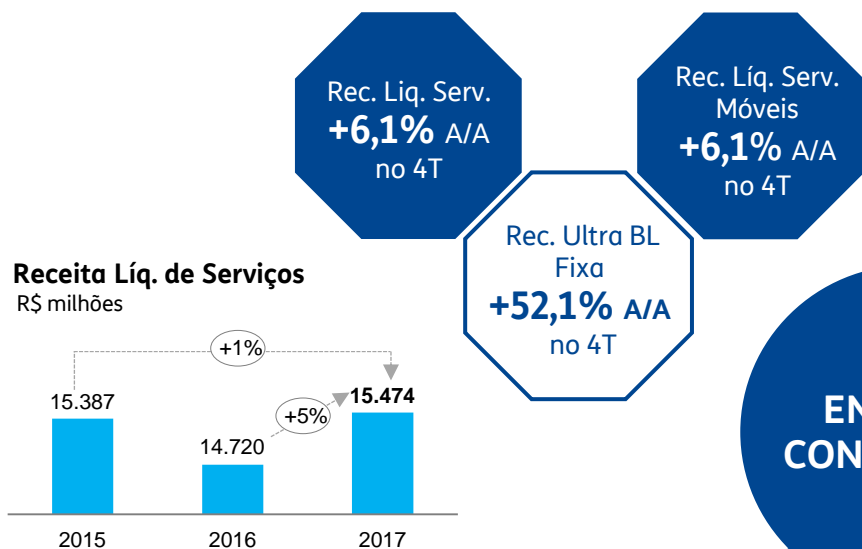


APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS 4º TRI 2017

Destaques: Trimestre Forte para Consolidar o Turnaround

Confirmando a Trajetória de Crescimento



Rec. Líq. Serv.
+6,1% A/A
no 4T

Rec. Líq. Serv.
Móveis
+6,1% A/A
no 4T

Rec. Ultra BL
Fixa
+52,1% A/A
no 4T

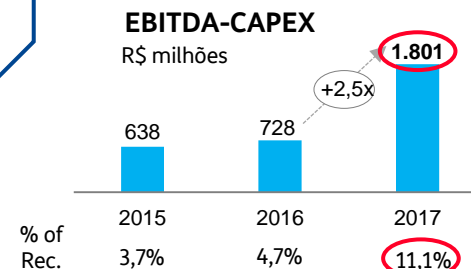


Quebrando as Barreiras da Rentabilidade

Recorde de
EBITDA
R\$ 1,77 bi
no 4T

Recorde de
Margem
EBITDA
41,6%
no 4T

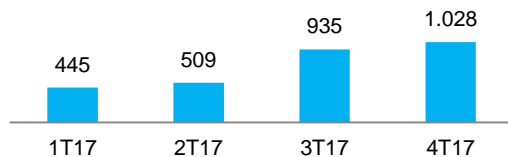
Crescimento do
EBITDA
+13,3%
A/A
no 4T



Sólidos Resultados Operacionais e de Rede

Adições Líq. Pós-Pago

milhões de linhas

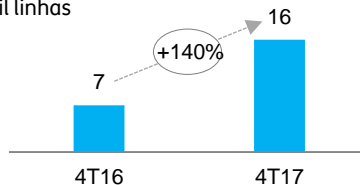


+2,9 milhões de Adições Líquidas do Pós-Pago em 2017



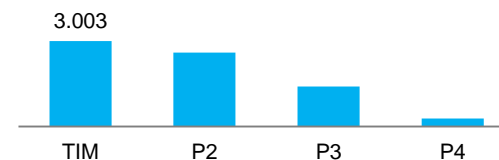
Adições Líquidas de Ultra BL Fixa

mil linhas



86 mil usuários de Adições Líquidas de Ultra BL em 2017

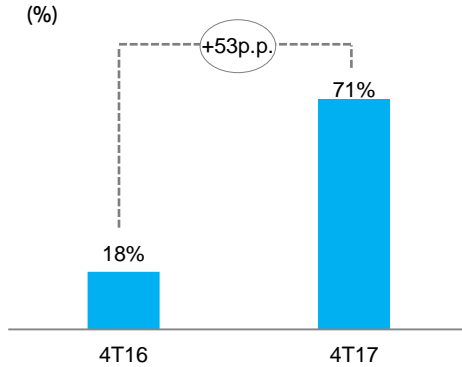
Cidades com 4G



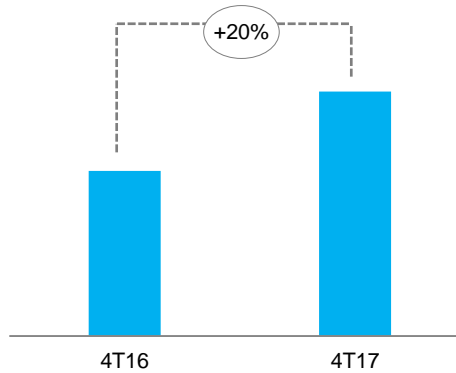
Maior e Melhor Cobertura

Capturando Valor Através da Transformação da Base de Clientes

Ofertas Recorrentes no Pré-Pago (pacotes) sobre Adições Brutas (%)



Pós-Pago Adição Bruta + Migração (# de clientes)

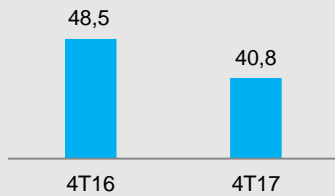


Transformação da Base de Clientes (# de clientes)

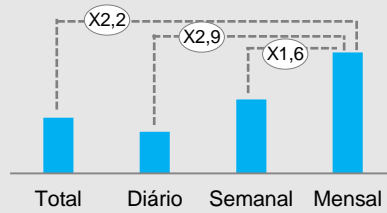


Pré-Pago

Evolução da Base de Clientes (# de milhões de clientes)

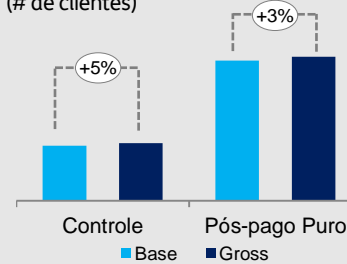


ARPU por Oferta (R\$)



- Aumento do preço das ofertas diárias (utilização esporádica) para aumentar a atratividade das ofertas semanais
- Incentivar as ofertas semanais e mensais com bônus de dados e ofertas por segmento (apenas voz)

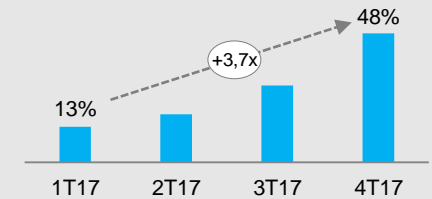
ARPU: Gross x Base (# de clientes)



- Novos clientes com ARPU maior
- Mais por Mais como estratégia chave
- ARPU das Adições Brutas cresceu aprox. 20% nos últimos 12 meses

Pós-Pago

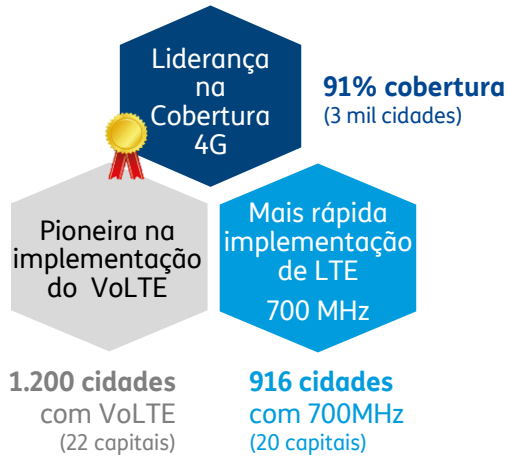
Fidelização sobre Adições Brutas Pós-pago Puro (%)



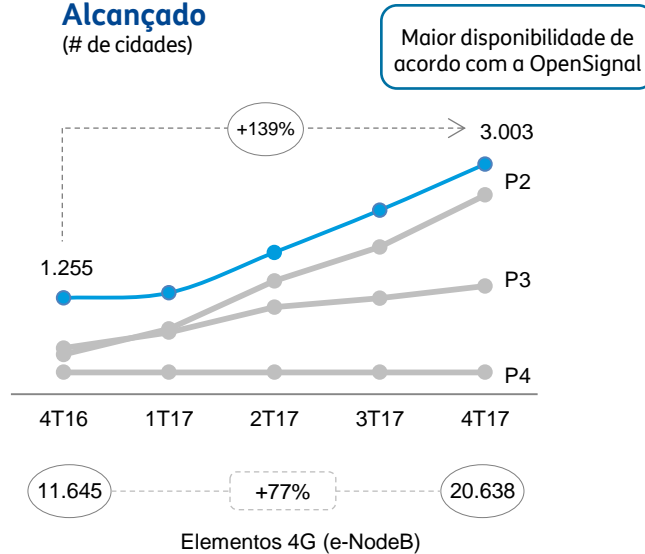
- Redução de 10 p.p. nas desconexões prematuras, após 6 meses
- Maior foco em fidelização (serviços ou aparelhos)
- Portabilidade ainda positivo: +77%, 2017 x 2016.

Rede & Qualidade: Forte Entrega em 2017 Suportando a Vantagem Competitiva

Resultados de Rede

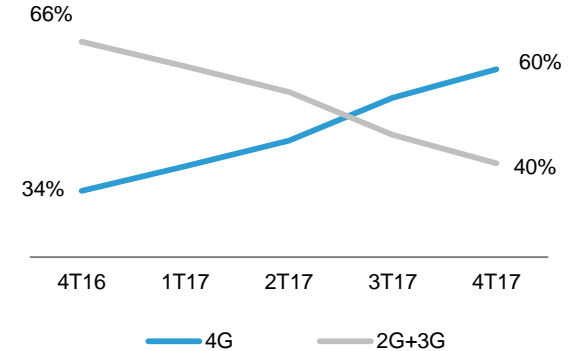


Cobertura² 4G: Marco de 3.003 Cidades Alcançado (# de cidades)

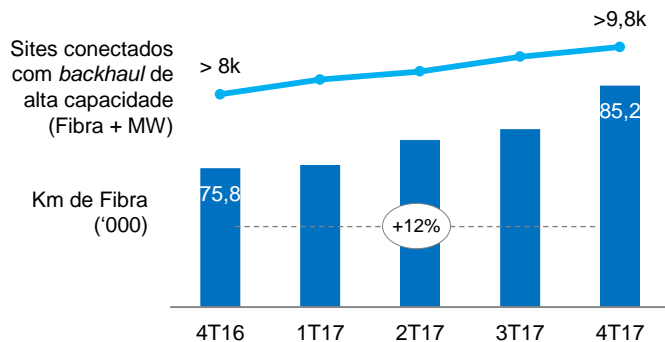


Uso de Dados na Rede

(% do tráfego de dados por tecnologia)



Evolução Backbone & Backhaul



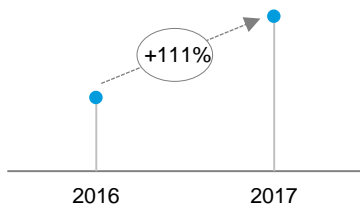
Resultados de Qualidade



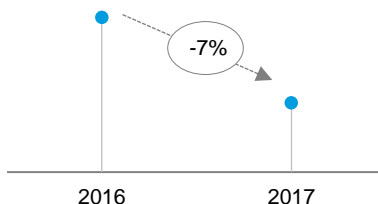
- Empresa com menor demanda nos PROCONS
- Aumentando NPS A/A no pós-pago puro em pesquisa¹ recente
- Acima da meta em todas as métricas de rede da ANATEL

Gestão do Cliente 6% do Opex Total

Interações Digitais
(App Meu TIM + Site Meu TIM)



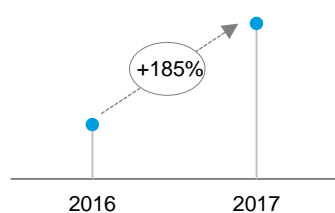
Interações Humanas
(Call Center)



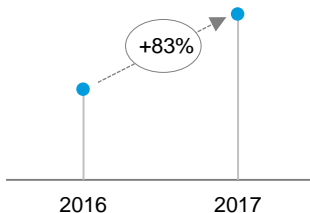
Atendimento digital atingiu >50% do total de interações em 2017

Aquisição do Cliente 7% do Opex Total

Vendas nos Canais Digitais
(Pós-pago + Controle)



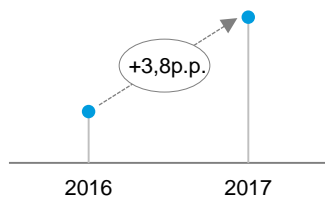
Vendas nos Canais Digitais
(Pré-pago Recorrente)



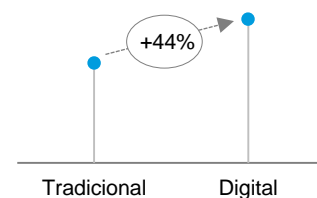
Vendas digitais dobraram a participação nos adições brutas de 2017

Recargas no Pré-pago 5% do Opex Total

Mix de Recarga Digital no Pré-pago
(% Digital sobre Total)



Ticket Médio da Recarga
(R\$ por transação)



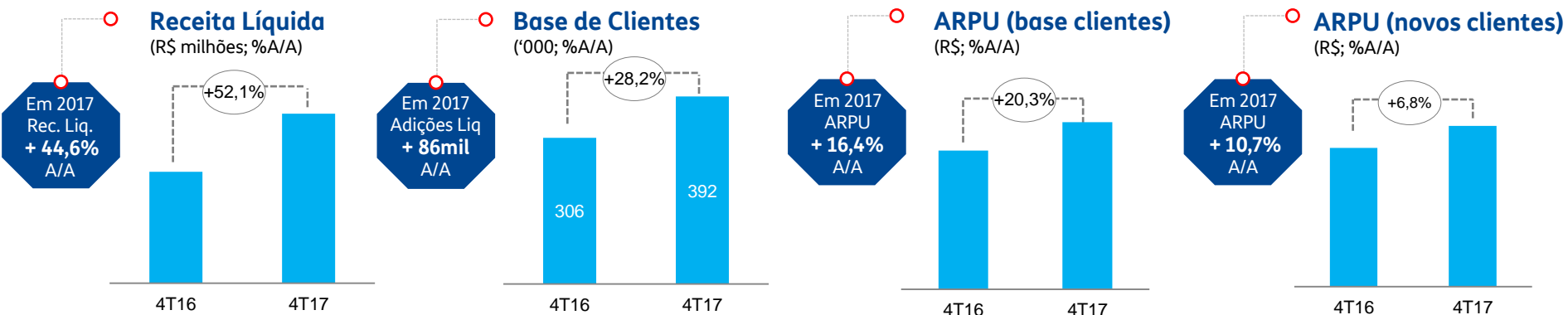
Melhorando o mix de canais de recarga com abordagem multi-canal e novas parcerias

Melhorando a Experiência do Cliente com atendimento customizado e flexível, enquanto cria oportunidades para redução do OPEX

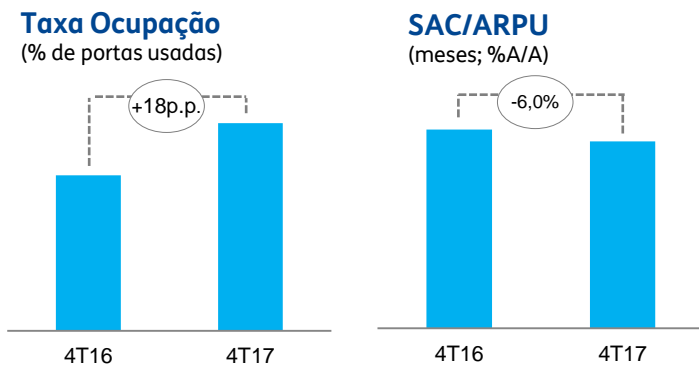


TIM Live: Sólida Performance em Todas as Frentes

Crescimento suportado pela melhor experiência de Ultra BL do Brasil



Operando Eficientemente



Entregando a Melhor Experiência

Ranking de Velocidade Netflix ISP (Mbps, Dez 17)



Ranking Estadual



2015 / 2016 / 2017

Soluções Residenciais: *Soft Launch* do FTTH e do WTTx

FTTH: Expansão e Diferenciação

Perfil dos Clientes:

- Clientes de Alto Valor
- Alto Consumo de *Streaming*
- Múltiplos Equipamentos Conectados

Ofertas “Mais por Mais”: ligações locais ilimitadas (fixo)

TIM Live 100 Mega 100 Mbps Down
40 Mbps Up

TIM Live 150 Mega 150 Mbps Down
40 Mbps Up

Resultados desde o *Soft Launch* em Outubro:

- ~50.000 Domicílios cobertos
- 90% está muito satisfeito e 8% satisfeito

WTTx: Oportunidade Alavancada no 700 MHz

Perfil dos Clientes:

- 95% classe média e baixa
- Foco em regiões com oferta limitada de banda larga
- Utilização:
 - 90% utiliza não ultrapassa a franquia
- Antes de adquirir o serviço WTTx:
 - 83% não possuía banda larga
 - 21% não possuía TV por assinatura

Portfólio: “Internet Fácil para sua casa”



VELOCIDADE 2Mbps 50GB FRANQUIA
4Mbps 80GB

Soft Launch :

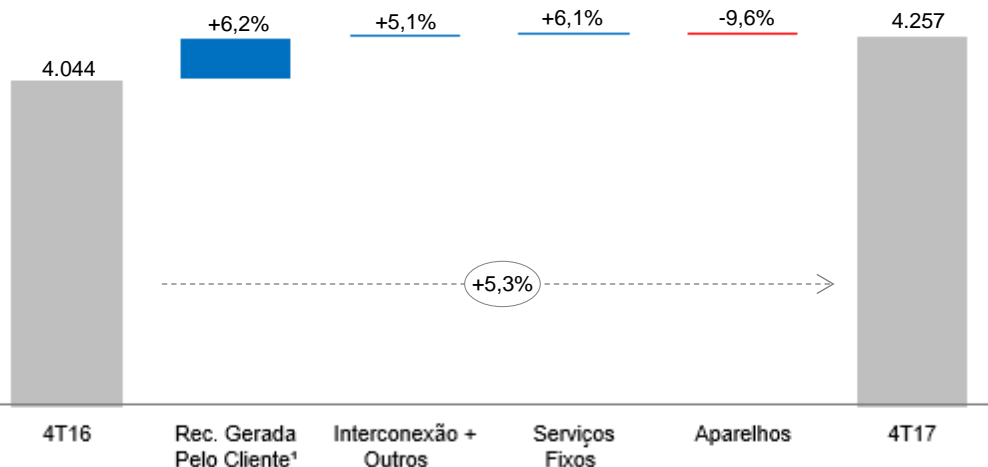
- 16 novas cidades no 4T
- Clientes com alto índice de satisfação: 76% (vs. 57% do mercado de banda larga)

Sólida Recuperação da Receita com Grande Contribuição das Ofertas de Pacotes do Móvel



Detalhamento da Receita Líquida Total

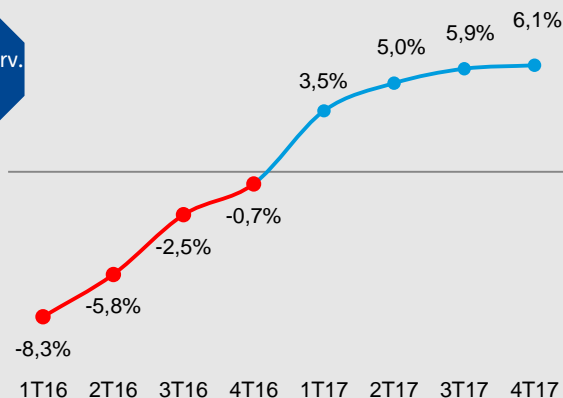
(R\$ milhões; %A/A)



Receita Líquida de Serviços Total

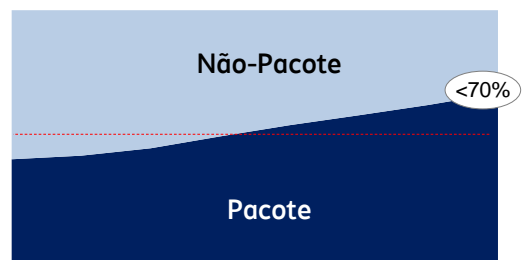
(%A/A)

Em 2017
Rec. Liq. Serv.
+ 5,1%
A/A



Mix de Receita das Ofertas de Pacotes²

(% da Receita Gerada pelo Cliente TIM)

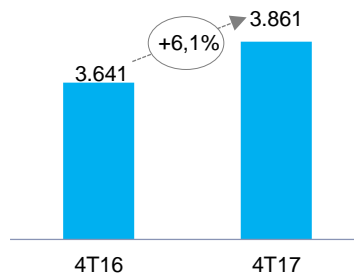


1T16 2T16 3T16 4T16 1T17 2T17 3T17 4T17

Receita Líquida de Serviços Móveis

(R\$ milhões)

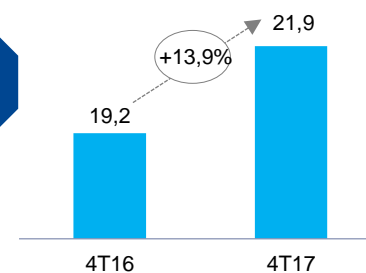
Em 2017
RSM
+ 5,1%
A/A



ARPU

(R\$)

Em 2017
ARPU
+ 12,1%
A/A



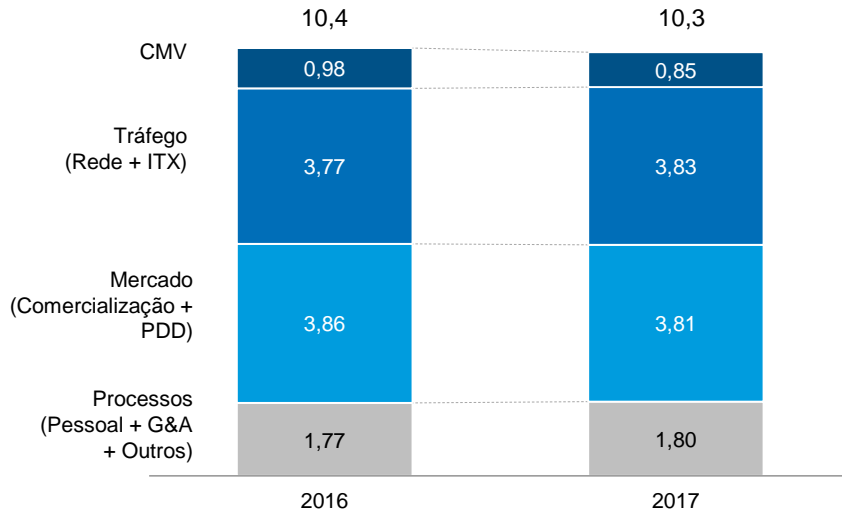
(1) Receita Gerada pelo Cliente = RSM excluindo interconexão e outras receitas

(2) Receita de Pacotes = Receita dos pacotes de pós-pago (serviços não-pacote não estão incluídos) e de ofertas recorrentes de pré-pago

Dinâmica do Opex: Eficiência Continua a ser uma Alavanca

Análise da Composição do Opex Normalizado

(R\$ bilhões; %A/A)



-1,0% Δ A/A

-13,2% CMV

- Menor preço de aquisição dos fabricantes;
- Menor volume de venda de aparelhos (-12,6% A/A).

+1,4% Tráfego

- Rede: altos custos associados à expansão de rede foram compensados pelos benefícios da redução da tarifa de linhas alugadas e pelo projeto "Zero Leased Line";
- Aumento do custo do opex de VAS impulsionado pela penetração de conteúdo digital nas ofertas de pacote;
- ITX: redução no custo após corte da VU-M parcialmente compensado pelo crescimento do tráfego off-net.

-1,4% Mercado

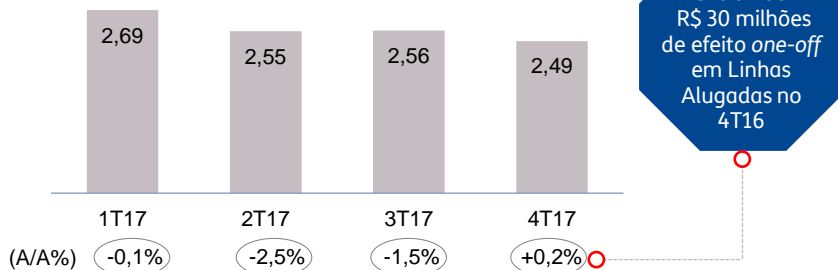
- Impacto Positivo do Fistel (-12,3% A/A), custo da recarga e eficiência em mix de publicidade;
- Maior base (+19,6% A/A) e venda (+26,9% A/A) de Pós-Pago gerando um incremento no opex de aquisição e gestão de clientes (SAC, atendimento, faturamento e cobrança, PDD) parcialmente compensados pela eficiência digital.

+1,5% Processos

- Incremento nas contingências trabalhistas de terceiros e impacto na inflação (IPCA +2,95%);
- Benefícios do plano de eficiência

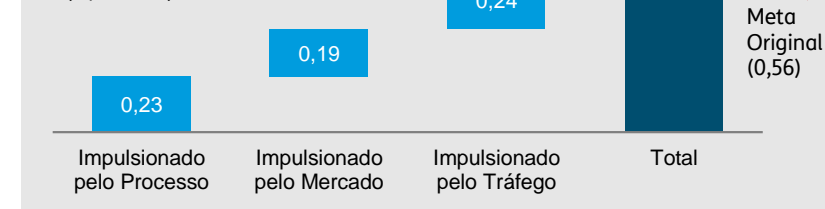
Opex Normalizado Trimestral

(R\$ bilhões; %A/A)



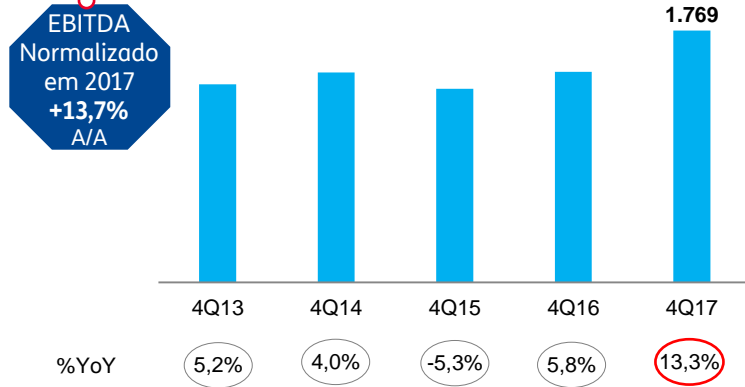
Atingimento do Plano de Eficiência de 2017

(R\$ bilhões)

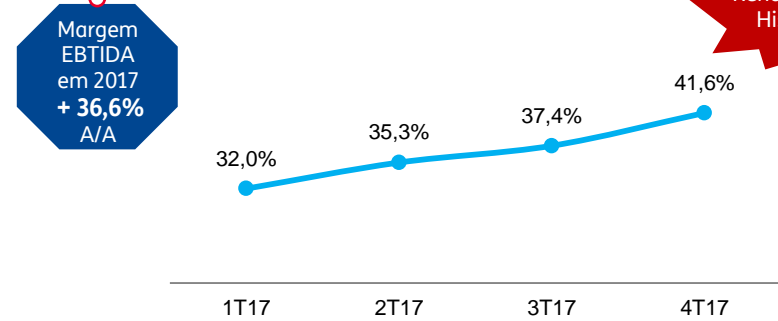


Impulsionando a Rentabilidade: Níveis Históricos de EBITDA e Margem EBITDA

Recorde de EBITDA Normalizado ¹
(R\$ bilhões;%A/A)

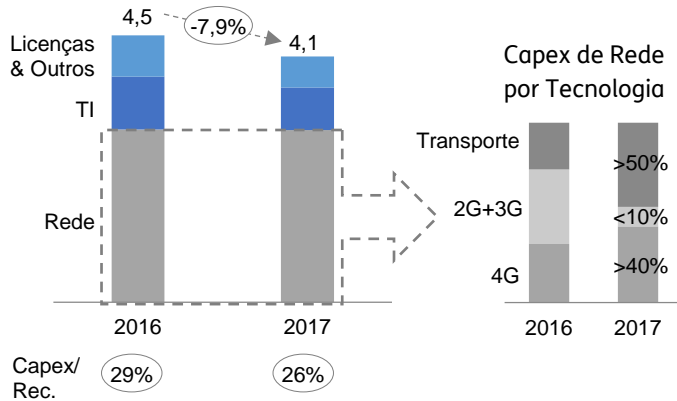


Recorde de Margem EBITDA
(% Margem EBITDA Normalizada)

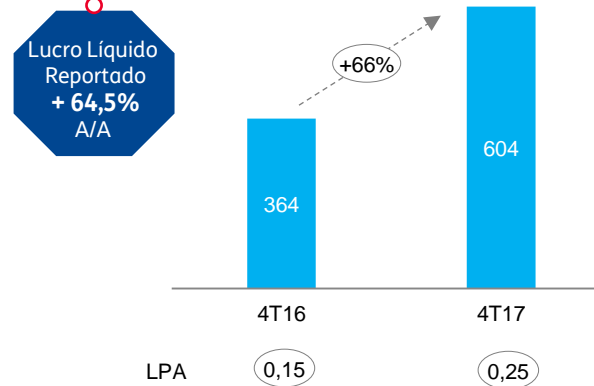


Renovando Níveis Históricos de Margem

CAPEX: Mais com Menos
(R\$ bilhões)



Lucro Líquido Reportado
(R\$ milhões)

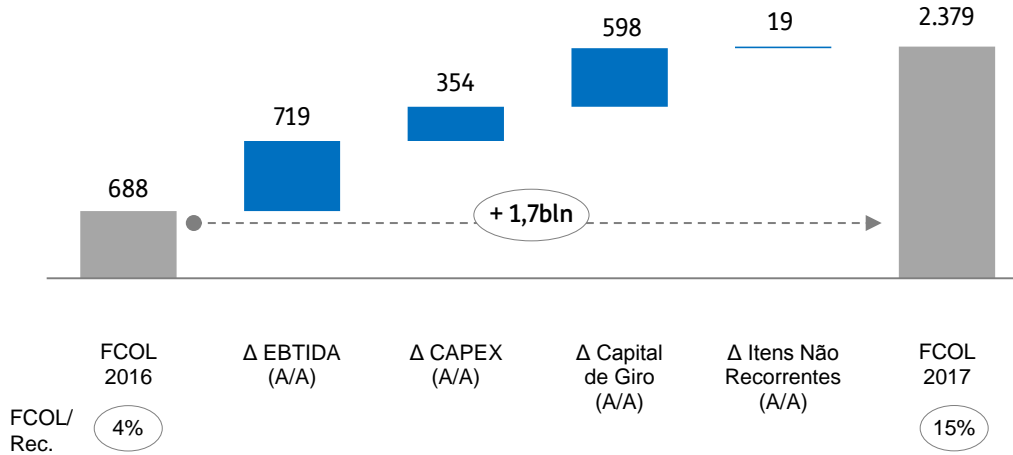


- Melhorando o EBITDA a cada trimestre
- Margem EBITDA de *mid* 20's para 40's em 5 anos
- Margem EBITDA de Serviços 44,2% no 4T17 e 39,0% em 2017
- Investimentos focados em 4G, Fibra e TI

Fluxo de Caixa Operacional Livre e Evolução da Dívida Líquida

Fluxo de Caixa Operacional Livre Ex-Licença¹

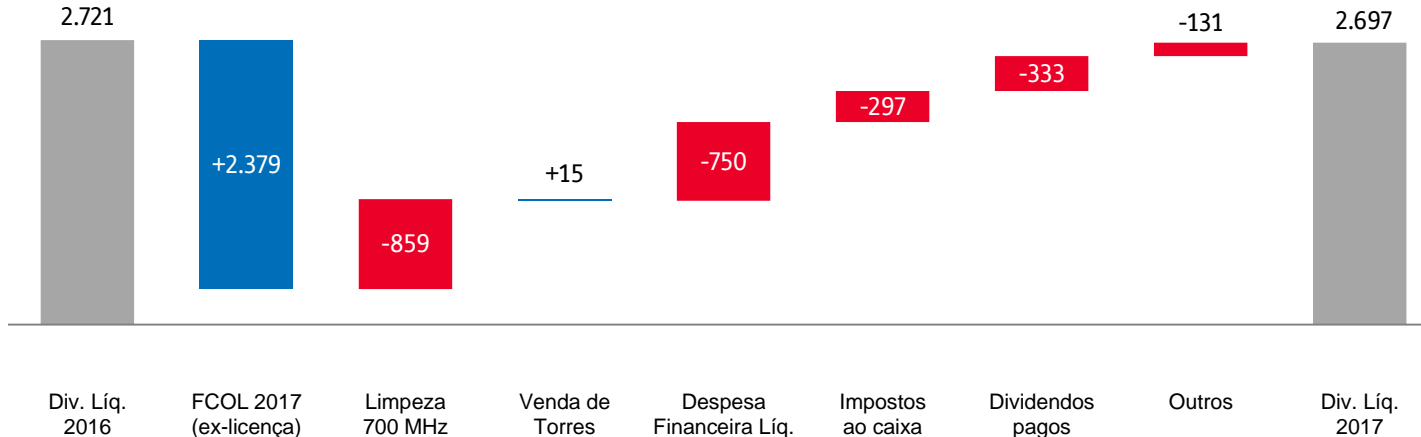
(R\$ milhões)



- ▶ **EBITDA-CAPEX subiu 147% A/A**
- ▶ **R\$ 1.216 milhões de Fluxo de Caixa Líquido** anterior aos Dividendos/JSCP e licenças, de volta ao positivo em 2017
- ▶ **Redução da Dívida Líquida** apesar da maior distribuição de capital e dos custos da limpeza de espectro

Evolução da Dívida Líquida

(R\$ milhões)



Entrega Acima do Prometido Apesar de um Ambiente ainda Desafiador



KPIs	Metas de Curto Prazo	Metas de Longo Prazo
Receita Líquida de Serviços (Móvel)	<p>Resultados de 2017</p> <p>+5,1%</p> <p>Positivo em todos Trimestres ✓</p>	Participação na Receita de ~25% em 2019
EBITDA	<p>+13,7%</p> <p>~R\$4 bi ✓</p>	<p>Margem EBITDA >36% em 2019</p> <p>Já alcançado em 2017 36,6%</p>
Capex	<p>4,1 bi ✓</p>	<p>< R\$12 bi no período de 2017-19</p> <p>3G/4G Cobertura >92%</p>
EBITDA-Capex (% sobre receita)	<p>High single digit ✓</p> <p>11,1%</p>	> 15%

Novas Oportunidades à frente:

- + Receitas: TIM Live, recuperação do cenário macro (pré-pago + migração)
- Custos: Digitalização
- x 360° Criação de Valor: Experiência do Cliente

