentos e as condições de prestação dos serviços.

ANEXO

PLano de Negócios 3G

A Terceira Geração (3G) assumirá um papel decisivo no futuro dos negócios da CTM, sendo parte integrante do projecto «Macau Digital». Este projecto representa um investimento em infra-estruturas no valor de mil milhões de patacas, o qual visa lançar as fundações para a economia de Macau no século XXI. A rede de 3G da CTM constitui uma tecnologia essencial para a empresa e para o desenvolvimento do portfolio de serviços da CTM.

1. A História da CTM

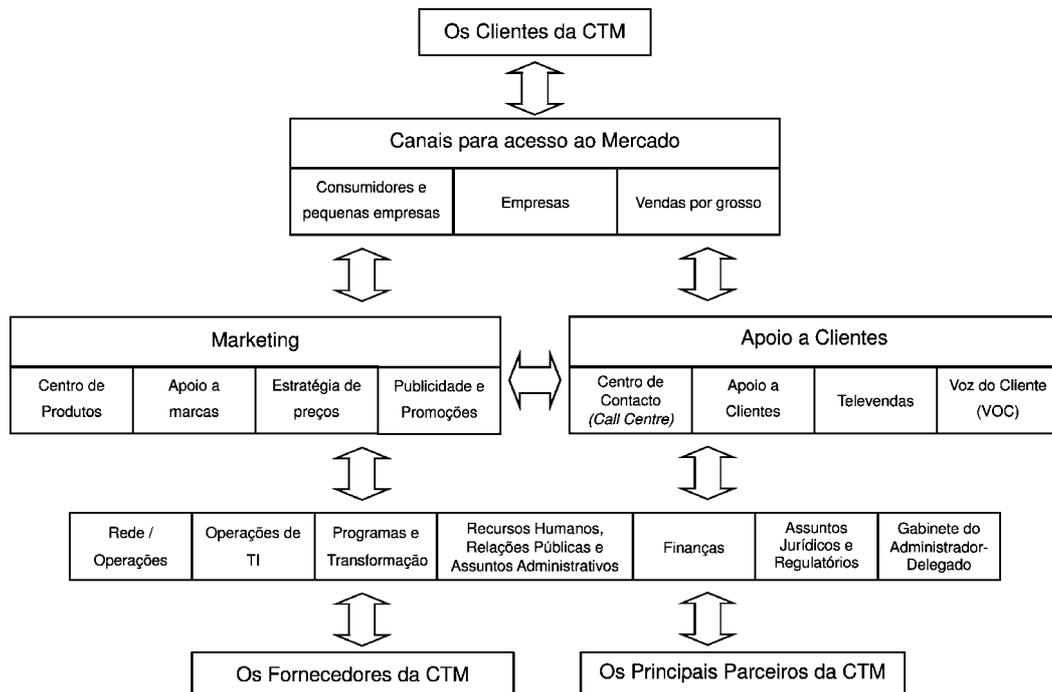
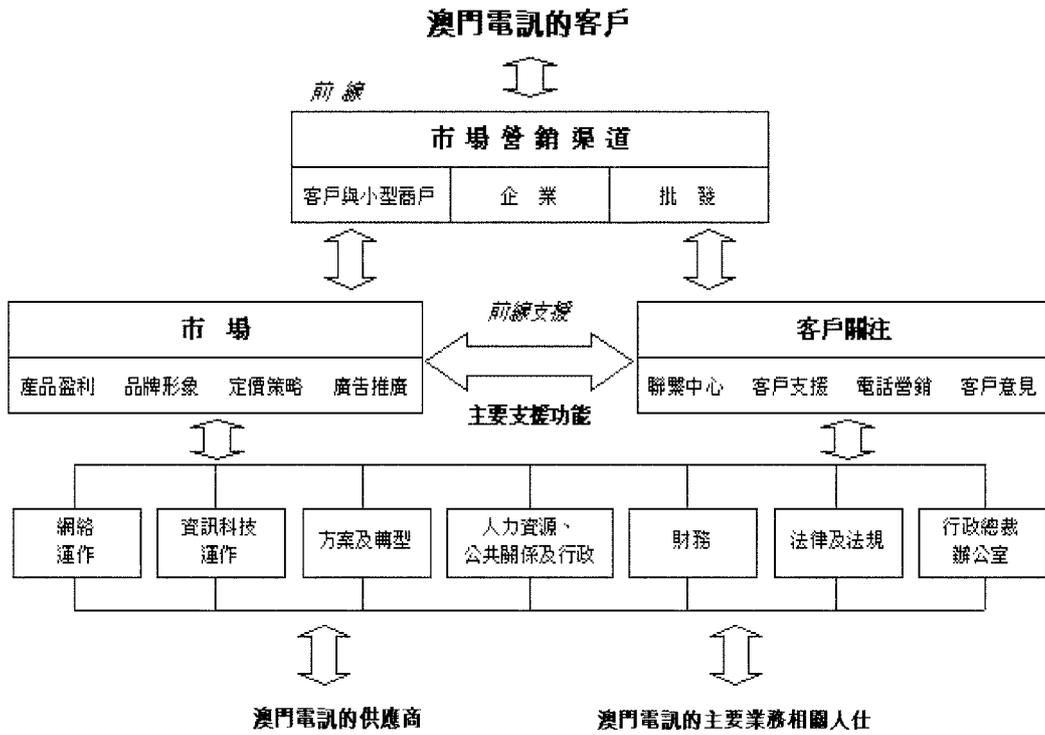
A CTM é fruto de uma parceria entre a Cable and Wireless Plc (51%), o grupo Portugal Telecom (28%), a CITIC Pacific e o Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), através da Direcção dos Serviços de Correios (1%). A CTM foi constituída em 1981 e tem 25 anos de experiência operacional em Macau. Desde então, a CTM tem liderado o desenvolvimento dos serviços de telecomunicações na Região, incluindo serviços fixos locais, serviços móveis digitais e analógicos, serviços internacionais e serviços de Internet em banda larga.

1.1 公司架構

1.1 A organização

澳門電訊是一間以客戶為中心的企業，擁有一支人數為近千員工的專業團隊，超過百分之三十（三百五十位員工；全部均為本地員工）參與第三代流動電信服務。澳門電訊本著以客為尊的業務宗旨，分別在市場推廣、工程及行政等機能發揮積極作用，致力為客戶提供完善及優質的電訊服務。

Mais de 30% (cerca de 350 funcionários, todos residentes de Macau) dos actuais 1000 empregados da CTM estarão envolvidos no segmento de negócio 3G. A CTM é uma organização estruturada em torno do Cliente, com pontos estratégicos de interacção para Apoio a Clientes, sustentados pelo marketing, engenharia e funções administrativas.



1.2 培訓及員工發展

澳門電訊對員工有著長遠的發展計劃。提供高質素的在職培訓，從而使到員工能夠完全掌握第三代流動電訊技術。除此之外澳門電訊有限公司亦定下多個長遠目標，例如從管理及重整架構著手、提升不同部門功能範疇或有效發展技術專才。

2. 澳門電訊的 3G 策略

2.1 澳門電訊的前瞻

澳門電訊的未來目標是致力令澳門成為一個綜合性的數碼經濟中心，並成為大中華地區的優秀典範。澳門電訊將不斷發展世界級的尖端科技，以鞏固其作為建基於本澳的首選電訊服務供應商地位。隨著市場的發展，澳門電訊將繼續投放大量資源不斷提升網絡質素及客戶服務的水平。

2.2 澳門電訊的策略 ——（首年）

- 提供達世界一流服務水平及覆蓋全面的 3G 網絡
- 為顧客提供互動及多媒體的資訊服務，提高本澳居民的生活質素
- 引入新的元素，諸如“創新”及“尊貴顧客服務”，以鞏固及提升已深入民心的公司品牌形象

2.3 澳門電訊的策略 ——（其後三年）

澳門電訊 3G 業務的長遠成功取決於以下四項策略性目標：

- 業務拓展：澳門電訊會發展具吸引力的增值服務、應用功能及以本地內容為重點的內容選項。澳門電訊會以中小型企業及大型企業為重點，進行市場推廣；
- 服務質素：澳門電訊將會訂立服務質素協議，以確保澳門電訊對提供優質服務的承諾；
- 關注顧客：澳門電訊會與顧客繼續保持緊密聯繫，特別是中小企業及大型企業，令 3G 業務能持續發展；
- 國際發展：澳門電訊會積極推動澳門成為亞洲 3G 業務發展的核心樞紐，使澳門的經濟及澳門電訊的顧客都能得益。澳門電

1.2 Formação e Desenvolvimento Profissionais

A CTM está empenhada na manutenção e desenvolvimento do seu pessoal a longo prazo.

A CTM garantirá aos seus funcionários uma formação de alto nível, para que estes possam desenvolver as competências necessárias para trabalhar num ambiente de alta-tecnologia, bem como familiarizarem-se totalmente com as tecnologias de 3G. A CTM garantirá aos seus funcionários uma carreira a longo prazo na empresa, com graus de progressão seja através da estrutura de gestão, seja já através do sucessivo envolvimento em diferentes funções dentro da organização, ou ainda através de um maior desenvolvimento das respectivas competências especializadas.

2. A estratégia da CTM para a 3G

2.1 A visão da CTM

A visão da CTM para o futuro é contribuir para a construção de Macau como uma economia digital integrada, *showcase* na Região da Grande China. A CTM irá fortalecer a sua posição como o prestador de telecomunicações de referência de Macau através da expansão da sua já excelente capacidade tecnológica. Em face da constante intensificação da concorrência no sector, a CTM continuará a investir fortemente na melhoria da qualidade das suas redes e dos serviços aos Clientes.

2.2 A Estratégia da CTM — O Primeiro Ano

- Oferecer uma rede 3G de classe mundial, com uma competitiva cobertura exterior do território de Macau e uma cobertura interior que inclua os principais pontos turísticos;
- Proporcionar aos Clientes programas interactivos e de multimédia, melhorando a qualidade de vida da população de Macau;
- Manter e reforçar o valor das marcas existentes com a evolução de novos elementos tais como «Inovações» e «Apoio Premium ao Cliente».

2.3 A Estratégia da CTM – Os Três Anos Seguintes

O êxito a longo prazo dos serviços 3G da CTM dependerá de quatro objectivos estratégicos:

- Desenvolvimento do Negócio: a CTM desenvolverá serviços, programas e propostas de conteúdo atractivo com uma forte componente local. Os conteúdos serão distribuídos através de um *marketing* direccionado, com particular ênfase nas PME e nas organizações de maior dimensão;
- Qualidade de Serviço: a CTM oferecerá serviços e qualidade técnica de excelência, garantidos por acordos sobre o nível de serviço;
- Enfoque no Cliente: a CTM procurará garantir o sucesso dos serviços 3G trabalhando em estreita cooperação com os seus Clientes, com particular atenção às PME e às organizações de maior dimensão;
- Desenvolvimento Internacional: a CTM colocará Macau no centro do desenvolvimento da 3G na Ásia, beneficiando simul-

訊會與其它電訊供應商緊密合作，尤其是國內，以確保來澳的旅客能享用功能豐富、簡單易用及收費合理的漫遊服務。

3. 市場策略

作為本澳規模最大的流動電訊服務供應商，澳門電訊深知本澳顧客、企業及旅客的需要，故澳門電訊能為流動電訊市場提供具針對性的3G服務。澳門電訊將經過詳細研究並分析重點消費階層的需要，而設計出能滿足主要客戶群層面的3G服務市場策略。

3.1 產品及服務

澳門電訊的3G網絡結合創新的內容及應用功能，能為本澳居民及遊客提供更豐富及更方便的通訊服務，提升澳門作為一個國際旅遊及會展都會的角色及聲望，澳門電訊選擇 W-CDMA 技術，確保絕大多數外國遊客能使用澳門電訊的 3G 網絡。

3.2 內容

澳門電訊的內容開發將建基於五大原則：致力增加具有本澳特色的內容及應用功能；提供針對不同客戶群特式的內容；無論何時何地都輕易獲取相關內容；確保內容資訊多元化及訊息渠道的暢通無阻；成立澳門電訊3G內容及應用孵化中心以協助本地有志於 3G 內容創作及應用開發的公司創業。

3.3 成立澳門電訊 3G 內容及應用孵化中心

澳門電訊致力協助本澳有志於3G內容及應用開發的公司發展業務。澳門電訊將成立3G內容及應用孵化中心，向他們提供相關設施、技術支援及意見，令它們能穩步發展。此中心的目標是協助他們能盡快發展其產品、尋找生意伙伴及落實商用。

澳門電訊3G內容及應用孵化中心會徵集本澳公司及有興趣人士的建議，以了解他們的創新內容及功能方式。申請者須要呈交相關計劃書的概述，簡單的示範或圖像化的模型、營運方式的介紹及服務的優點，需要的合作伙伴及業務計劃大綱。

澳門電訊的專業管理團隊會甄選具發展潛力的計劃，並邀請

taneamente a economia de Macau e os seus próprios Clientes. A CTM trabalhará em estreita colaboração com outros grandes operadores, especialmente na China Continental, de forma a assegurar que o serviço de «roaming» para os turistas seja rico em funcionalidades, fácil de utilizar e a preços acessíveis.

3. Marketing

Como líder do sector dos serviços móveis em Macau, a CTM utilizará o conhecimento único que acumulou sobre as necessidades dos consumidores, empresas e visitantes para oferecer serviços de 3G específicos aos diferentes segmentos do mercado das comunicações móveis. Com base na pesquisa e análise profunda das necessidades e factores a considerar relativamente aos principais grupos de consumidores, a CTM desenvolverá os seus serviços de 3G com o objectivo de satisfazer as necessidades dos principais segmentos.

3.1 Produtos e Serviços

Utilizando uma ampla gama de conteúdos e aplicações inovadoras, a rede 3G da CTM oferecerá um serviço mais diversificado e conveniente aos cidadãos e visitantes de Macau, reforçando o papel e a reputação de Macau como um destino internacional de turismo, reuniões, conferências e exposições. A opção da CTM pela tecnologia W-CDMA assegurará que a grande maioria dos visitantes internacionais possa utilizar a rede 3G.

3.2 Conteúdos

A filosofia da CTM relativa aos conteúdos baseia-se em cinco princípios: maximização de conteúdos e aplicações locais; servir todos os sectores da comunidade; acesso fácil a conteúdos da residência em qualquer lugar, a qualquer altura; não oferecer conteúdos de âmbito limitado ou fechado; e a criação de uma incubadora para apoiar o lançamento de empresas locais de conteúdos.

3.3 A Criação de uma Incubadora de Conteúdos 3G

A CTM está empenhada em apoiar na sua fase inicial novas empresas de Macau fornecedoras de conteúdos de 3G. A CTM criará uma incubadora de conteúdos de 3G que incluirá o apoio às empresas locais em fase de lançamento, através do fornecimento de instalações, apoio técnico e aconselhamento. O objectivo da Incubadora de Conteúdos 3G da CTM é apoiar as novas empresas de conteúdo de 3G de Macau a desenvolver os seus produtos, a encontrar parceiros e financiamentos e a gerar receitas o mais cedo possível.

A Incubadora de Conteúdos 3G da CTM convidará as empresas e os residentes de Macau a apresentarem propostas sobre novos conteúdos ou aplicações que gostariam de ver disponíveis na rede de 3G da CTM (e eventualmente noutras redes fora de Macau). Os candidatos deverão apresentar um resumo das suas ideias, incluindo uma simples demonstração ou simulação gráfica do modelo, uma descrição das operações e os benefícios do serviço proposto, os parceiros necessários e as linhas gerais do plano de negócios.

A Administração da CTM seleccionará as ideias que revelarem mais potencial para serem admitidas na Incubadora de Con-

他們加入澳門電訊3G內容及應用孵化中心。中心會為新公司適當地提供以下支援：

- 辦公室空間；
- 電腦及寬頻上網，基本電腦軟件；
- 固網電話及傳真機；
- 行政支援；
- 基本物料供應，諸如文具；
- 網上及伺服器儲存空間；
- 一名業務顧問，該顧問會提供意見，並協調新公司與澳門電訊的市場推廣、資訊科技、工程、採購及財務等部門的溝通，該顧問亦會提供一般業務及策略意見；
- 澳門電訊亦會對極具市場潛力的計劃項目提供商業資助。

3.4 手提電話

澳門電訊會繼續為顧客搜羅先進及高質的手機系列及配件。並透過零售及批發網絡提供優質的售後服務，以鞏固其作為本澳最大手機供應商的地位。

3.5 訂價策略

澳門電訊是以三項核心概念作為訂價的準則：物有所值、簡易及靈活。澳門電訊的通話收費會與2G網絡的一樣相宜，而其它3G服務的收費亦會非常吸引。澳門電訊的顧客亦可根據不同需要而選擇不同後付費套餐或預繳的服務計劃。

3.6 推廣計劃

澳門電訊會向本澳消費者、商戶及其他階層積極推廣3G網絡及服務，以加速市場對3G服務的接受率。澳門電訊的宣傳重點是推廣澳門電訊3G網絡的質素、覆蓋率及物有所值的服務，及如何令消費者、商戶及來澳旅客受惠。

澳門電訊會投放大量資源來宣傳3G網絡及服務，並利用現有分銷渠道來協助銷售及提供售後服務。宣傳主題會以澳門電訊完善的3G策略為藍本，即是：

- 提供各色各樣收費相宜、實用、資訊充足及富娛樂性的多媒體及互動應用功能，令本澳居民的生活質素提高；
- 為本澳商戶開創新的機遇和新的與顧客溝通渠道，並提升其效能；

teúdos 3G da CTM. O apoio a prestar às novas empresas incidirá nos seguintes aspectos:

- Espaço de escritório;
- Computadores e acesso à *Internet* em Banda Larga, e *software* básico;
- Telefones de Linha Fixa e faxes;
- Apoio Administrativo;
- Fornecimento de material básico, como por exemplo artigos de papelaria;
- Espaço na *Internet* e nos servidores;
- Um conselheiro de negócios, o qual prestará aconselhamento, facilitando a comunicação entre a empresa e as equipas da CTM de *marketing*, tecnologias de informação, engenharia, compras e finanças, oferecendo ainda aconselhamento geral sobre negócios e desenvolvimento estratégico;
- A CTM investirá também em algumas iniciativas de conteúdo que se revelem promissoras.

3.4 Telemóveis

A CTM continuará o seu percurso de excelência, apresentando a melhor variedade de equipamento terminal e de telemóveis. A CTM reforçará a sua posição de liderança no mercado retalhista e grossista de telemóveis em Macau, através da oferta de um serviço pós-venda de excelência nos seus canais de venda a retalho e por grosso.

3.5 Preços

A filosofia da CTM relativamente à definição dos preços de 3G baseia-se em três princípios fundamentais: valor, simplicidade e flexibilidade. As tarifas da CTM para as chamadas de voz do serviço móvel serão competitivas em face da sua rede 2G e os demais serviços 3G terão um preço atractivo. Os Clientes da CTM poderão escolher de entre vários planos de pré-pagamento e pós-pagamento, de acordo com as respectivas necessidades.

3.6 Promoções

A CTM irá promover, de forma intensa, as redes e os serviços de 3G aos consumidores e comunidade empresarial de Macau e outros grupos, de forma a acelerar o crescimento dos serviços de 3G. A estratégia promocional centrar-se-á na divulgação de mensagens-chave sobre a qualidade, o alcance e o valor da rede de 3G da CTM, juntamente com os benefícios oferecidos aos consumidores, empresas e visitantes de Macau.

A CTM investirá de forma significativa na promoção da rede e dos serviços de 3G, utilizando também os canais de distribuição já existentes para vendas e serviços. Os temas para a comunicação serão baseados na solução global 3G da CTM, que irá:

- Melhorar a qualidade de vida dos residentes de Macau com um amplo leque de aplicações multimédia e interactivas úteis, informativas e de entretenimento, a preços acessíveis;
- Oferecer às empresas de Macau novas oportunidades e instrumentos de comunicação com os Clientes e melhorar a sua eficiência;

- 為來澳旅客提供更豐富及更方便的體驗。

3.7 分銷渠道

澳門電訊在本澳擁有最廣泛的客戶服務網絡，包括7間門市部，1個24小時熱線服務中心、豐富的互聯網資源、完善的特約代理商網絡及自助服務櫃檯網絡。澳門電訊會利用所有這些渠道來推銷及提供3G服務。

3.8 客戶服務

澳門電訊的客戶服務前線員工，由門市助理至熱線中心職員，皆訓練有素，能解答有關2G及3G服務的問題。澳門電訊會推出3G服務體驗中心，向顧客示範不同的內容服務、視像通訊、網頁瀏覽、以及為3G網絡而設的客戶服務。

澳門電訊其中一項目標是提供達世界一流水平的客戶服務，以下是澳門電訊客戶服務的主要策略：

- 方便性：客戶能快捷簡便地得到服務；
- 近在咫尺：客戶可按其選擇，透過不同渠道得到服務，例如透過門市部、熱線中心或互聯網；
- 高效率：能針對客戶需要，以最有效率方式處理客戶的服務；
- 高質素：無論客戶透過任何渠道，皆能得到高質的服務，服務質素符合業界認可指標。

4. 投資及網絡開發

投資

澳門電訊於首年將投資超過一億六千三百萬澳門元建立一個應用WCDMA-FDD及高速數據傳輸HSDPA技術的3G網絡，完善現有增值服務的平台，還可加強新的增值服務平台以及商業支援系統，以滿足商務及覆蓋率的需要。

在隨後三年內，澳門電訊會繼續投資多達二億四百萬澳門元完善網絡的覆蓋率，並引入更多高階增值服務及更多3G內容。

- Oferecer uma experiência mais diversificada e conveniente aos visitantes de Macau.

3.7 Canais de Distribuição

A CTM tem a mais extensa rede de assistência aos Clientes em Macau, compreendendo sete lojas dirigidas ao público, um Centro de Contacto cobrindo todos os serviços, que funciona 24 horas por dia e 7 dias por semana, uma ampla presença na *Internet*, bem como uma extensa rede de agentes autorizados e uma rede de quiosques de auto-serviço. Todos os canais serão utilizados para vender serviços de 3G e para fornecer serviços aos Clientes de 3G.

3.8 Apoio a Clientes

O pessoal de atendimento ao público da CTM, desde os assistentes nas lojas até aos agentes no Centro de Contacto, estão totalmente preparados para lidar com questões relacionadas com os serviços 2G e 3G. A CTM criará um Centro de Experiência para oferecer aos seus Clientes serviços relacionados com as comunicações 3G, através de demonstrações de vários serviços de conteúdo, incluindo chamadas vídeo e acesso à *Internet*.

Um dos principais objectivos de negócio da CTM é oferecer serviços aos Clientes com um grau de qualidade equiparável a padrões de nível mundial. Os elementos-chave da estratégia da CTM para o serviço aos Clientes são:

- Acessibilidade: os Clientes podem ter acesso aos serviços de forma rápida, fácil e conveniente;
- Ubiquidade: os Clientes podem aceder aos serviços através do canal da sua escolha, seja através de uma loja aberta ao público, seja do Centro de Contacto ou através da *Internet*;
- Eficiência: os processos utilizados para oferecer serviços são centrados em torno das necessidades dos consumidores e concebidos para resolver questões relacionadas com o serviço da maneira mais eficiente;
- Qualidade: os Clientes obtêm um serviço de qualidade independentemente do canal por que optem, sendo esta qualidade aferida através de indicadores-padrão da indústria, como por exemplo a taxa de resolução do problema no primeiro contacto.

4. Investimentos e o Desenvolvimento da Rede

Investimentos

No primeiro ano, a CTM planeia investir mais de 163 milhões de patacas na construção de uma rede de 3G baseada nas Tecnologias WCDMA-FDD e HSDPA, melhorando as plataformas de Serviços de Valor Acrescentado existentes e acrescentando novas plataformas, assim como novos sistemas de apoio ao negócio para corresponder às respectivas necessidades, e satisfazer os requisitos de cobertura.

Nos subsequentes segundo, terceiro e quarto anos, está projectado um investimento de 204 milhões de patacas para melhorar a cobertura de rede e para fornecer aos Clientes de 3G da CTM Serviços de Valor Acrescentado mais avançados, assim como uma variedade mais ampla de conteúdos.

覆蓋率和容量

首次推出及其後三年的覆蓋率：

		室外	室內
		發射機 (累計)	發射機 (累計)
首年	首次推出	78	48
第二年	2007年終	87	119
第三年	2008年終	97	223
第四年	2009年終	112	267

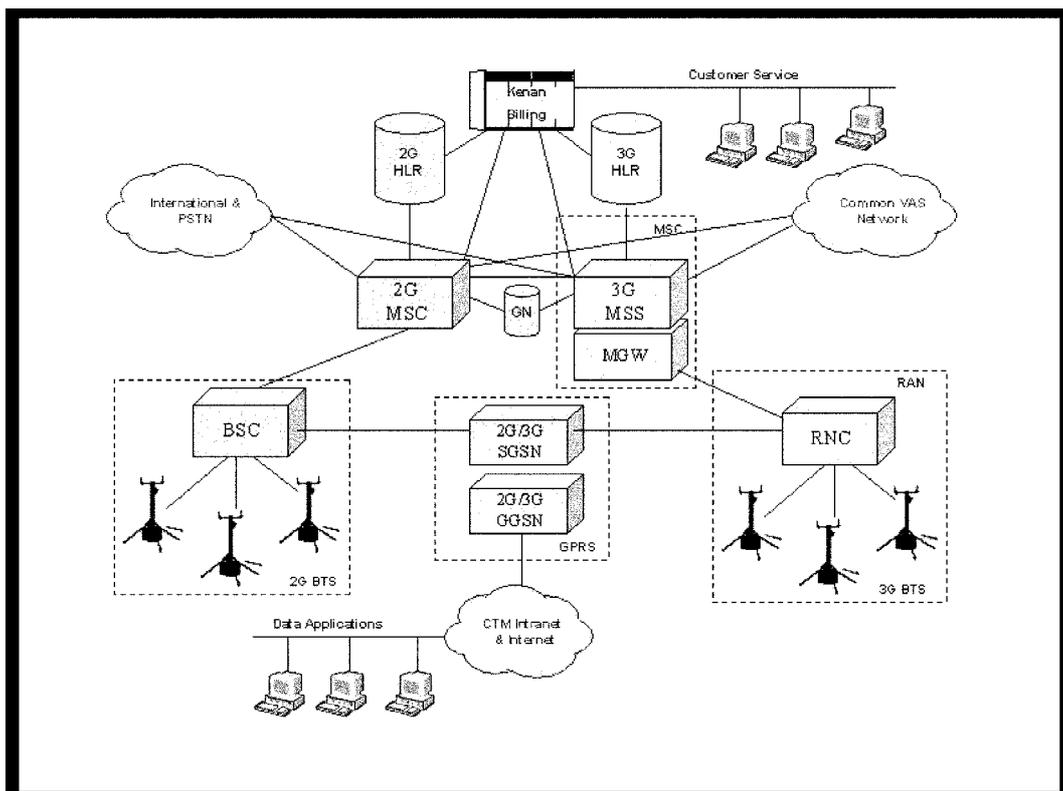
澳門電訊的3G網絡於推出時最少將有126個發射站及轉發器，幾乎覆蓋澳門所有室外區域，主要室內覆蓋範圍亦相當廣泛。

隨後3年，隨著用戶數量及網絡流量穩定增長，澳門電訊會把發射站及轉發器總數增加到約380個，足可應付客戶數量及容量的增加，繼續不斷優化室內外的覆蓋，還有利在本地及國外發展一系列更高質素的服務。

網絡架構

剛推出服務時，澳門電訊的3G網絡會符合3GPP R5技術規格。3G網絡會與現有的GSM網絡完全整合，令用戶能順利由2G過渡到3G服務。

以下圖表介紹澳門電訊3G網絡的架構



Cobertura e Capacidade

Cobertura no Lançamento inicial e nos três anos subsequentes da 3G da CTM

		Ao ar livre	No interior
		Repetidores (Acumulado)	Repetidores (Acumulado)
Ano 1	Lançamento Inicial	78	48
Ano 2	Fim de 2007	87	119
Ano 3	Fim de 2008	97	223
Ano 4	Fim de 2009	112	267

A rede 3G da CTM, que consiste em, pelo menos, 126 estações-base e repetidores de lançamento do serviço, irá oferecer uma ampla cobertura ao ar livre assim como cobertura extensa em espaços interiores.

Nos três anos seguintes ao lançamento, enquanto se desenvolvem de modo estável os níveis de assinantes e de tráfego, a CTM aumentará o número total de estações-base para cerca de 380 estações e repetidores, satisfazendo tanto as necessidades do crescimento do número de Clientes como do aumento da capacidade, em particular para permitir um aperfeiçoamento ainda maior da qualidade da rede e da variedade dos serviços a desenvolver, tanto a nível local como internacional.

Arquitectura da Rede

Na data do lançamento do serviço, a rede 3G da CTM será compatível com a 3GPP R5. A rede 3G será completamente integrada na actual rede GSM da CTM, o que possibilitará aos Clientes uma migração perfeita, dos serviços 2G actualmente existentes para 3G.

A figura seguinte mostra a arquitectura da rede de 3G da CTM.

3G網絡由兩部分組成。第一部分是核心網絡，功能是提供通話控制、話務路由、用戶資料管理、賬單記錄及連接其它網絡，諸如公眾交換電話網路（PSTN），本地流動網絡（PLMN）及海外網絡。第二部分是無線電接入網絡（RAN），功能是提供無線電介面、無線電資源及流動通訊管理。

增值服務

現有的VAS平台會融入澳門電訊的3G網絡，令3G網絡用戶亦能使用2G網絡的服務。此外，亦會建立高階增值服務平台，為3G用戶提供更多產品及服務選擇。

賬單結算及客戶服務

為了開展特定的3G服務，例如視像電話，並提高客戶服務質素，澳門電訊會建立一個嶄新的賬單結算及客戶服務系統。此外，亦會提供一系列完善的客戶服務，令客戶服務代表（CSR）能快速回應客戶的任何查詢。

新的賬單結算系統支援新的及經改良的3G專用CDR格式，亦支援靈活的收費方式，以推廣新的服務，例如視像電話。功能增強了的賬單結算系統能為2G及3G用戶提供靈活的收費選項、更多的收費標準、嶄新的賬單格式及發單方式。新的功能包括有以地點或距離為計算標準的收費方式。新增重點功能包括為3G和GPRS而設的且具有內容傳送選項的3G CDR格式。

與其它網絡互相連接

於推出3G服務時，澳門電訊計劃與本地其他流動網絡供應商（PLMN）的網絡連接，以提供語音、視像、短訊及多媒體短訊服務。澳門電訊的3G MSC網絡會透過其匯接交換系統跟其它流動網絡供應商的網絡連接，以提供語音、視像及短訊服務。在提供多媒體短訊服務時，澳門電訊的多媒體訊息中心會透過互聯網與其它流動網絡供應商的多媒體訊息中心連接。

漫遊

由推出3G服務首天開始，所有目前GSM漫遊協議亦會涵蓋澳門電訊的3G用戶。同時亦會加入新的漫遊業務伙伴。來澳旅客及出國旅行的用戶可享用3G及2G的全球漫遊服務。

A rede 3G é composta por duas partes: a primeira, uma Rede Central (*Core Network — CN*), que fornecerá o controlo das chamadas e encaminhamento do tráfego, gestão de dados dos assinantes, registos de contas assim como interligação com outras redes, tais como a PSTN, PLMN local e redes internacionais. A segunda parte, composta por uma Rede de Acesso de Rádio (*Radio Access Network — RAN*) que fornecerá um *interface* e recursos de rádio, assim como gestão da mobilidade.

Serviços de Valor Acrescentado

A rede 3G da CTM será integrada com a actual plataforma SVA para fornecer todos os serviços da rede 2G aos futuros Clientes da rede 3G. Várias plataformas de Serviços de Valor Acrescentado serão também construídas para oferecer uma grande variedade de produtos e serviços aos Clientes da rede 3G da CTM.

Facturação e Apoio a Clientes

A CTM implementará um novo sistema de Facturação e Apoio a Clientes para dar resposta aos serviços específicos de 3G, por exemplo para Vídeo Chamadas, e melhorar o serviço existente de apoio a Clientes. Em complemento ao sistema de facturação, a CTM fornecerá um conjunto amplo de serviços de Apoio a Clientes, permitindo que Representantes do Serviço de Apoio a Clientes (*Customer Service Representatives — CSR*) respondam de forma rápida a todas as questões levantadas pelos Clientes.

O novo sistema de facturação da CTM será compatível com os novos formatos CDR requeridos pela 3G assim como com programas flexíveis de facturação para apoiar novos serviços, v.g. video-telefonía. Outros aperfeiçoamentos do sistema de facturação possibilitarão uma maior flexibilidade nas opções de facturação, na adopção de princípios de tarifação, e na implementação de novos formatos e meios de entrega de facturas das redes 2G e 3G. Como exemplos destas novas funcionalidades salienta-se a facturação baseada na localização ou na distância. Entre as novas funcionalidades devem destacar-se os formatos 3G CDR para 3G e GPRS com diversas opções de entrega de conteúdos.

Interligação

No lançamento deste serviço, a CTM planeia a interligação com outras redes locais públicas de telecomunicações móveis terrestres (*Public Land Mobile Network — PLMN*) para serviços de chamadas de voz, vídeo, SMS e MMS. Para as chamadas de voz, vídeo e SMS, a rede 3G da CTM será ligada a outras PLMN através do *tandem* da CTM. Para o serviço de MMS, o Centro de Mensagens Multimédia da CTM será ligado aos outros Centros de Mensagens Multimédia *PLMN* através da Internet.

Roaming

Todos os acordos existentes de *roaming* para a rede GSM serão alargados de forma a cobrir, desde o primeiro dia, o *roaming* para Clientes 3G da CTM. Novos parceiros de *roaming* 3G serão integrados no futuro. Desde o início das operações, a CTM fornecerá um serviço de *roaming* global para 3G e para 2G, tanto para visitantes de Macau como para Clientes da CTM a viajar no estrangeiro.

國際視像電話

3G網絡一投入服務，澳門電訊的3G用戶就能透過連接澳門電訊國際網絡的國際視像電話服務供應商，使用視像電話的服務。

流動電話號碼的轉移

為了令用戶能由 GSM 順利過度至 3G，現有的 GSM GN 及 AD 會升級並融入 3G 網絡系統。

預付服務平台

澳門電訊預付服務網絡平台的軟硬件皆會升級並融入3G網絡系統，不單為預付用戶提供視像電話及流動數據服務，亦提供了更靈活及更低廉的預付收費計劃及功能。

第 172/2007 號行政長官批示

行政長官行使《澳門特別行政區基本法》第五十條賦予的職權，並根據第7/2002號行政法規第五條第五款的規定，作出本批示。

一、和記電話（澳門）有限公司獲准按照附於本批示並為其組成部分的牌照所載規定及條件，建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務。

二、本批示自公佈翌日起生效。

二零零七年五月二十九日

行政長官 何厚鏞

第 2/2007 號牌照

（附於第 172/2007 號行政長官批示）

建立及營運一個採用 WCDMA 系統的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務

一、標的

（一）透過本憑證，澳門特別行政區行政長官授予總辦事處設於澳門特別行政區冼星海大馬路珠江大廈八樓，於商業及動產登記局註冊編號為 14212（SO），以下簡稱為“持牌人”之“和記電話（澳門）有限公司”，葡文為“Hutchison-Telefone (Macau), Limitada”（英文名稱為“Hutchison Telephone

Vídeo Telefonía Internacional

Desde o primeiro dia será proporcionado aos Clientes 3G da CTM o serviço de Vídeo Telefonía Internacional através de operadores internacionais interligados à rede internacional da CTM.

Portabilidade dos Números de Telefone Móvel

Para que se possa proporcionar aos Clientes uma migração perfeita da rede GSM para a rede 3G da CTM, as existentes GSM, GN e AD serão actualizadas e integradas na rede 3G da CTM.

Plataforma do Serviço Telefónico Móvel Pré-Pago

O *software e hardware* do serviço telefónico móvel pré-pago da CTM serão actualizados e integrados na rede 3G para fornecer aos Clientes os serviços de Vídeo-Telefonia e de Dados, assim como tarifas e funcionalidades mais flexíveis e competitivas.

Despacho do Chefe do Executivo n.º 172/2007

Usando da faculdade conferida pelo artigo 50.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento Administrativo n.º 7/2002, o Chefe do Executivo manda:

1. A «Hutchison — Telefone (Macau), Limitada» é licenciada para instalar e operar uma rede pública WCDMA de telecomunicações móveis terrestres e prestar os correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, nos termos e condições constantes da licença anexa ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

2. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

29 de Maio de 2007.

O Chefe do Executivo, *Ho Hau Wah*.

Licença n.º 2/2007

（Anexa ao Despacho do Chefe do Executivo n.º 172/2007）

Instalação e Operação de Uma Rede Pública WCDMA de Telecomunicações Móveis Terrestres e Prestação dos Correspondentes Serviços de Telecomunicações de Uso Público Móveis Terrestres

1. Objecto

1. O Chefe do Executivo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) confere, pelo presente título, à «和記電話（澳門）有限公司», em português «Hutchison — Telefone (Macau), Limitada» (também com a denominação inglesa «Hutchison Telephone (Macau) Company Limited»), com sede na RAEM, na Avenida Xian Xing Hai, Edifício Zhu Kuan, 8.º andar, matriculada na Conservatória dos Registos Comercial e