



Você, sem fronteiras.

# Apresentação de Resultados TIM Participações S.A.

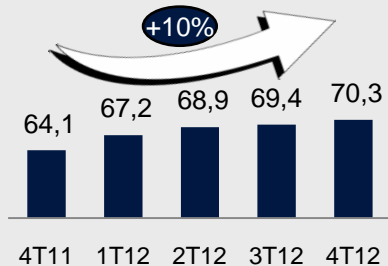


# Resiliência do Negócio Frente à Tempestade

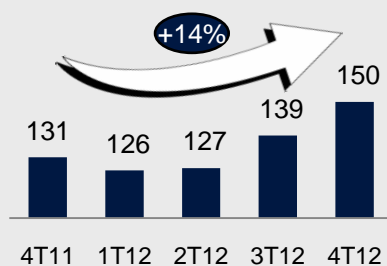


## Melhorias Operacionais

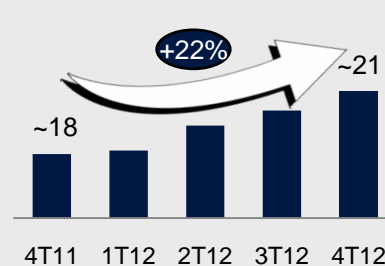
Usuários, Minutos, Usuários Únicos, %A/A



Base de Clientes – Milhões



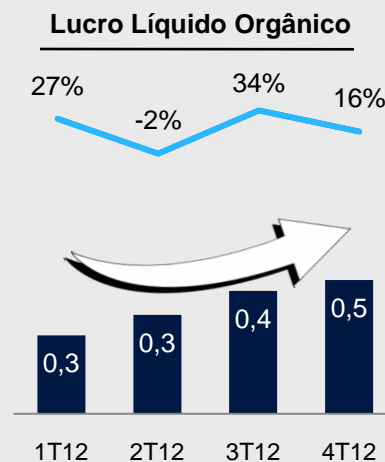
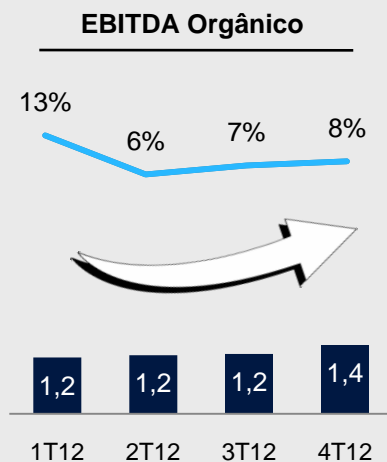
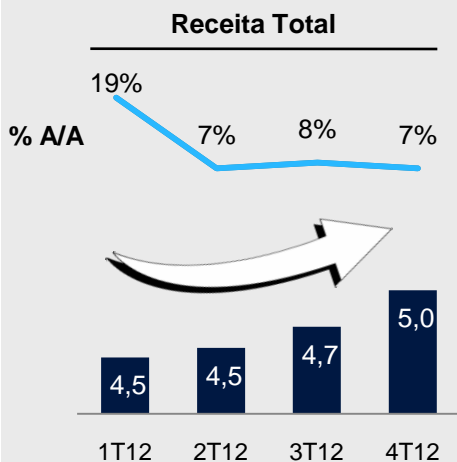
Minutos de Uso



Usuários Únicos de Dados - Milhões

## Financeiro

R\$ Bilhões, %A/A



% Margem

26,2 26,7 26,3 28,4

6,1 7,5 9,0 9,2

- ✓ Líder em crescimento da base de clientes por 10 trimestres consecutivos
- ✓ Líder no pré pago
- ✓ #2 em voz pós pago (excluindo M2M e banda larga)
- ✓ MoU Recorde de 150 min
- ✓ Penetração de Smartphone alcançou 43% da base total
- ✓ Aumento dos Investimentos para R\$3,4 bi (+12% A/A) excluindo licenças
- ✓ Lucro Líq. Orgânico 2012 = R\$1,5 Bi (+17,4 % A/A)
- ✓ EBITDA – Capex = R\$1,6 bi excluindo licenças
- ✓ Proposta de dividendos de ~R\$743 mi (+39% A/A)



R\$ bilhões	2011	2012	Guidance	% Atingimento
<b>Receita Líquida Total</b>	17,1	18,8	18,8 (+10%)	<b>100%</b>
<b>EBITDA Orgânico</b>	4,7	5,1	5,1 (+10%)	<b>100%</b>
<b>Capex Orgânico</b>	3,0	3,4	3,0	<b>113%</b>

## Ano desafiador respaldado por uma sólida base de negócios

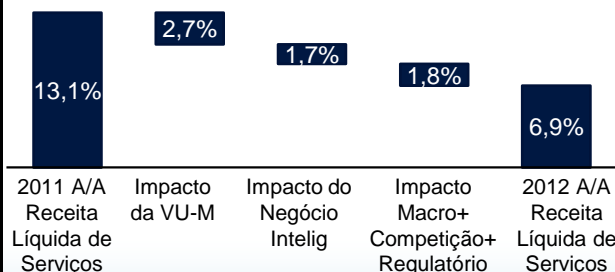


- **Resiliência** no crescimento da base de clientes e no uso (princ. dados)
- **ARPU** constantemente melhorando
- Bom **controle de custos** (crescimento de 9% no custo de ITX / rede vs. +34% no tráfego)
- **Mais investimentos** em infraestrutura



- Desaceleração **Macroeconômica**
- Escrutínio **Regulatório**
- Danos à **Imagem**
- Aumento da **Competição**
- **Desempenho da Intelig** abaixo das expectativas

Evolução da Receita Líquida de Serviços

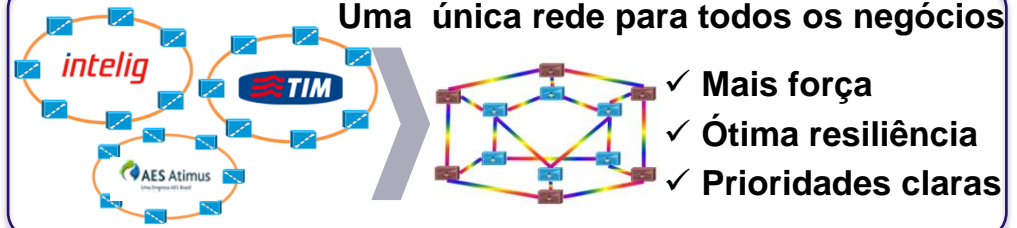




1

## Mudança na Administração

- ✓ Reestruturação da rede
- ✓ Uma única rede para Intelig, TIM Fiber e TIM Celular



2

## Estruturando a Qualidade

- ✓ Reporte direto ao presidente, uma nova área responsável por garantir as medidas de qualidade e a satisfação dos clientes

- ✓ A operadora de Telecom com menos reclamações no Procon
- ✓ Entrega do plano de rede da Anatel
- ✓ Melhoria no IDA (Índice de Atendimento) de 88 pontos em Agosto para próximo a 93 em Dezembro (2ª melhor)

3

## Reparo à Imagem

- ✓ Lançamento de um site abrangente, focado na qualidade da rede
- ✓ Campanha de mercado focada na transparência

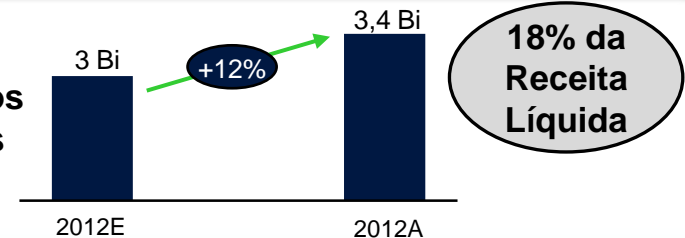
- ✓ Campanha publicitária com presidente e funcionários
- ✓ Divulgação do Plano da Anatel
- ✓ Mapa de Cobertura Real
- ✓ Divulgação dos KPI's de Qualidade e das melhorias / incidentes na rede

4

## Capex Incremental

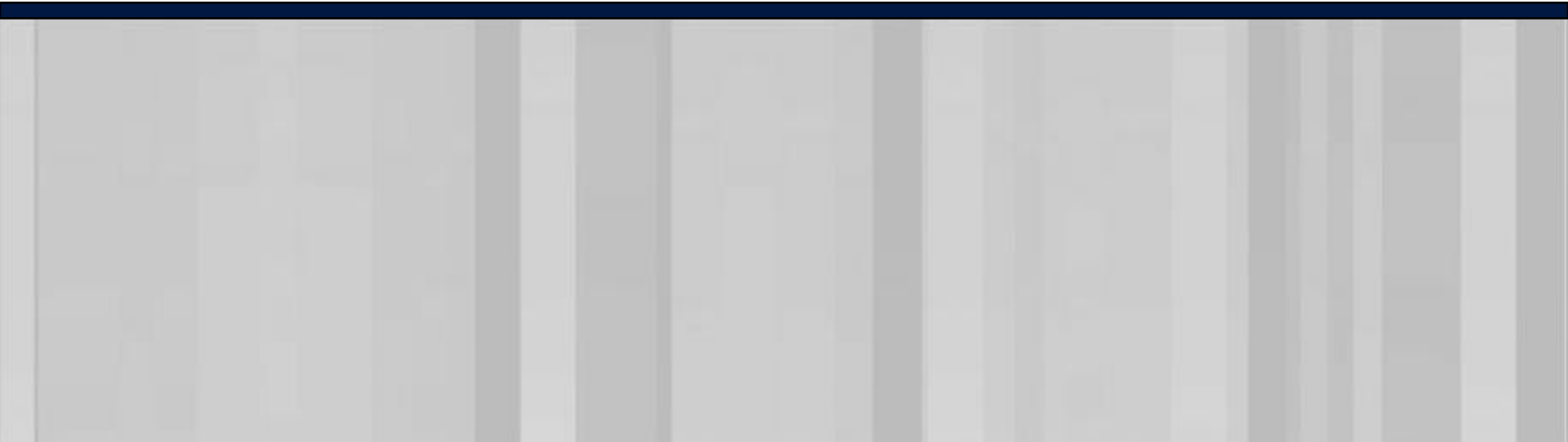
- ✓ Foco na infraestrutura móvel
- ✓ Melhoria da cobertura 3G

✓ Investimentos Incrementais





**Operação**

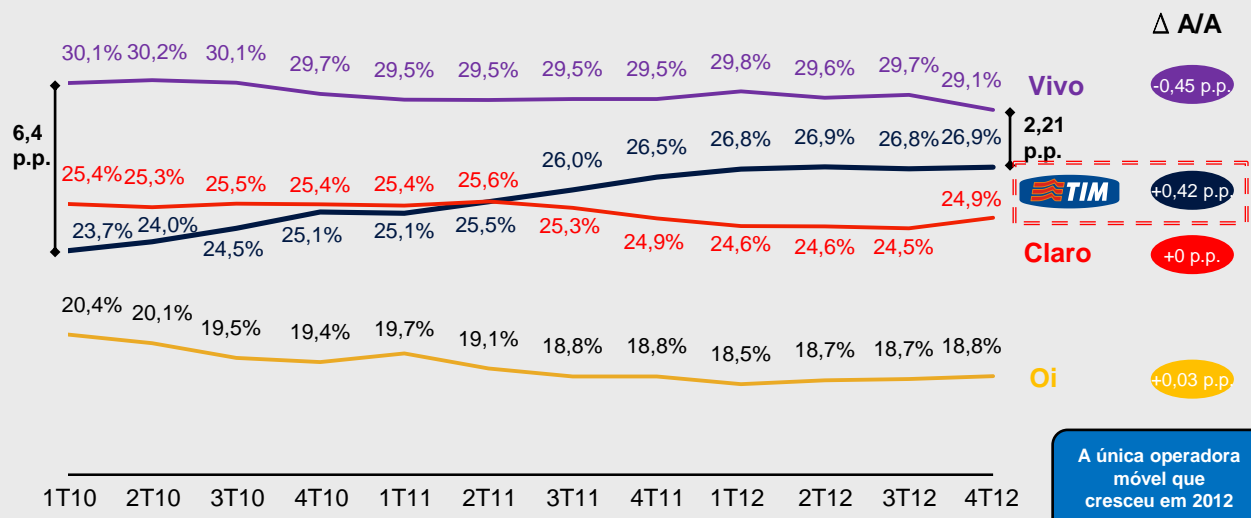


# A única companhia que ganhou *market share*



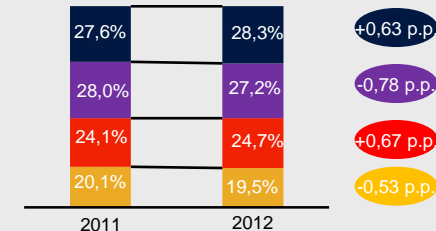
## Crescimento do *Market Share* Total

(% das linhas totais)

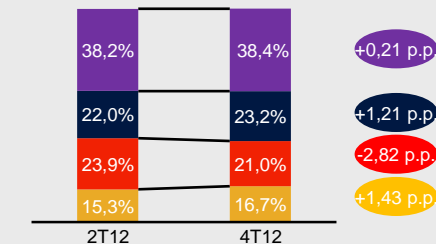


Fonte: Anatel

## TIM #1 pré pago

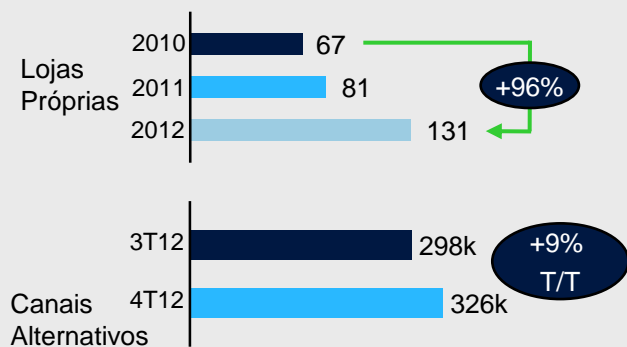


## TIM #2 Voz pós pago



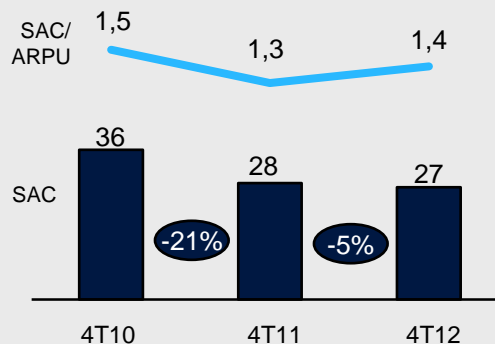
## Força de Vendas

(Pontos de Venda Eop)



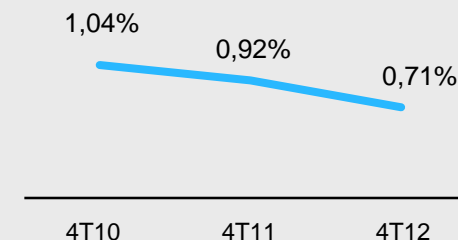
## Foco na Eficiência

(R\$; meses)



## Tendência do PDD

(% sobre Receita Bruta)

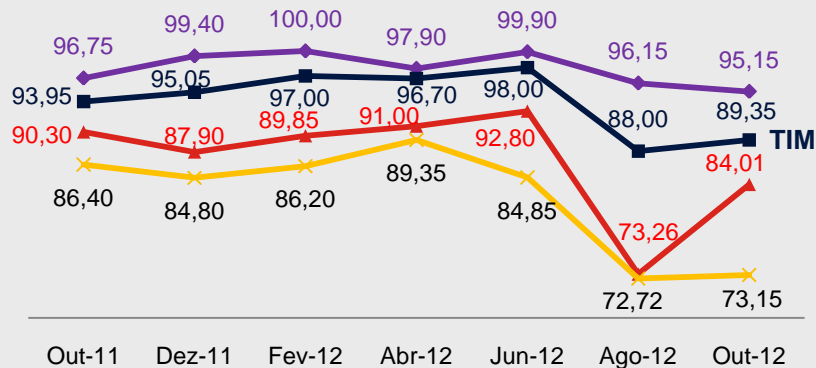


# Reclamações dos Clientes: Boa posição na Anatel e Procons



## IDA – Índice de Atendimento (último reportado pela Anatel)

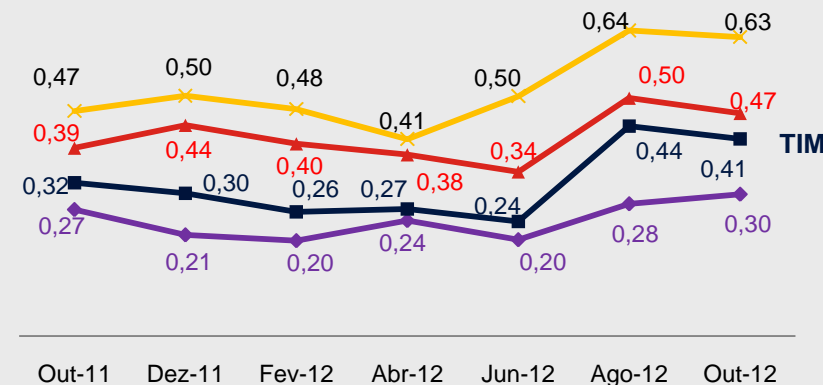
(Pontos)



Fonte: Anatel

## Ranking de Reclamações da Anatel (último reportado)

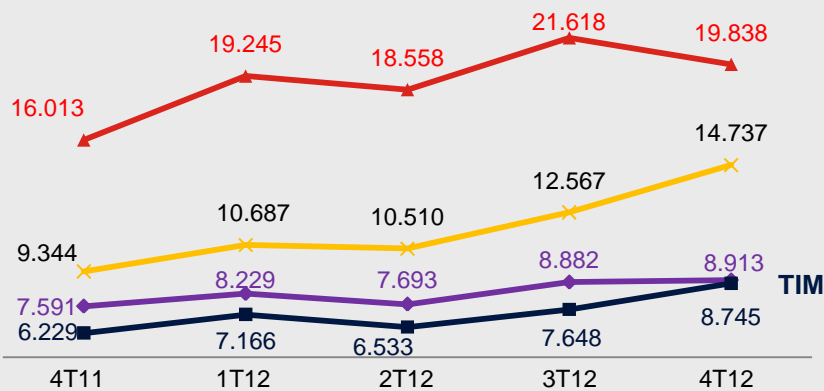
(Índice de Reclamações em 1.000 acessos)



Fonte: Anatel

## Volume de reclamações nos Procons

(# Reclamações no Trimestre)



Fonte: base de dados SINDEC. Representa 45% do total dos Procons (31/12/12)

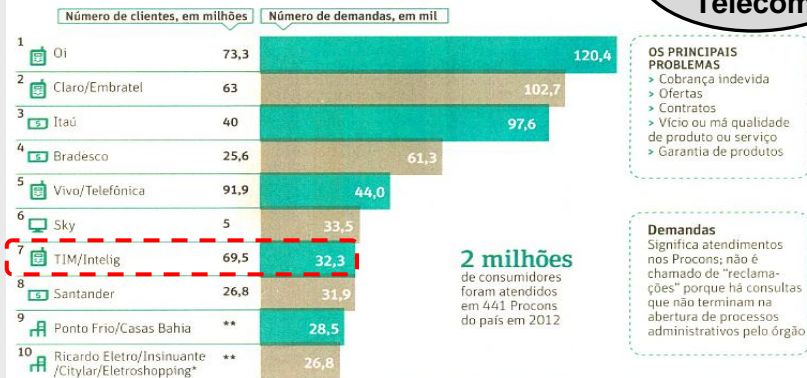
■ P1 ■ TIM ■ P3 ■ P4

## Acionamentos no Procon em 2012

(Milhões de clientes; Milhares de Demandas)

### SERVIÇO AO PÚBLICO

Telefonia celular substituiu cartão de crédito como campeã de atendimento em Procons



**Melhor posição em Telecom**

**OS PRINCIPAIS PROBLEMAS**  
 > Cobrança indevida  
 > Ofertas  
 > Contratos  
 > Vício ou má qualidade de produto ou serviço  
 > Garantia de produtos

**Demandas**  
 Significa atendimentos nos Procons; não é chamado de "reclamações" porque há consultas que não terminam na abertura de processos administrativos pelo órgão.

**2 milhões** de consumidores foram atendidos em 441 Procons do país em 2012

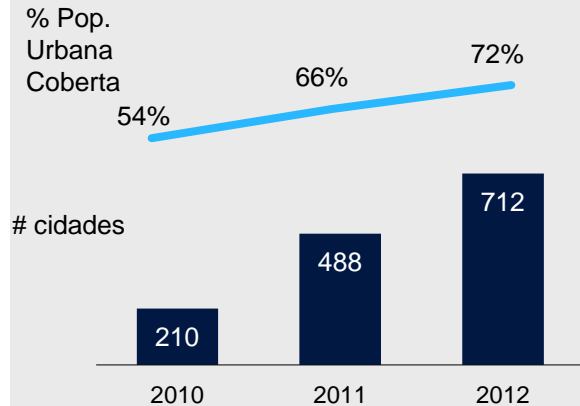
\*Mesmo grupo \*\*Não informado Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Fonte: SINDEC publicado no jornal Folha de São Paulo



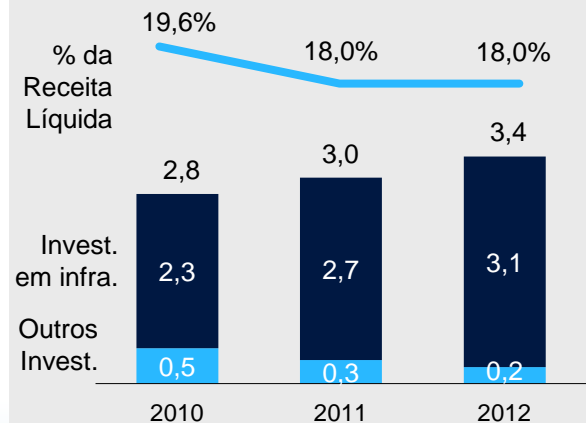
## Cobertura 3G

(# Cidades, % População Urbana Coberta)



## Capex Orgânico (excluindo licenças 4G)

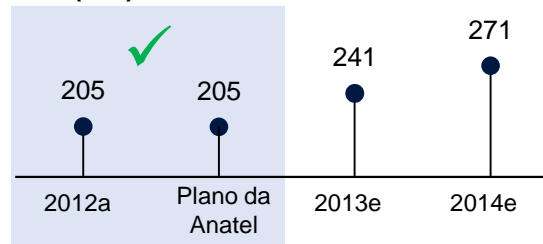
(Capex/Receita, Mix de investimentos)



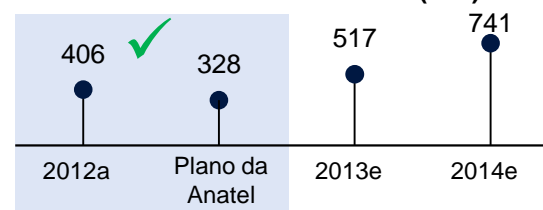
## Plano da Anatel: Desenvolvimento da rede

(Unidades TRX, Km de Fibra)

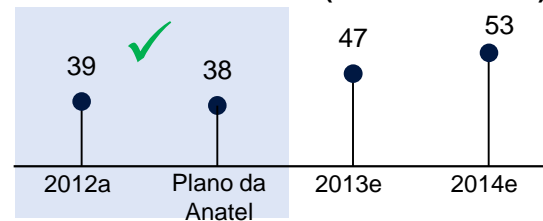
### TRX (000)



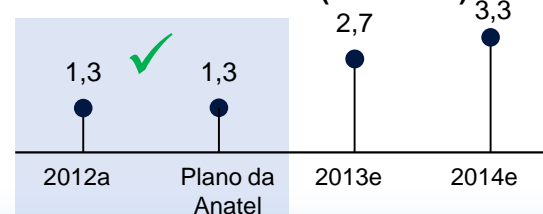
### Elementos dos canais de dados (000)



### FTTS – Fibra até Antena (Km de Fibra 000)



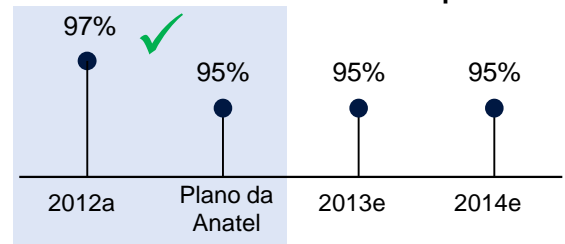
### FTTS – Fibra até Antena (#Sites 000)



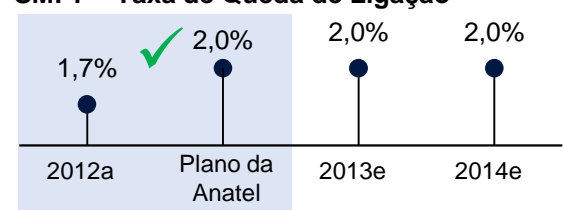
## Plano da Anatel: Metas de Qualidade

(Resultados Preliminares)

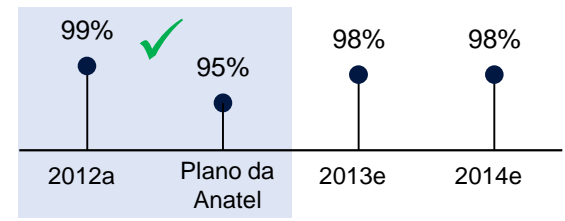
### SMP5 – Taxa de Chamadas Completadas



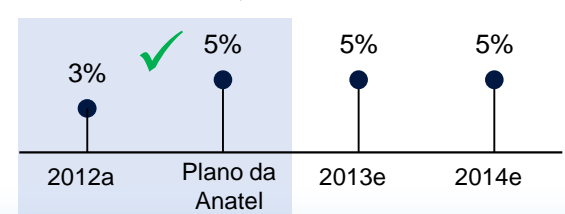
### SMP7 – Taxa de Queda de Ligação



### SMP8 – Taxa de Conexão de Dados



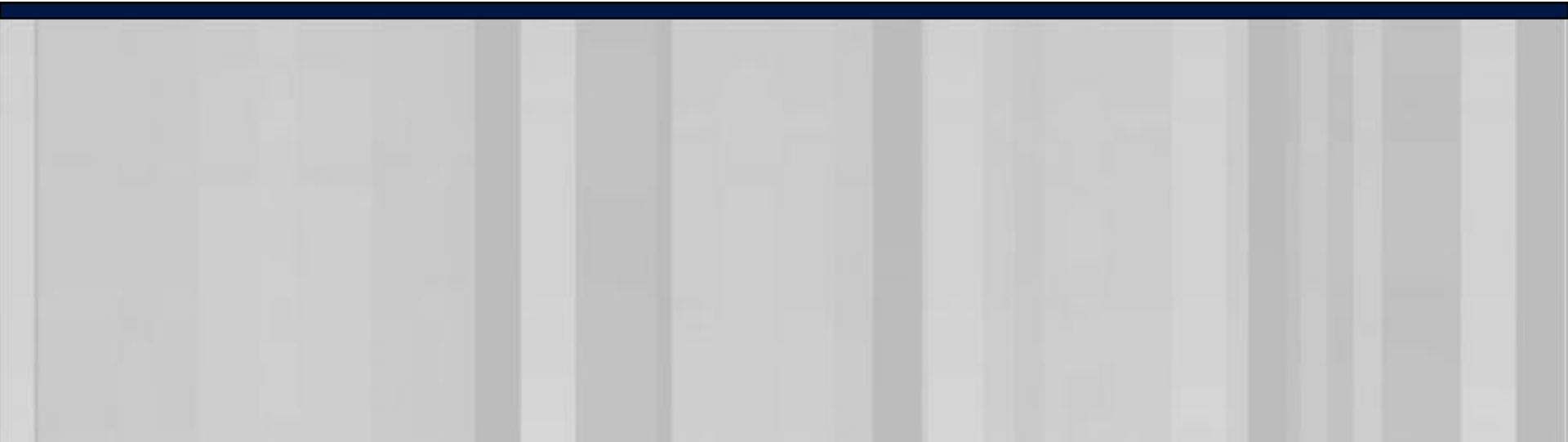
### SMP9 – Taxa de Queda de Conexão de Dados







**Marketing**

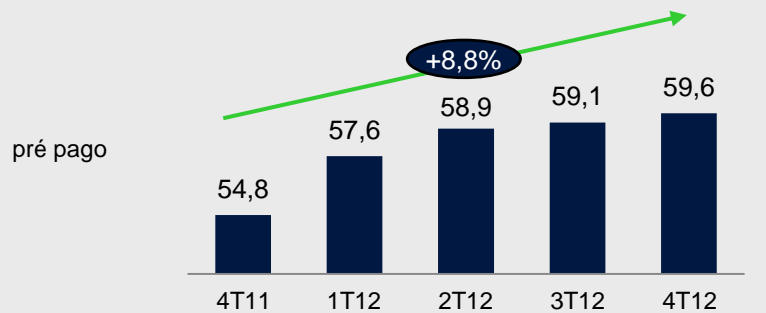
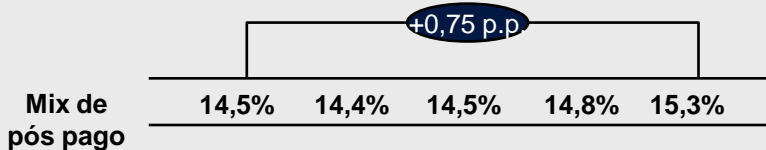
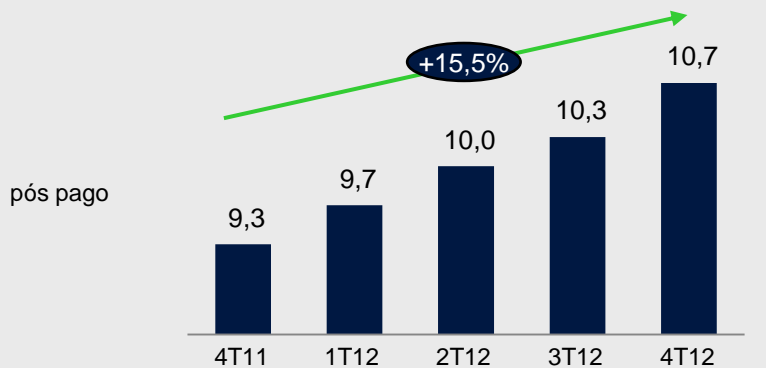


# Evolução da Base de Clientes



## Crescimento da Base de Clientes

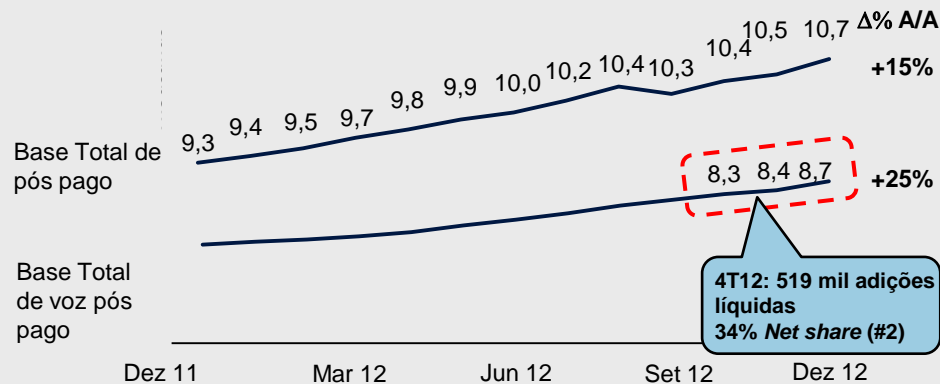
(% A/A)



Fonte: Anatel

## Análise da Base de Pós Pago (excluindo M2M e bandalarga)

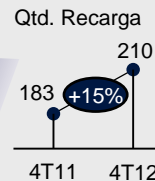
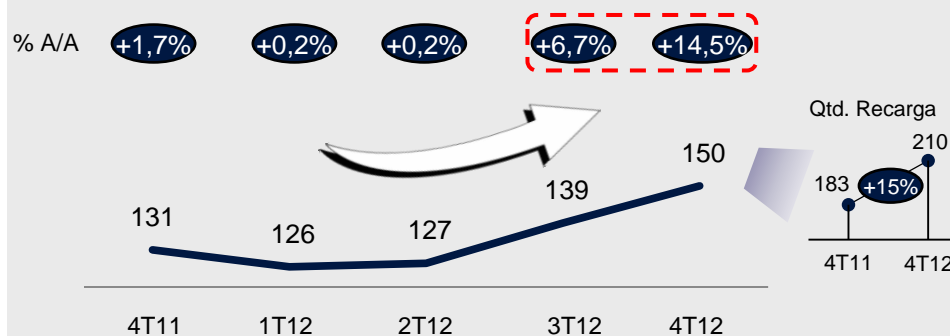
(Milhões de Linhas)



Source: Anatel

## Crescimento de Voz (MOU)

(Minutos, %A/A, Milhões de Recargas)

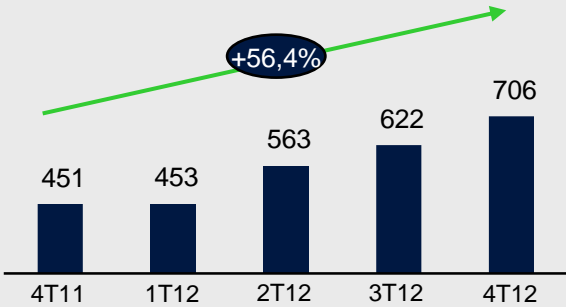


# Dados Como Motor do Crescimento



## Receita Líquida de Produtos

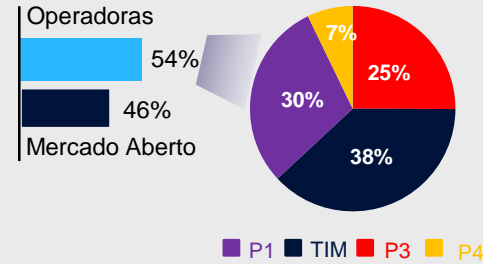
(R\$ Milhões)



Vendas de web/smartphones representaram 65%

## Market Share de Vendas de Aparelhos

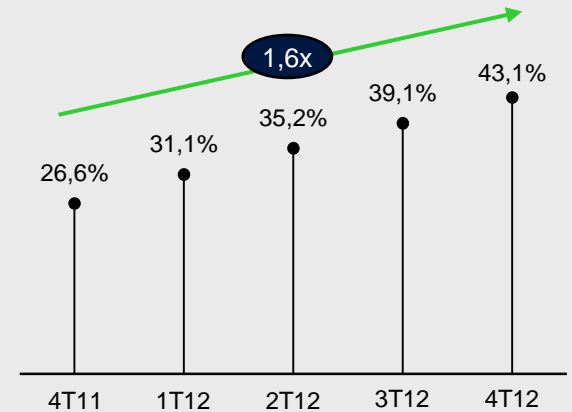
(% de receitas de aparelhos de Jan/12 a Nov/12)



Fonte: Estimativas da Companhia

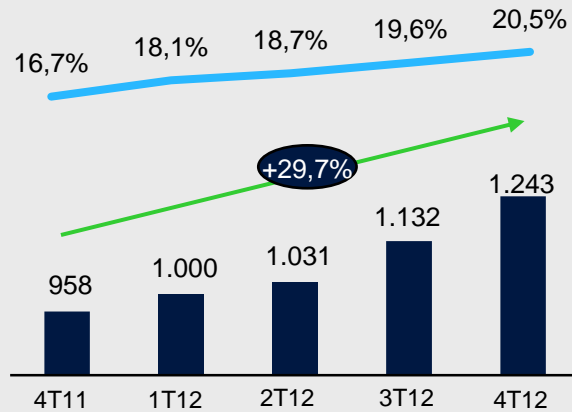
## Penetração Smart/Web phone

(% sobre a base total de linhas)



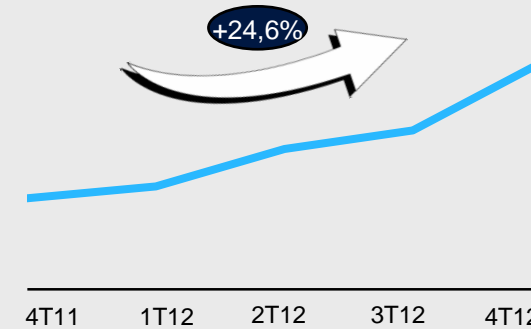
## Receita Bruta de VAS

(R\$ Milhões; % de Receita Bruta de Serviços Móveis)



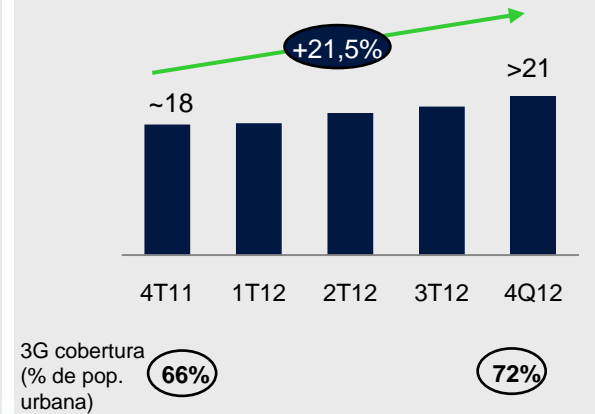
## Crescimento de Usuários Únicos de SMS

(Milhões de Usuários Únicos Mensais)

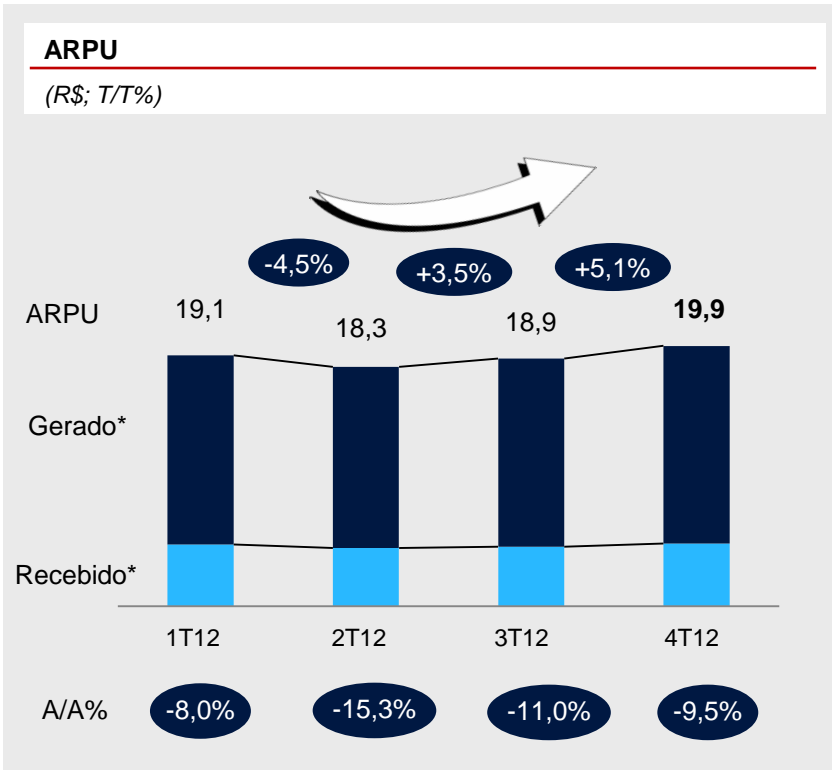


## Usuários de Dados

(Milhões de Usuários Únicos Mensais)

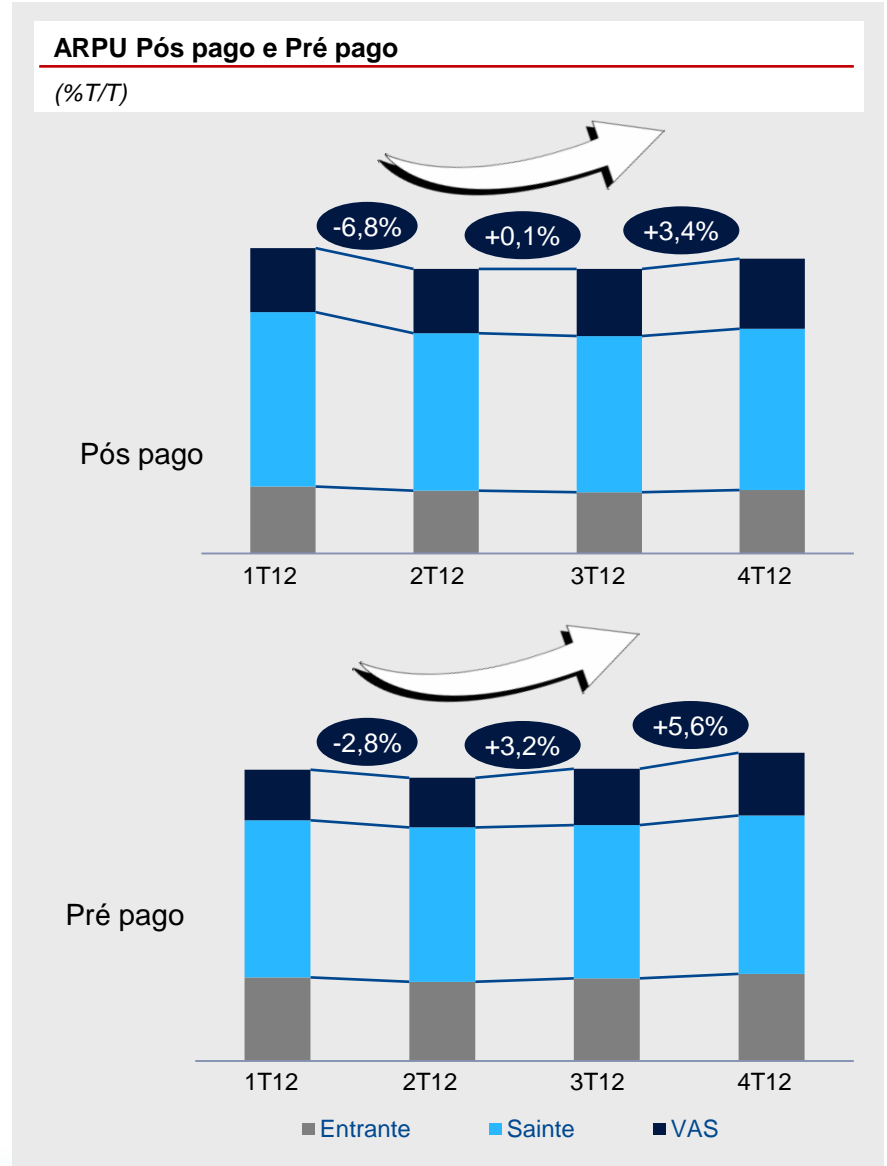


# ARPU T/T Estabilizado



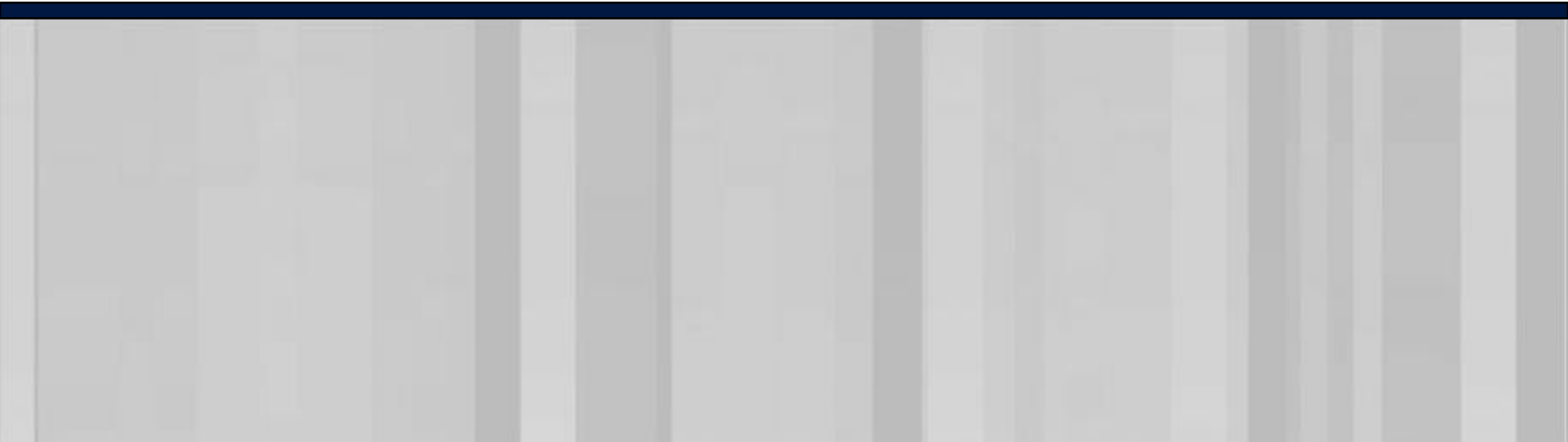
- ✓ Apesar do corte de 13,8% da VU-M, o ARPU permanece estável desde o 2T
- ✓ ARPU estabilizado em uma base Trimestre sobre Trimestre
- ✓ A aceleração da substituição Fixo-Móvel em voz e dados auxiliaram na redução da tendência de diluição do ARPU
- ✓ A política estrita de churn aumentando a eficiência e o ARPU

\*Gerado: Voz Sainte & VAS; Recebido: Serviços Entrantes



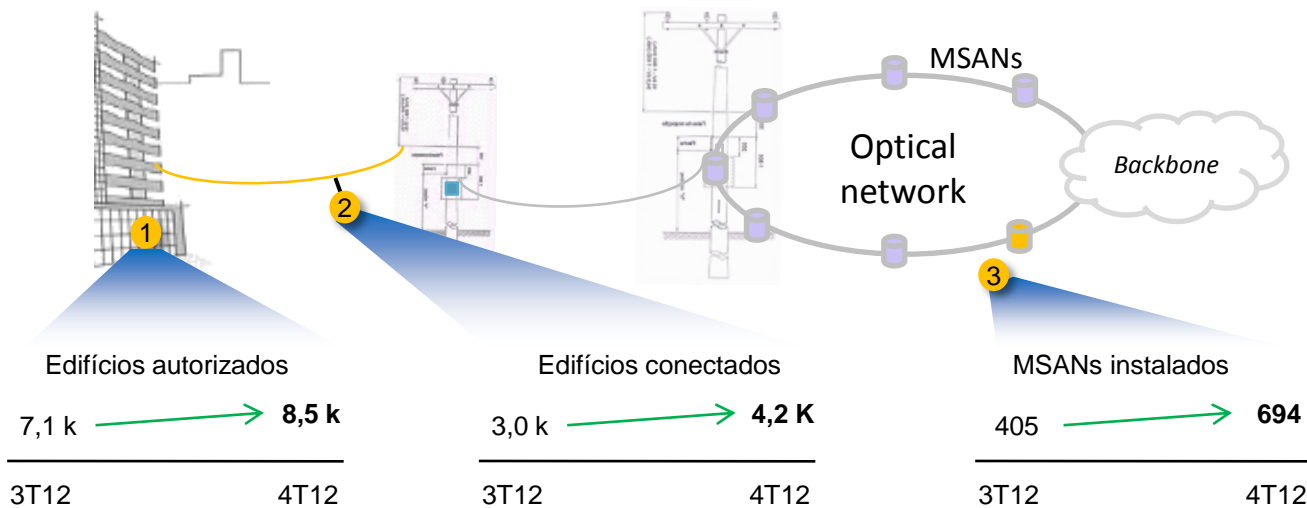


**Live TIM**





## Construção da Rede



## Qualidade de Serviço com Baixo Custo

### Capex por Cliente

(R\$)

>700

500

2012

Dez/15e

### Qualidade do Serviço

(Velocidade média em Mbps)

1,8 0,4

35 20

37 21

Média do Mercado

Live TIM (nominal)

Live TIM (entregue)

■ Download ■ Upload

# Live TIM: Aceleração com a Nova Oferta



## Demanda do Mercado

(Unidades)



Registros no Website  
160k

## Ofertas

(Unidades)

### Promoção de Lançamento

OFERTA ESPECIAL DE LANÇAMENTO  
Até os Jogos de 2014 você tem:

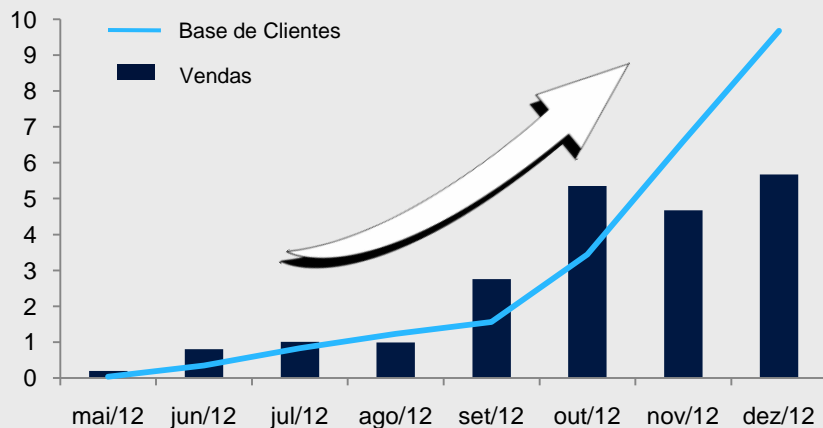
Plano	Velocidade	Oferta de Lançamento
LIVE TIM	35 Mega <small>Download Upload: 20 Mega</small>	R\$ 35/mês
LIVE TIM Multi	50 Mega <small>Download Upload: 30 Mega</small>	R\$ 50/mês

Para adesões até 31 de outubro de 2012.  
SEM MULTA, SEM PEGADINHA, Sem taxa de instalação e modem WIFI Grátis.

### Atual (jan/13)

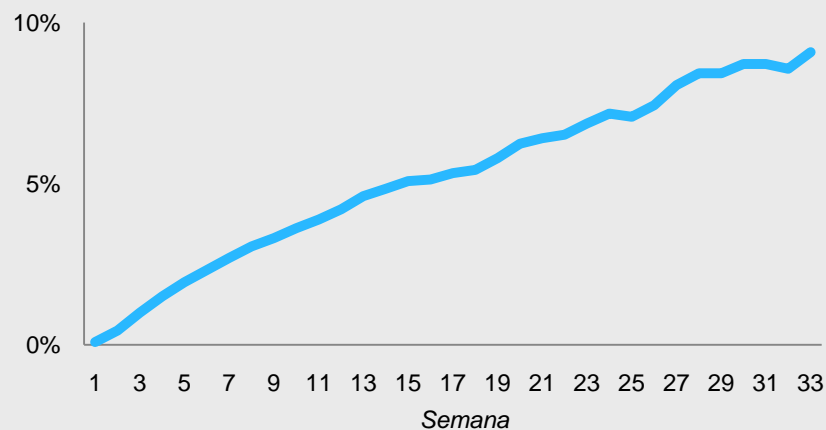
## Base de Clientes / Vendas

('000 Clientes)



## Aceleração de Instalação de Msan (média)

Market share por Semana por Cobertura





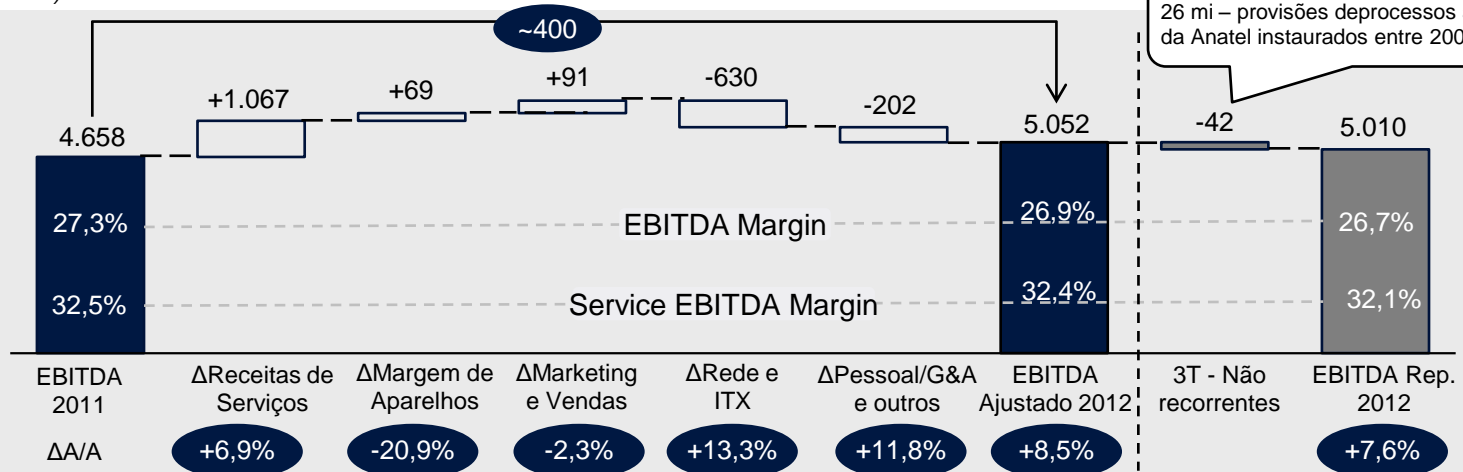
**Financeiro**





## Evolução do EBITDA

(R\$ Milhões)



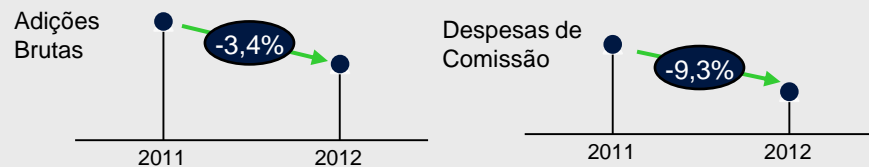
## Negócio de Aparelhos e Eficiência Comercial

(%A/A)

### Negócio de Aparelhos

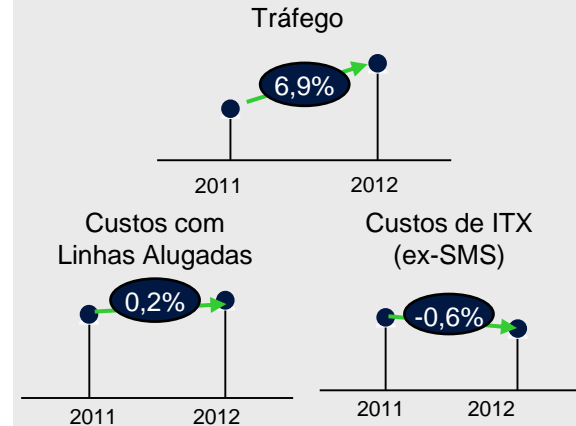


### Eficiência Comercial



## Linhas Alugadas, Tráfego e Custos de ITX

(Taxa de Crescimento Composta - Trimestral)

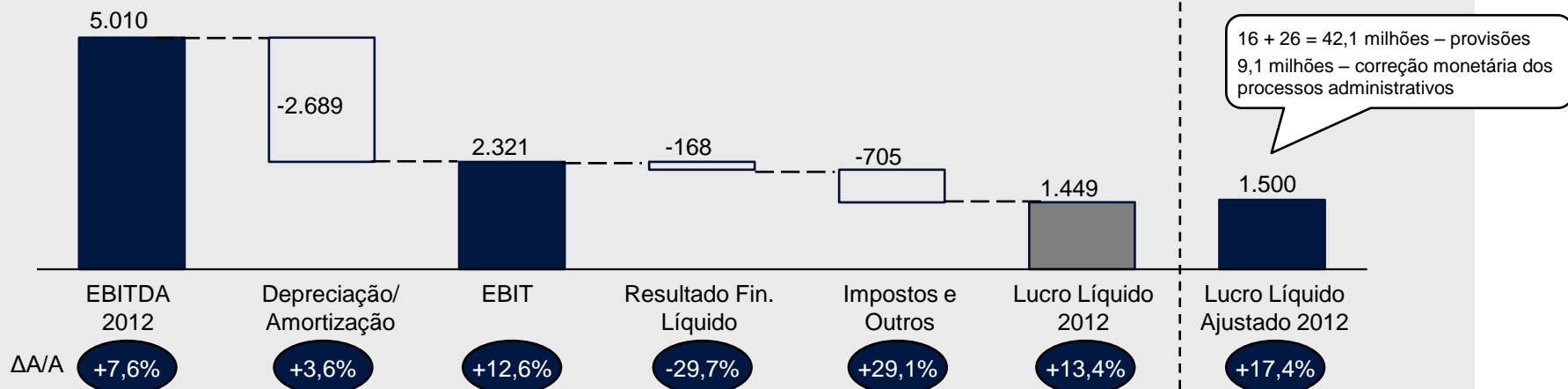


# Lucro Líquido & Dividendos



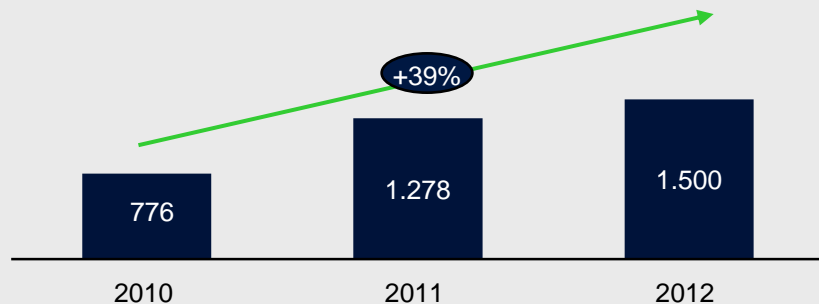
## Do EBITDA ao Lucro Líquido

(R\$ Milhões)



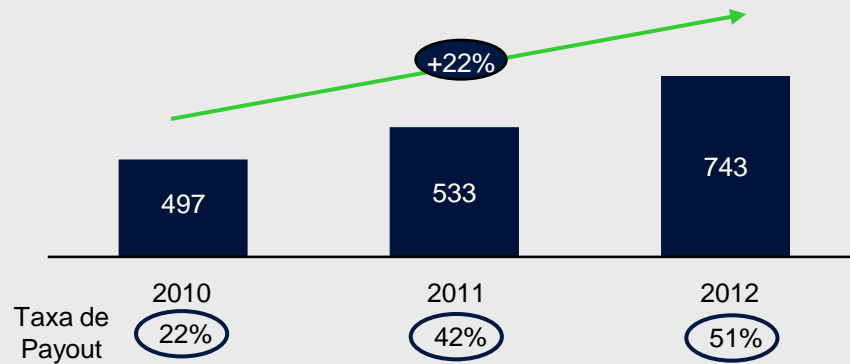
## Lucro Líquido Ajustado

(R\$ Milhões, CAGR)



## Evolução dos Dividendos

(R\$ Milhões, CAGR, Payout Reportado)

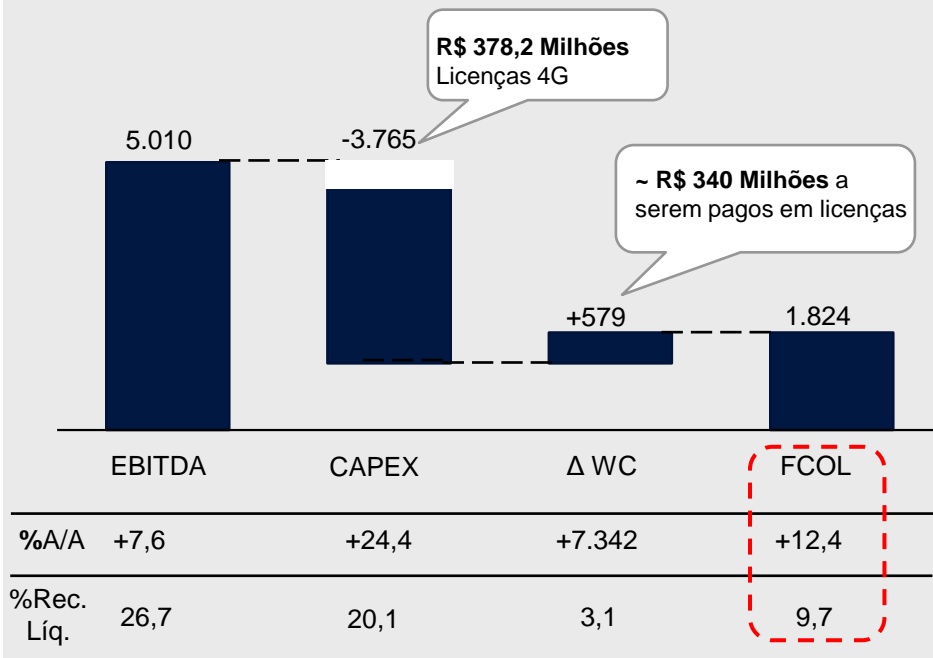


# Geração de Caixa



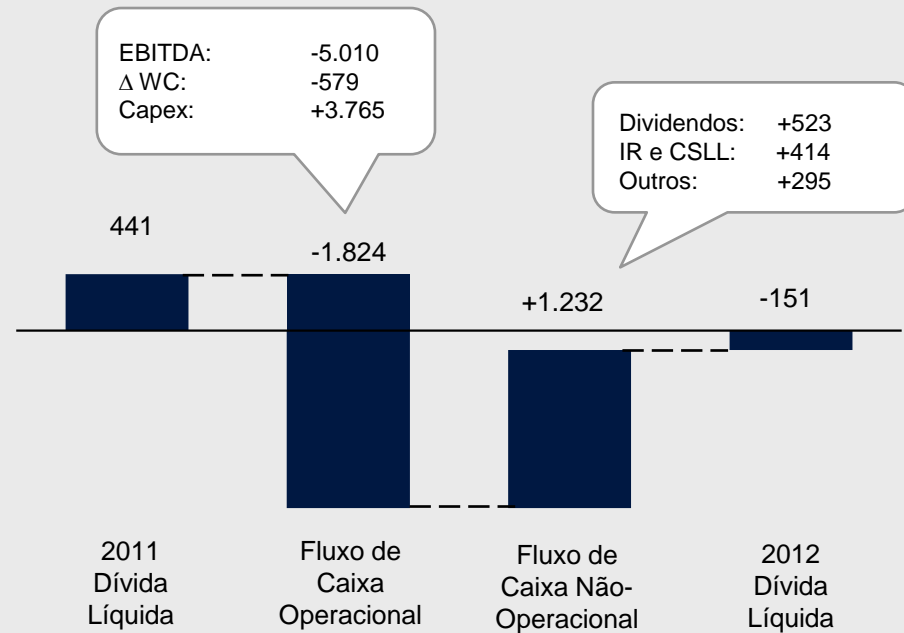
## Fluxo de Caixa Operacional Livre 2012

(R\$ Milhões)



## Dívida Líquida

(R\$ Milhões)



5,1 Bi de EBITDA Orgânico em 2012

1,8 Bi de Fluxo de Caixa Oper. Livre em 2012

3,4 Bi de CapEx Orgânico em 2012

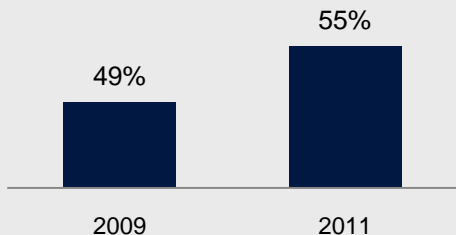


## Conclusões & Perspectivas

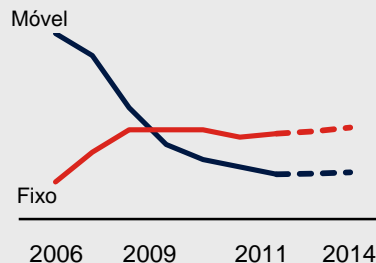


## SFM em andamento

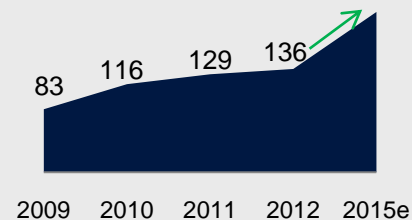
% Residências apenas com serviço móvel



Prêmio tarifa fixa sobre móvel

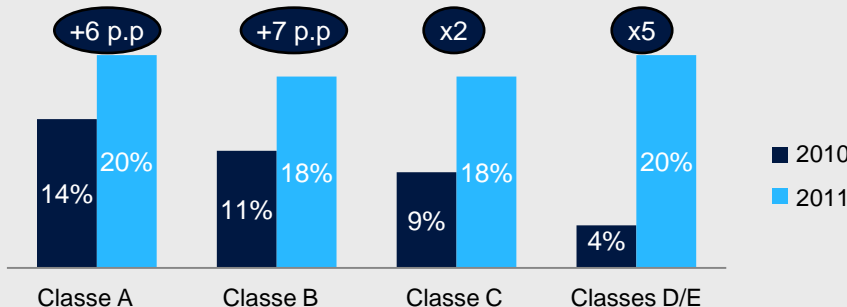


MoU TIM (minutos)



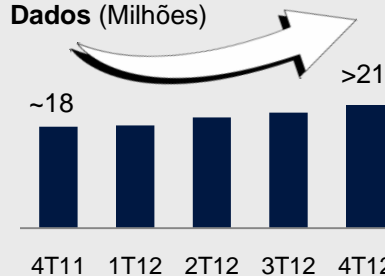
## Dados Móveis Acelerando

Acessos a Banda larga Móvel por Classe Social



Fonte: PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios)

Usuários Mensais de Dados (Milhões)



## VU-M & EILD Implementados parcialmente

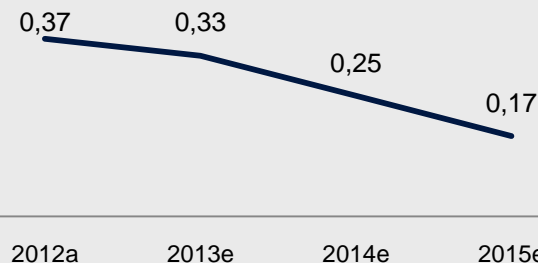
### VU-M (Valor de Uso das Redes Móveis)

- Corte na taxa implementado
- Trajetória clara até 2016
- Grande contribuição do setor móvel (ARPM -16%A/A)

### EILD (Linhas alugadas)

- Publicada Resolução nº 590 (corte de até 30%)
- Regulamento obrigatório às *incumbents*
- Quebra de monopólio

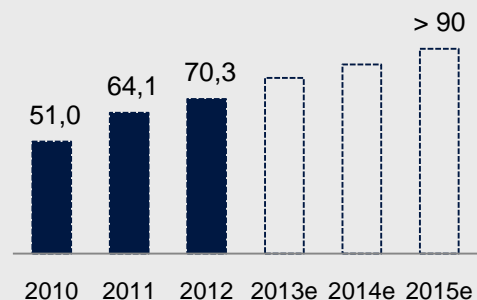
Trajetória VU-M (R\$/minutos)





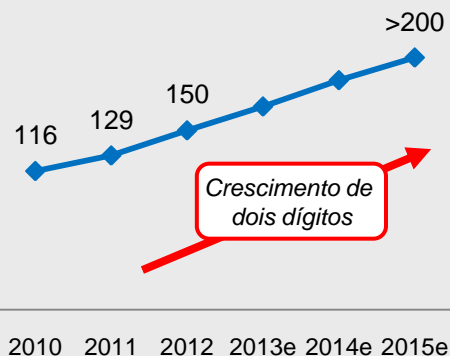
## Base de Usuários Móveis

Milhões de linhas



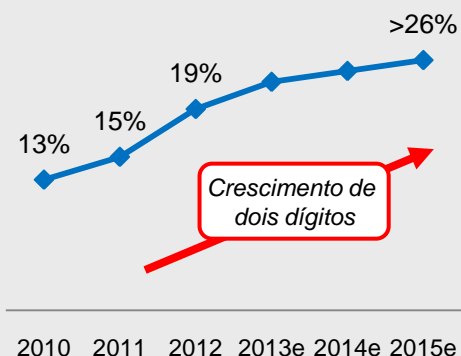
## SFM – Voz (MOU)

Minutos de Uso por Linha



## Internet para todos (Dados Móveis)

Dados como % Receita Móvel Bruta



O Plano Industrial 2013 – 2015 será publicado em 08/Fev

[www.tim.com.br/ri](http://www.tim.com.br/ri)

ou

[www.telecomitalia.com/FY2012preliminary-webcast/ita](http://www.telecomitalia.com/FY2012preliminary-webcast/ita)