

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS 3º TRI 2017

4G



 TIMP3
NOVO
MERCADO
BM&FBOVESPA

 TIM

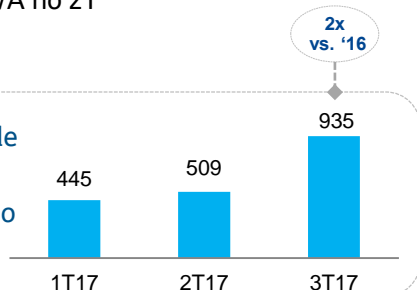
Destaques do 3T17: Sólida Tendência em Todas as Frentes

Acelerando o Crescimento

RSM líquida
+5,8%
A/A

- Acelerando Receita Líquida de Serviços Móveis de +5% A/A no 2T

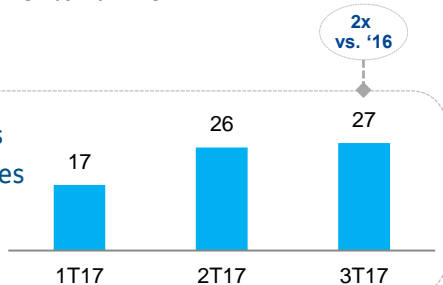
Adições líquidas de +1,9 milhões de linhas no Pós-Pago em 2017



Receita de Ultra BL
+54%
A/A

- Receita Líquida de Ultra BL Fixa (TIM Live) salta de +32% A/A no 2T

Adições Líquidas de +70 mil clientes de Ultra BL Fixa em 2017

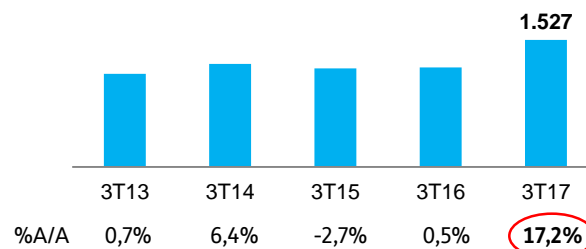


Receita Bruta Total de Serviço +2,0% A/A
Receita Líquida Total de Serviço +5,9% A/A

Rentabilidade em Estado de Arte

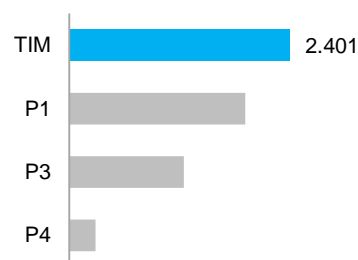
Maior EBITDA Normalizado do 3T na história da TIM (R\$ milhões)

Margem EBITDA
37,4%
no 3T

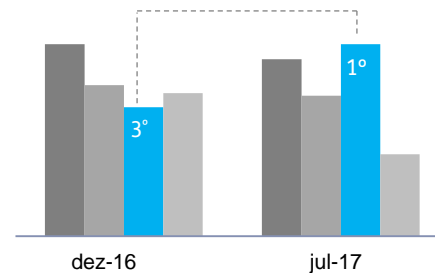


Experiência do Cliente Suportada pela Liderança no 4G

Cidades cobertas com 4G



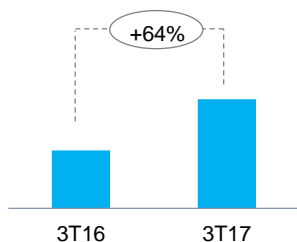
Pós-Pago Puro Pesquisa de Satisfação do Cliente¹



Adicionando Valor Através da Transformação da Base de Clientes

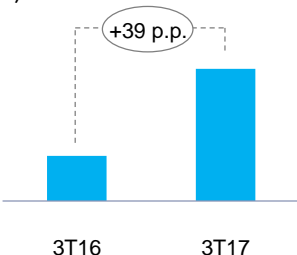
Pós-Pago (Adição Bruta + Migração)

(linhas; % A/A)



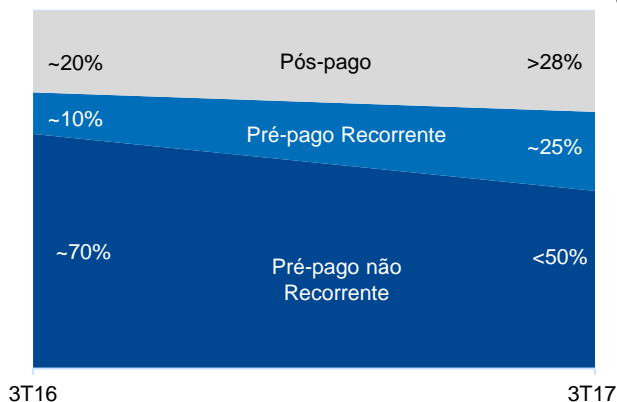
Ofertas Recorrentes no Pré-pago (pacotes) sobre Adições Brutas

(% A/A)



Direcionando a Base para Recorrência

(% da base total)



Mix de Receita Gerada pelo Cliente

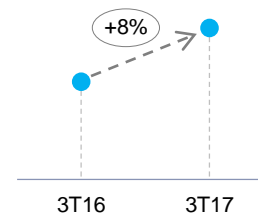
>70%

<30%

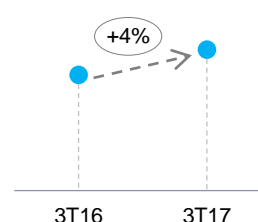
ARPU Gerado pelo Cliente

(% A/A)

Pós-Pago



Pré-Pago



Evoluindo ainda mais as Ofertas

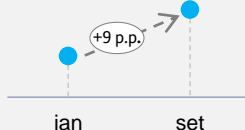
Planos Pós-pago Puro: foco na fidelização e redução do churn



- Promoção em serviços e/ou aparelhos com 12 meses de fidelização
- ~40% da adição bruta do Pós-Pago Puro vem dos clientes fidelizados

Plano Controle: melhor custo-benefício em R\$55

- Up-sell entre Planos Controle: ~90 mil usuários para o Controle R\$55 em set/17
- Mix de adição bruta + migração no plano R\$55



Nova Oferta Pré-Pago, encorajando a recorrência:

- 1GB+ 1GB Bônus
 - 1GB
 - 1ª renovação: 1GB+250MB
 - 2ª renovação: 1GB+500MB
 - 3ª renovação: 1GB+1GB
- Chamadas ilimitadas TIM-TIM + 100 minutos off-net
- Whatsapp ilimitado



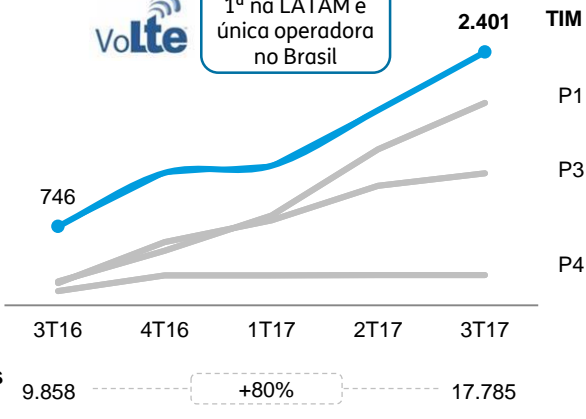
Avançando na Infraestrutura

Evolução da Cobertura 4G

(# de cidades)



1ª na LATAM e única operadora no Brasil



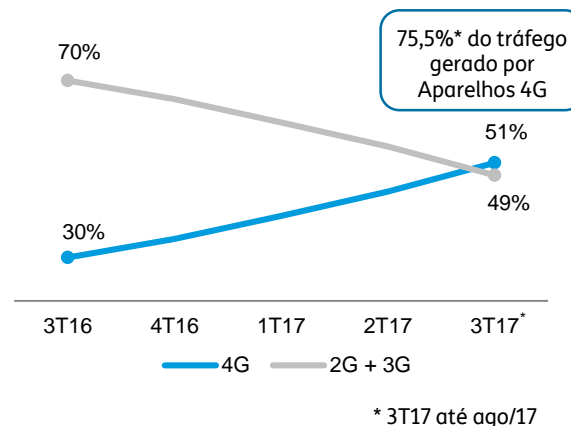
Liderança na cobertura 4G
86% da pop. urbana

301 Cidades com 4G 700MHz

177 Cidades com VoLTE

Utilização da Rede de Dados

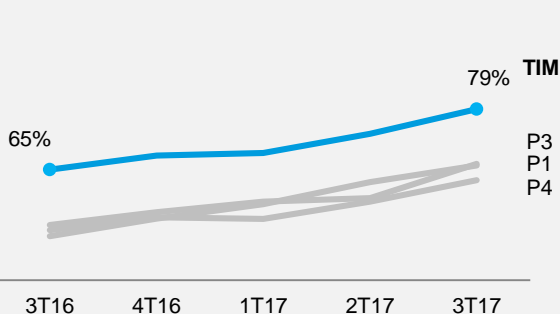
(% do tráfego de dados por tecnologia)



Melhor Cobertura 4G, alavancada pelo refarming do 1.8GHz e liderança na LTE 700MHz

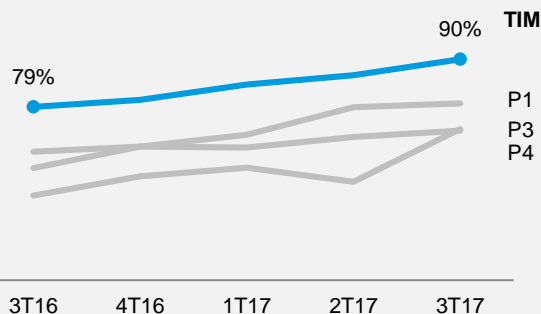
Brasil

(Ookla; % de testes na rede 4G)



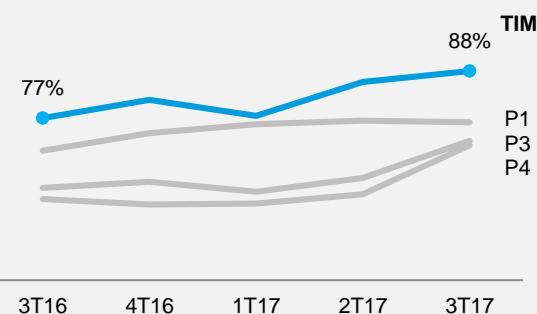
São Paulo

(Ookla; % de testes na rede 4G)



Rio de Janeiro

(Ookla; % de testes na rede 4G)



Transformação Digital em toda a Companhia para Melhorar a Experiência do Cliente e a Eficiência dos Processos

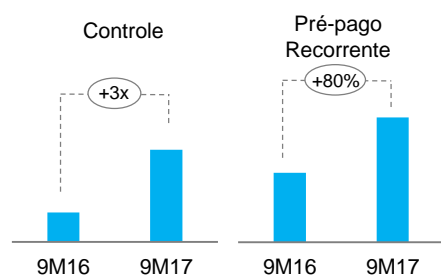


Evolução Digital da Jornada do Cliente



Vendas em Canais Digitais

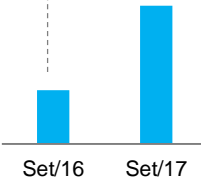
(# de ativações digitais)



Atendimento Digital

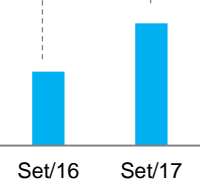
Usuários Únicos do App ou Website

+2,6x



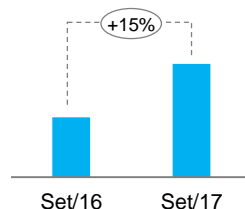
Interações Digitais/Interações Totais

+23p.p



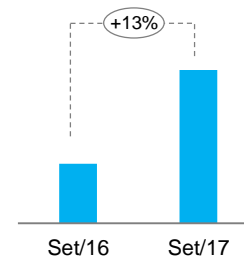
Faturamento Eletrônico

(# de faturas online)



Pagamento Eletrônico

(cartão de crédito, conta bancária e internet)



Eficiência de Processos

Iniciativas de TI: Infraestrutura e habilitadores de recursos digitais ajudando a reduzir custos e acelerar receitas

150 Projetos



API



IA



Procurement to Payment



Planejamento de Rede SQM



Big Data



Gerenciamento Tributário



Plataformas de Faturamento

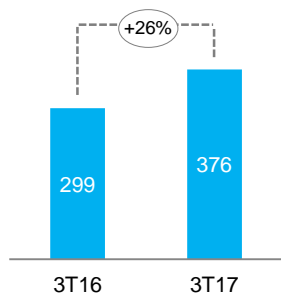
Melhorando as Tendências de Satisfação do Cliente¹

- #1 Satisfação Geral
- #1 em Pós-Pago Puro
- #1 em Pré-Pago

TIM Live: Aumentando sua importância a cada trimestre com resultados sólidos

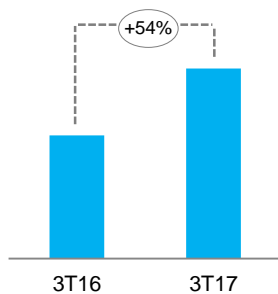
Base de Usuários

('000; % A/A)



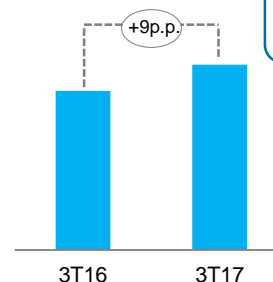
Receita Líquida

(R\$ milhões; %A/A)



Taxa de Ocupação

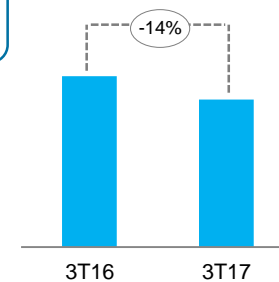
(% de portas ocupadas)



+36% A/A de Domicílios Endereçáveis

SAC/ARPU

(meses; %A/A)



Crescendo a taxas robustas de 2 dígitos

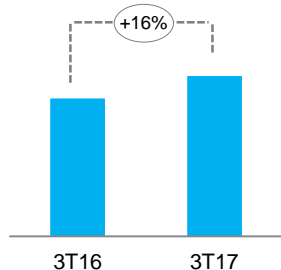
Abordagem eficiente garantindo a rentabilidade

TIM Live



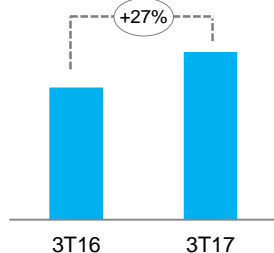
ARPU (novos clientes)

(R\$; % A/A)



ARPU (base de clientes)

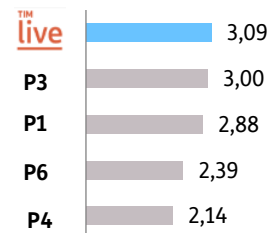
(R\$; % A/A)



Extraindo valor com o novo portfólio: upselling e precificação

Ranking de Velocidade Netflix ISP

(Mbps, Set/17)

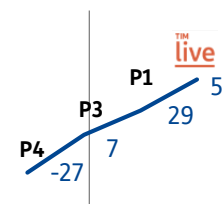


Líder 33x nos últimos 36 meses



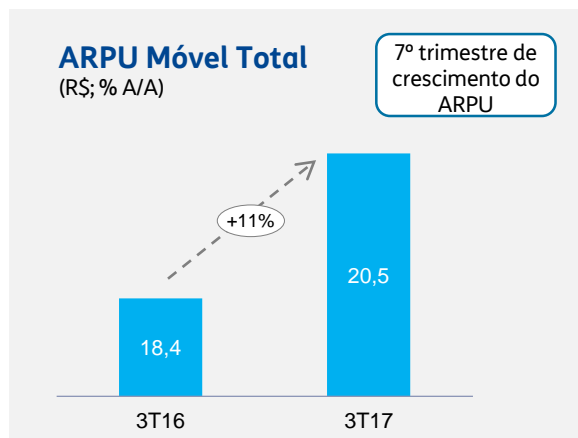
Net Promoter Score

(%; Jul 17; Bridge Research)



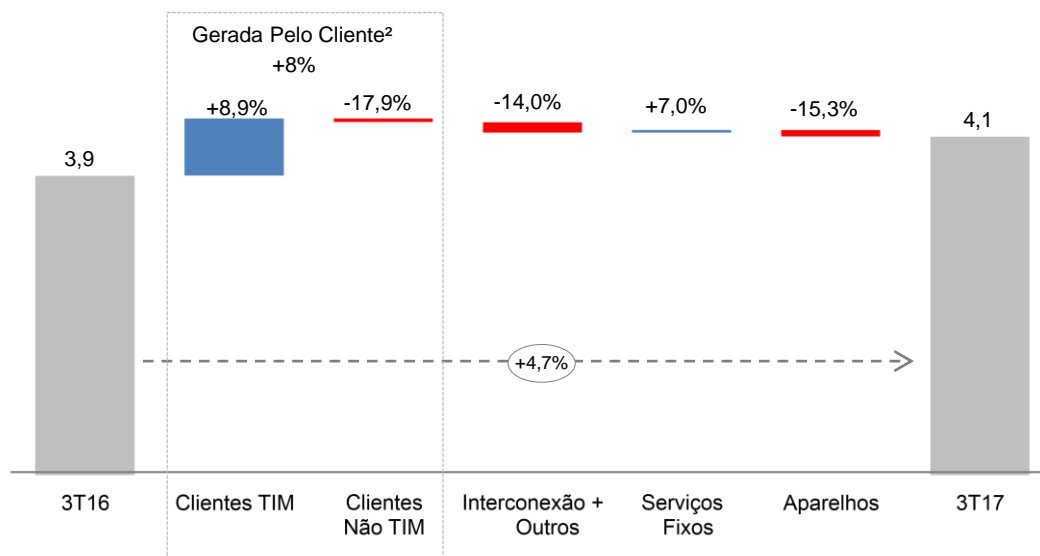
Líder em experiência do cliente

Consolidando as Melhorias de Receita com Maior Foco nas Ofertas de Pacotes de Pacotes

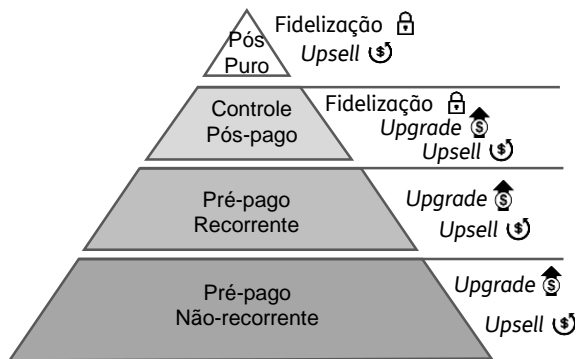


Detalhamento da Receita Líquida Total

(R\$ bilhão; %A/A)

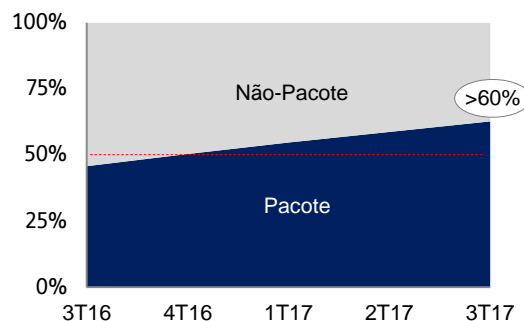


Melhorando a Previsibilidade da Receita e Monetizando a Base de Clientes



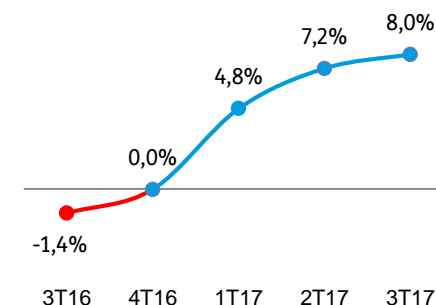
Mix de Receita das Ofertas de Pacotes¹

(% da Receita Gerada pelo Cliente TIM)



Crescimento da Receita Gerada pelo Cliente²

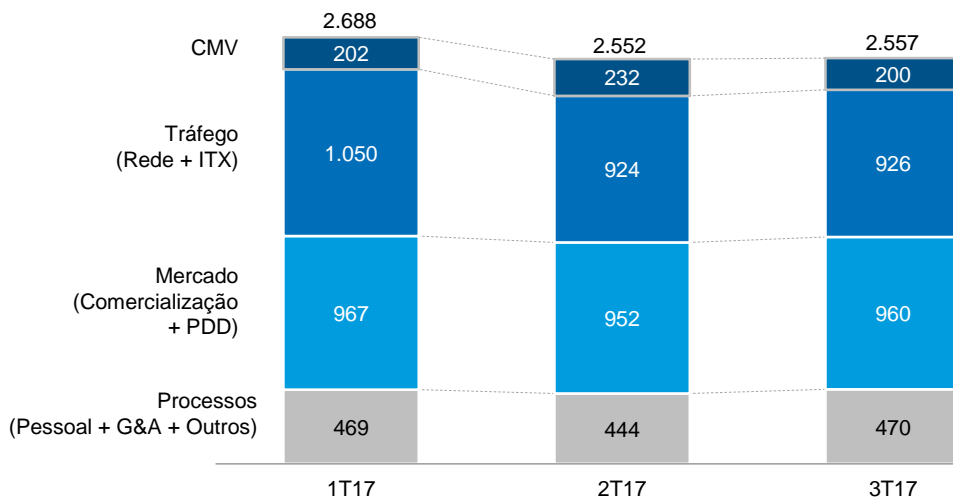
(% A/A)



Dinâmica do Opex : Eficiência Continua Sendo uma Alavanca

Análise da Composição do Opex Normalizado

(R\$ milhões; %A/A)



-1,5% Δ A/A

-13,7%

CMV

- Redução no volume de vendas para clientes pré-pago, clientes pós-pago representam ~80% do total das vendas (+ ~35% A/A).
- Menor preço de aquisição a partir dos vendedores.

-4,3%

Tráfego

- ITX: redução no custo após corte da VU-M parcialmente compensado pelo crescimento do tráfego *off-net*.
- Aluguel & Energia: crescimento impulsionado pela expansão da rede e inflação.
- Rede: redução no preço das linhas alugadas após a Res. 639 (último trimestre com o benefício da comparabilidade) e ganhos com eficiência devido o projeto "zero linhas alugadas".

-

Mercado

- Aumento na base de clientes pós-pago e vendas gerando aumento nos custos da gestão do cliente (atendimento ao cliente, faturamento e arrecadação, inadimplência) parcialmente compensadas pelas eficiências.
- Impacto positivo do Fistel (-11,8% A/A no 3T17) e fees de recarga no pré-pago.
- Aumento nos custos de comissionamento (+10,0% A/A) devido adiões brutas no pós-pago.

+7,7%

Processos

- Pessoal (+4,1% A/A) e G&A (+2,8% A/A) cresceram um dígito, próximos a inflação devido a ganhos com o plano de eficiência.
- Outras despesas (receitas) operacionais (+26,4% A/A) impactadas pelo aumento na provisão de processos trabalhistas principalmente de terceiros em anos anteriores.

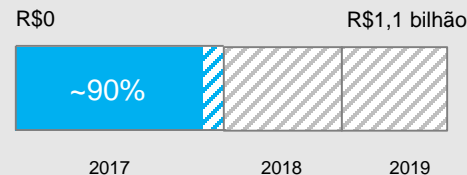
Resumo do Plano de Eficiência

(R\$ bilhão)



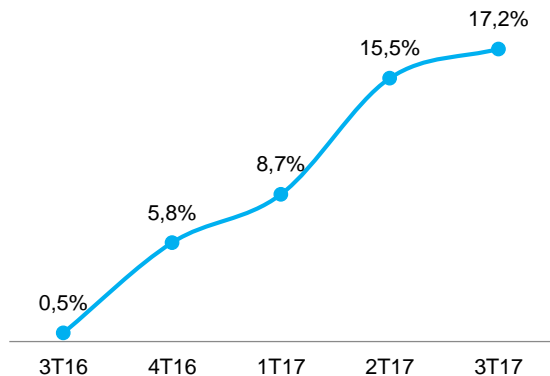
Atingimento do Plano de Eficiência

(%)

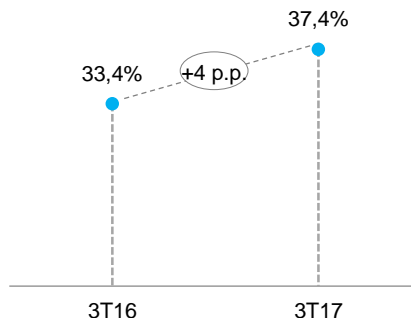


Sólido Crescimento do EBITDA Impulsionando Resultado e Geração de Caixa

Crescimento do EBITDA¹ Normalizado
(%A/A)

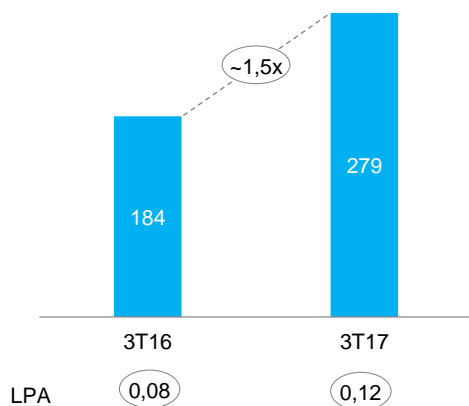


Expansão da Margem
(% Margem EBITDA Normalizada)

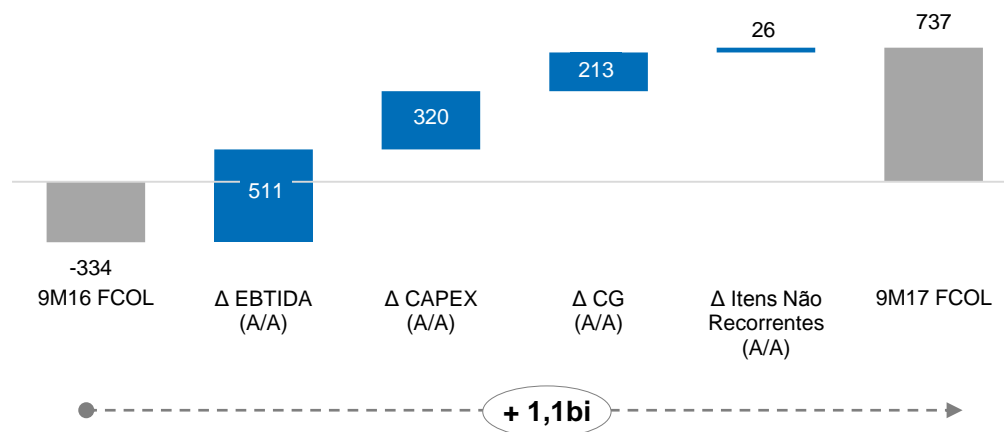


- ▶ 9M17 EBITDA Normalizado mais 13,9%
- ▶ 9M17 Margem EBITDA Normalizada de 34,9%
- ▶ 16 trimestres com expansão da Margem EBITDA A/A : de mid 20's para high 30's
- ▶ Margem EBITDA de Serviços de 39,7% no 3T17 e 37,1% 9M17
- ▶ 9M17 EBITDA - Capex de R\$1,7 bi (+2x A/A) 14,1% da Receita Líquida (+7p.p. A/A)

Lucro Líquido Reportado
(R\$ milhões)



Fluxo de Caixa Operacional Livre Ex-Licenças²
(R\$ milhões)



Mensagens Finais

1 Turnaround evoluiu de “recuperação” para uma “história de crescimento”

R\$ 1,5 bi Maior EBITDA para um 3º trimestre

2 Rentabilidade em “estado da arte” considerando a carga tributária no Brasil...

TIM	P1	P3	3T17 Comparativo Margem EBITDA
37%	34%	29%	

3 ...ganhos de rentabilidade adicionais e melhoria na experiência do cliente com a transformação digital

4 Melhorando o perfil de geração de caixa e mantendo um forte balanço patrimonial

R\$ 1,7 bi EBITDA- Capex

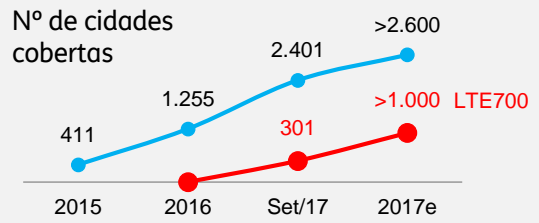
0,7X div. líq/ EBITDA

↓

R\$ 190 MI
em JSCP

Ainda por vir em 2017

Expansão da rede 4G: batendo as metas



- ✓ População urbana coberta ('17): >90%
- ✓ Cidades com VoLTE ('17): ~1000

Pós-Pago em contínuo reposicionamento: mais DADOS... mais CONTEÚDO ... mais FIDELIDADE.

Oferta Combo de Vídeo

Dobro de Dados para Assistir:

Expansão da TIM Live:

FTTH “soft launch” em out/17, disponível em 4 bairros no RJ e em SP