

**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氹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

(Macau) 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：

#### 1920-1980MHz/2110-2170MHz

(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。

(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。

de Bens Móveis sob o n.º 14212 (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.

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»), contratado 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.

## 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。

## 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；

## 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.

## 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) 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；
- (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。

- 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) 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.

### 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；
- (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

### 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) 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

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) 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；

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 privadas 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) 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) 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；

(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。

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) Cumprir as obrigações de serviço universal e participar 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.

#### 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。

(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，並定期匯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。

#### 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.

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.

(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；

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 comparados 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;

(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。

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.

**附件**  
**公司架構說明**

**員工分配**

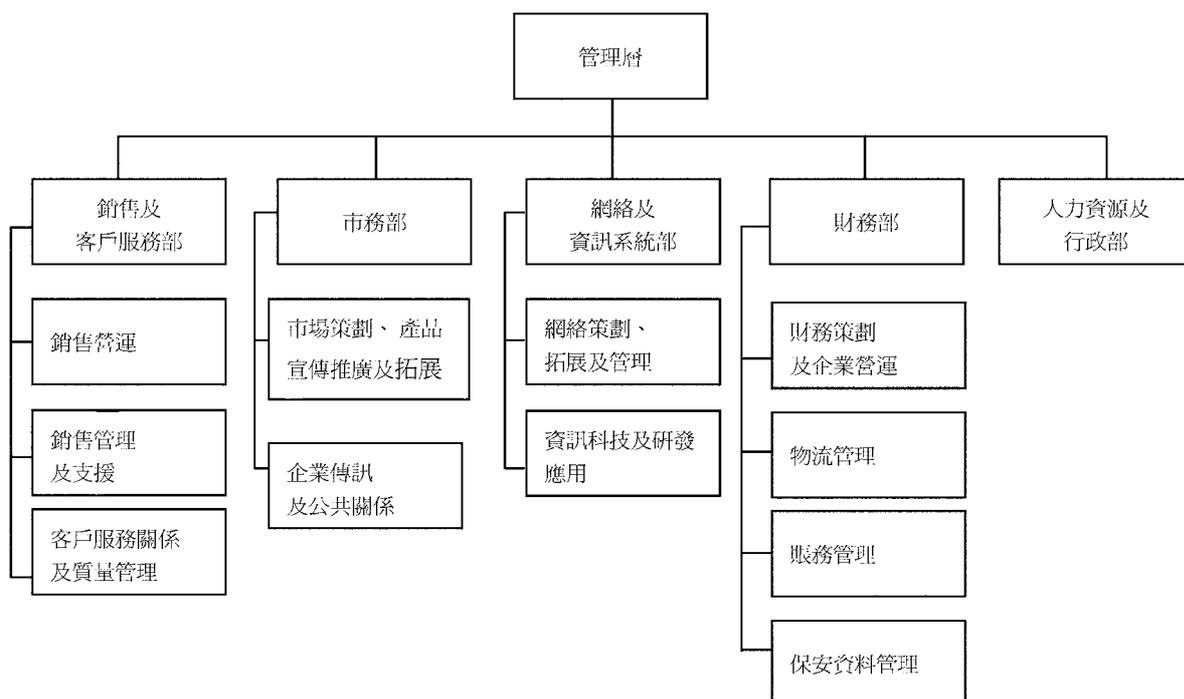
為配合和記電話（澳門）有限公司（簡稱“和記電訊”）於本澳全面推動各種多元化、優質及嶄新的第三代流動電話服務，和記電訊將增聘員工。和記電訊於未來增聘人手的同時，首要是優先考慮本地就業市場，從而提升本地人才的電訊及資訊科技知識與技能。和記電訊現時的組織架構如下，預計於未來四年內，總員工人數約為九十人，在本地就業市場供應許可下，估計當中澳門本地居民約佔六十人。

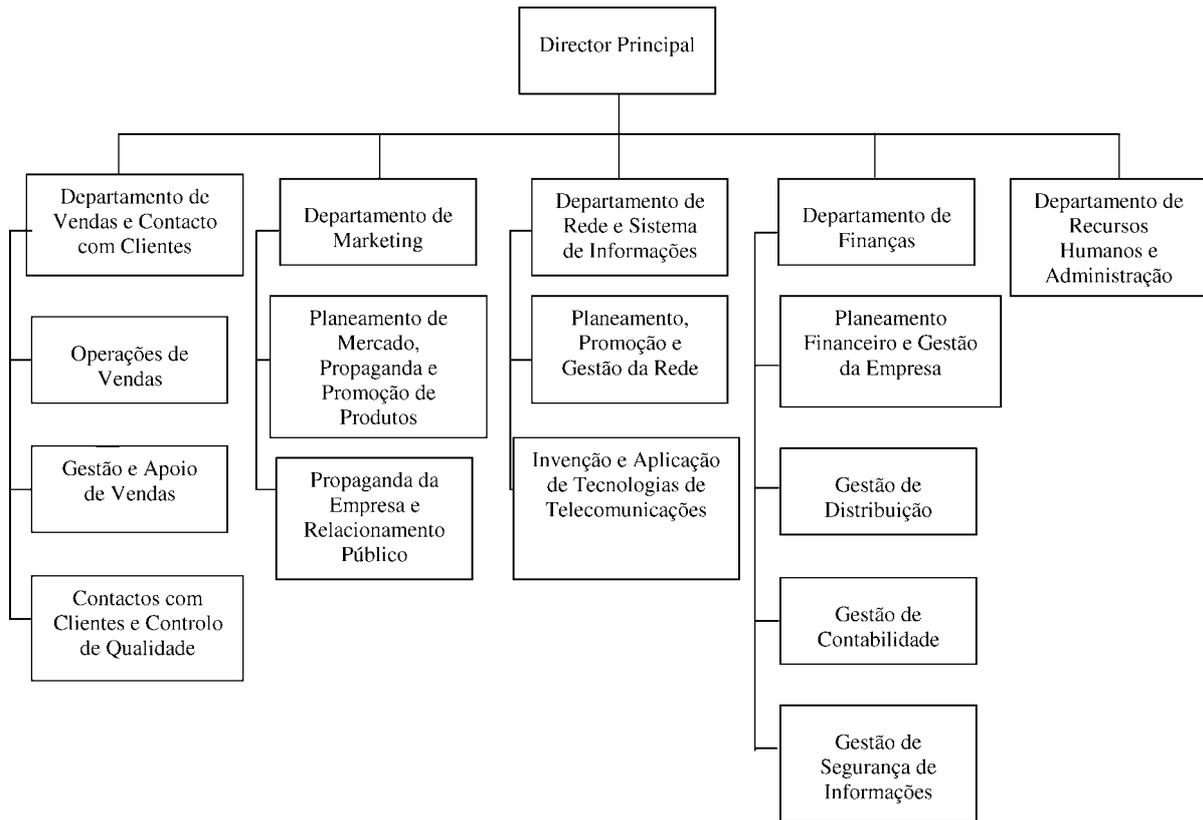
**ANEXO**  
**Estrutura da Empresa**

**Sector do Pessoal**

Com vista a acompanhar os serviços diversificados, com qualidade e mais recentes de telefones móveis de 3.ª geração lançados em pleno pela Hutchison Telephone (Macau), Limitada (abreviadamente designada por HTML) em Macau, a HTML irá aumentar o recrutamento de pessoal, no qual será dada preferência à mão-de-obra local tendo em vista a promoção de conhecimento e capacidade dos mesmos nas áreas da tecnologia de telecomunicações e informação. Prevê-se que, durante os próximos quatro anos, o número total do pessoal atinja as 90 pessoas, das quais, no caso de o mercado local o permitir, 60 serão recrutadas localmente. A estrutura organizacional da empresa será a seguinte:

**和記電話（澳門）有限公司**  
**公司架構組織圖**





**投資計劃書**

**Plano de Investimento**

為提升現有網絡至高速的第三代流動電話制式及規格，和記電訊估計自服務開始的首四年之累積投資額約為二億三千萬澳門元，而當中預計：

Tendo em conta a evolução da actual rede para a rede de telefones móveis de modelo e sistema de 3.<sup>a</sup> geração de alta velocidade, a HTML projecta que o montante de investimento acumulado venha a atingir os duzentos e trinta milhões de patacas nos primeiros quatro anos de actividade do seguinte modo:

—— 首年的投資額約為一億四千萬澳門元，主要投資項目包括電話交換機、基站、轉發器、天線及各類配套設備的投放及安裝，內容平台的發展及測試，和計費及客戶關係管理等各支援服務系統。

- no primeiro ano, o montante de investimento rondará cento e quarenta milhões de patacas, o qual vai ser principalmente aplicado na aquisição e instalação de *switch*, *cellsites*, transmissores, antenas e uma variedade de equipamento acessório e no desenvolvimento e ensaio da plataforma de conteúdos e dos sistemas de apoio, tais como contagem de despesas e gestão de relacionamento com os clientes;
- entre os segundo e quarto anos, o montante de investimento irá atingir noventa milhões de patacas o qual será principalmente aplicado na continuação da promoção do implemento da rede, do desenvolvimento de *cellsites* e transmissores, da intensificação da plataforma de multimédia de conteúdos móveis e do aperfeiçoamento da plataforma de serviços.

—— 第二至第四年的投資總額約為九千萬澳門元，主要為繼續拓展網絡建設，擴建基站及轉發器，以及進一步加強多媒體流動內容和優化服務平台等設施。

**Objectivo**

**宗旨**

O objectivo da HTML relativamente aos serviços de comunicações móveis de 3.<sup>a</sup> geração consiste em proporcionar aos clientes os serviços móveis de alta velocidade que estes tencionam e desejam utilizar nos seus trabalhos, passatempos e relações pessoais, tendo em vista uma vida mais diversificada, acessível e prática. Entre os serviços principais da HTML, contam-se:

和記電訊在第三代流動通訊服務上的宗旨是透過提供客戶所能夠及樂於應用於工作，娛樂和聯繫上的高速流動服務而令客戶的生活更為豐富，方便和充實。和記電訊的核心服務包括：

· 通訊——包括所有個人及商業通信，話音和視像電話及會議，文字，圖片，多媒體及視像訊息。

· 媒介和娛樂——包括電視，音樂，音像，影像，遊戲和其他流動媒體訊息。

· 資訊服務——包括流動互聯網、網際網路，新聞，財經和其它資訊服務。

## 商業策略

和記電訊自二零零一年八月進入澳門電訊市場至今，為廣大市民提供一系列全面及多元化的流動電訊服務。配合第三代流動電話服務在澳門推出，和記電訊將以豐富的流動內容，應用和經驗從世界各地為澳門引入實用，有趣，及多元化的多媒體內容及應用。而和記電訊的另一個使命是透過提供一系列完善和可靠之內容平台和分享和記電訊的豐富經驗，從而發展和孕育本地的內容供應市場。

為貫徹和記電訊對提供優質流動服務的承諾，和記電訊將以嶄新的HSDPA技術興建在澳門的第三代流動電話服務網絡。憑藉着先進的網絡，和記電訊有絕對信心推出之第三代流動電話服務能充分滿足客戶對可靠及優質服務的需求。

首年的商業策略包括：

——以最新的HSDPA技術，在澳門建立一個完善及優質的WCDMA網絡。

——引入海外，中國及香港的內容與應用服務，使廣大的澳門市民能夠享受及體現3G的高速移動通訊服務。

——積極開發及孕育本地內容及應用供應市場，並協助本地的內容服務供應商提升技術水平。其中包括對內容服務供應商提供技術交流及研討，以及在澳門成立內容開發培育計劃。

第二至第四年的商業策略包括：

——持續優化及維持網絡的品質及技術水準，以確保能為澳門提供具競爭力的移動通訊服務。

——繼續發展本地的內容及應用服務，並將有潛力的內容服務推廣到鄰近地區以至海外的市場。

• Comunicações — incluindo todas as comunicações, mensagens auditivas, telefones e conferências visuais, mensagens de palavras, quadros, multimédia e mensagens por imagens a nível privado e comercial.

• Media e Serviços — incluindo televisão, música, audiovisuais, visuais, jogos e outras mensagens media móveis.

• Serviços de informações — incluindo internet móvel, internet, notícias, finanças e outros serviços de informações.

## Estratégia Comercial

Desde Agosto do ano de 2001, altura em que a HTML iniciou a sua actividade no mercado de comunicações de Macau, até à presente data, a HTML proporcionou aos residentes de Macau um leque alargado de serviços de telefones móveis abrangentes e diversificados. Tendo em vista acompanhar o início das actividades de prestação de serviços de telefones móveis de 3.ª geração em Macau, a HTML irá introduzir em Macau conteúdos e aplicações multimédia práticos, divertidos e diversificados através dos nossos conteúdos móveis, prática e experiência. A outra missão da HTML consiste em desenvolver e criar o mercado local de fornecimento de conteúdos através da disponibilização de um leque de plataformas de conteúdos abrangentes e fiáveis e da partilha da abundante experiência da HTML.

Em cumprimento da promessa da HTML de proporcionar serviços de telefones móveis de qualidade, a rede de telefones móveis de Macau da HTML será construída através da tecnologia avançada HSDPA. Com essa rede de técnica avançada, a HTML tem a absoluta confiança de que os seus serviços de telefones móveis de 3.ª geração poderão satisfazer plenamente todas as exigências dos clientes relativamente a serviços fiáveis e com distinção.

A estratégia comercial do primeiro ano inclui:

• Estabelecimento em Macau de uma rede plena WCDMA de qualidade, aplicando a última tecnologia HSDPA;

• Introdução de serviços de conteúdos e aplicação do estrangeiro, China e Hong Kong de modo a que os residentes de Macau em geral possam utilizar e valorizar os serviços de comunicações de 3.ª geração de alta velocidade;

• Exploração e actuação activa no mercado de fornecimento de conteúdos e de aplicação, contribuindo para o melhoramento da técnica dos fornecedores locais de serviços de conteúdos através do intercâmbio e discussão de técnicas com os mesmos e da implementação em Macau de planos de exploração e criação de conteúdos.

A estratégia comercial dos segundo ao quarto anos inclui:

• Aperfeiçoamento e manutenção, sem interrupção, da qualidade e da tecnologia da rede a fim de garantir a capacidade de fornecimento de serviços concorrentes de comunicações móveis em Macau;

• Desenvolvimento contínuo dos serviços de conteúdos e aplicação e difusão dos serviços de conteúdos com potencialidade aos mercados limítrofes e, inclusivamente, estrangeiros;

— 發展及開拓 3G 的其他商業及公務應用。

### 客戶服務及支援計劃

和記電訊貫徹始終為客戶提供高質素的客戶服務，包括客戶服務熱線、客戶關係管理、客戶服務及產品支援服務，以確保服務質素及時刻保持與客戶緊密聯繫。和記電訊將本着以客為尊的服務精神，繼續為本澳市民服務，以達致優質的個人客戶服務。

### 客戶服務熱線及客戶關係管理

和記電訊以高質素、高效率的專業人員配以先進的客戶關係管理系統（Customer Relationship Management System）及互動電話查詢系統（IVRS & CTI），為客戶提供全日二十四小時、一星期七天的客戶服務熱線。

### 客戶服務及維修中心

為讓客戶享用最方便的服務，和記電訊透過已開設的客戶服務及支援服務中心及各客戶服務專櫃檯，提供一站式客戶服務，售前及售後服務、賬單查詢、產品支援服務等。此外，客戶可透過手提電話、網上服務或熱線服務申請及更改服務、查詢詳細通話月結記錄、繳費記錄及未入賬通話時間和記錄。

### 客戶通訊聯繫

和記電訊經常舉辦『服務調查』、『和記聊天室』，通過調查並邀請客戶到訪及誠意接納客戶寶貴的意見，以達致提供優質的服務。

### 技術平台

和記電訊即將利用最新的第三代（WCDMA）及第三代半（HSDPA）流動通訊科技，建設高質素的流動電話網絡，全面覆蓋澳門半島及離島地區。有關建設在滿足客戶將來需要的同時，亦為將來技術提升建立一個完善的基礎，以便配合客戶對網絡質素及容量需求的增長，並提供切合不同客戶所需要之創新服務。

- Incremento e exploração de outras aplicações da tecnologia de 3.<sup>a</sup> geração em outras áreas comerciais e públicas.

### Assistência e Planos de Apoio a Clientes

A HTML continua a providenciar aos seus clientes um leque de serviços de assistência de qualidade nas áreas de Linhas de Atendimento a Clientes, Contactos com Clientes, Serviços a Clientes e Serviços de Apoio de Produtos com a finalidade de garantir a qualidade dos serviços e de manter contactos pessoais com os mesmos. A HTML irá continuar a prestar aos residentes de Macau os seus serviços, sempre de acordo com as exigências específicas daqueles, com o objectivo de proporcionar aos mesmos serviços pessoais de qualidade.

### Linhas de Atendimento a Clientes e Contactos com Clientes

Dispondo de um pessoal com qualidade e eficiência e estando equipada com um moderno Sistema de Gestão de Relações com Clientes e um Sistema Inter-activo de Voz IVRS & CTI, a HTML está habilitada a proporcionar 24 horas por dia e 7 dias por semana uma linha de atendimento a clientes.

### Serviços a Clientes e Centro de Manutenção

A fim de permitir a utilização, por parte dos seus clientes, de serviços de maior facilidade, a HTML, através dos centros de reparação e de atendimento a clientes e balcões de atendimento a clientes em funcionamento, proporciona serviços *one stop*, serviços ante e pós vendas, serviços de consulta de conta e serviços de apoio de produtos. Os clientes podem ainda solicitar e alterar serviços, consultar os registos mensais detalhados das respectivas conversações, pagamentos e duração e registos de conversações não contabilizadas através do telefone móvel, da internet ou da linha de atendimento.

### Comunicações com Clientes

A HTML, de tempos em tempos, organiza eventos como os «Censos sobre os Serviços» e «Encontros com os Clientes» nos quais realiza censos e convida os clientes a visitar os seus estabelecimentos, recolhendo as suas preciosas opiniões com o objectivo de promover a qualidade dos seus serviços.

### Plataforma Técnica

A HTML está a lançar uma rede celular de telefones móveis de elevada qualidade e com boa cobertura na península de Macau e nas ilhas através da utilização da última tecnologia de comunicações móveis de 3.<sup>a</sup> geração (WCDMA) e 3.<sup>a</sup> geração e meia (HSDPA), visando não só satisfazer as futuras necessidades dos clientes como também implementar alicerces consistentes com o objectivo de responder ao crescente aumento, em quantidade e qualidade, da procura da rede e proporcionar serviços inovadores relativamente a diferentes segmentos de clientes.

**核心網絡**

和記電訊的流動電話網絡建基於 WCDMA 技術平台，完全符合國際標準，而核心網絡可以隨時擴充網絡容量以滿足市場需求，並提供語音、短訊、多媒體通訊及流動寬頻服務。此外，第三代半 HSDPA 流動通訊服務透過提昇網絡、技術發展及完善，可為客戶提供高速數據傳輸。繼推出 HSDPA 及無線流動寬頻服務後，和記電訊會繼續拓展網絡建設，以嶄新技術為客戶提供具創意及方便易用的服務。

和記電訊的網絡建設計劃將分階段進行，預計首四年建設於室外及室內的基站及轉發器數目將不少於如下：

**首年新增的基站及轉發器數目**

|    | 2007 |
|----|------|
| 室外 | 100  |
| 室內 | 80   |
| 總計 | 180  |

**第二年至第四年之累計基站及轉發器數目**

|    | 2008 | 2009 | 2010 |
|----|------|------|------|
| 室外 | 120  | 130  | 140  |
| 室內 | 150  | 170  | 180  |
| 總計 | 270  | 300  | 320  |

和記電訊將憑藉在流動通訊及流動多媒體服務的尖端技術和豐富經驗，致力為澳門市民提供劃時代的優質流動通訊產品及服務，配合本地市場環境及需要，全力推動澳門流動通訊業務的發展。

**第 173/2007 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、中國聯通（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 CDMA2000 1X EV-DO 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。

**Centro de Rede**

A rede celular de telefones móveis da HTML de Macau é criada na plataforma de tecnologia WCDMA em total compatibilidade com os padrões internacionais. A rede base está habilitada a expandir, em qualquer altura, a sua capacidade para satisfazer as exigências do mercado e proporcionar os serviços de recados auditivos, mensagens curtas, comunicações multimédia e serviços de internet móvel de banda larga. Além disso, a 3.ª geração e meia de comunicações móveis HSDPA pode proporcionar aos clientes a transmissão de dados a alta velocidade através da melhoria da rede e do desenvolvimento e aperfeiçoamento da tecnologia. Na sequência do lançamento dos serviços HSDPA e da internet móvel de banda larga, a HTML irá continuar a desenvolver a sua rede com o fim de proporcionar serviços inovadores e de fácil utilização, adoptando os mais recentes desenvolvimentos tecnológicos.

O plano de construção da rede da HTML será executado por fases. Prevemos que nos primeiros quatro anos os números de *cellsites* e transmissores, indoor e outdoor, não sejam inferiores a:

**Número de *cellsites* e transmissores a instalar no primeiro ano**

|         | 2007 |
|---------|------|
| Indoor  | 100  |
| Outdoor | 80   |
| Total   | 180  |

**Número de *cellsites* e transmissores totais nos segundo a quarto anos**

|         | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------|------|------|------|
| Indoor  | 120  | 130  | 140  |
| Outdoor | 150  | 170  | 180  |
| Total   | 270  | 300  | 320  |

A HTML, dispo de uma tecnologia avançada e de uma experiência abundante na área das comunicações e multimédia móveis, proporciona aos residentes de Macau serviços de comunicações móveis da nova geração, adaptados, porém, ao meio e às exigências do mercado local, estimulando, desta forma, a expansão do mercado de comunicações móveis de Macau.

**Despacho do Chefe do Executivo n.º 173/2007**

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 China Unicom (Macau) Limitada» é licenciada para instalar e operar uma rede pública CDMA2000 1X EV-DO 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.