

# APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

## 3º TRI 2020

IMAGINE AS  
POSSIBILIDADES



**TIMB**  
LISTED  
**NYSE**

**TIMS**  
B3 LISTED NM  
**ISE B3**

# Limitação de Responsabilidade



Esta apresentação contém **declarações prospectivas** que refletem crenças e expectativas atuais sobre a base de clientes, estimativas em relação aos resultados financeiros futuros e outros aspectos das atividades.



Tais crenças e expectativas não são garantias de desempenho futuro e envolvem riscos e incertezas, e os resultados reais podem diferir materialmente daqueles projetados como resultado de vários fatores.



**Os analistas e investidores são advertidos a não depositar indevida confiança nessas crenças e expectativas**, que se referem apenas a data desta apresentação. A TIM S.A. não assume nenhuma obrigação de divulgar publicamente os resultados de quaisquer revisões dessas crenças e expectativas.



**Os Resultados Financeiros são apresentados considerando os impactos da adoção do IFRS 16.**

Os números normalizados destacados nesta apresentação foram ajustados pelos efeitos relacionados abaixo.



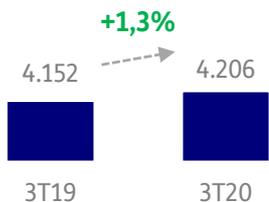
Custos da Operação normalizados por ajustes ao contrato de sale-leaseback de torres (+R\$ 2,6 milhões no 1T20 e +R\$ 1,5 milhão no 1T19), crédito fiscal devido à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS (-R\$ 75,2 milhões no 3T19 e -R\$ 1.720 milhões no 2T19), serviços jurídicos associados à decisão judicial do PIS/COFINS (+R\$ 4,4 milhões no 3T19 e +R\$ 3,5 milhões no 2T19), revisão do prognóstico de perda para contingências trabalhistas com pessoal próprio, para contingências fiscais e para contingências cíveis (+R\$ 11,2 milhões no 3T19 e +R\$ 221,8 milhões no 2T19) e perdas contratuais (+R\$ 22,4 milhões no 3T19). Resultado Financeiro normalizado pela atualização monetária sobre crédito fiscal e contingências trabalhistas, fiscais e cíveis (-R\$ 64,6 milhões no 3T19 e -R\$ 1.051 milhões no 2T19). Lucro Líquido normalizado pelo crédito fiscal e outros efeitos (+R\$ 35,2 milhões no 3T19 e +R\$ 865 milhões no 2T19) por ajuste aos impostos diferidos (+R\$ 30,3 milhões no 1T19).

# Recuperando a Dinâmica da Receita Mantendo Forte Redução da PDD. Expansão Sólida do Fluxo de Caixa

## Gerenciando a urgência do presente

### Recuperação da Receita Líquida de Serviços

(R\$ mi)



**+29% A/A**  
Receita TIM Live

**ARPU crescendo em todos os segmentos**

### Forte Redução da PDD

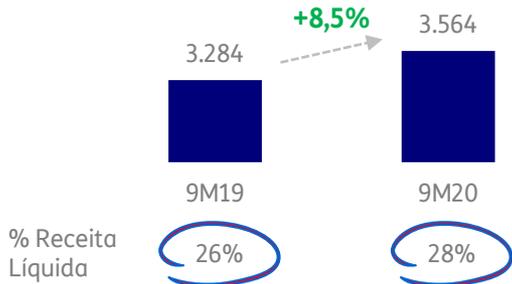
(R\$ mi)



**1,8% da Receita Bruta**  
vs 3,2% no 3T19

### Evolução do EBITDA<sup>1</sup> - Capex

(R\$ mi)



% Receita Líquida

26%

28%

## Construindo o futuro

**Top of Mind<sup>1</sup>**

De volta ao **Top of Mind** da Móvel após 13 anos

**Índice ESG**

Listada entre as **10 ações** melhor ranqueadas no novo índice B3 e S&P ESG

**TAC**

**Sólida execução de compromissos** estruturantes originalmente previstos para Jun-21

**Parceria FCA**

Avançando na frente de IoT com a parceria para carros conectados

**Parceria C6**

Novas ofertas lançadas para clientes Controle e Pós-Pago puro

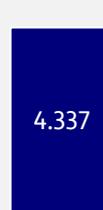
# Recuperação da Receita com Contribuições Positivas de Serviços Móveis (Pré + Pós) e Fixos

## Receita Líquida TIM

(R\$ mi)

RSM: +0,4%

A/A



3T19

+0,7%



RGC

+18%



Interconexão

-13%



Outras

+29%



+1,2%



Outras Fixa

-2,3%



Produtos

+1,2%



3T20

## Receita de Pré-Pago

(A/A)



1T20

2T20

3T20

## Receita de Pós-Pago

(A/A)



1T20

2T20

3T20

## Estratégia de volume para valor mostrando resultados

### ARPU Móvel (R\$/mês)

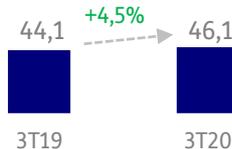
#### Total



3T19

3T20

#### Pós-pago Humano<sup>1</sup>



3T19

3T20

#### Pré-pago



3T19

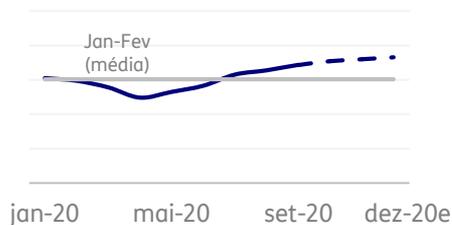
3T20

(1) Pós-pago ex-M2M.

# Recuperação Consistente da Recarga e Reposicionamento da Oferta Através de uma Plataforma Inovadora de Benefícios

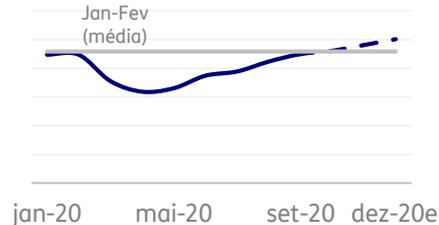
## Recarregadores

(% do total pré-pago)



## Sell Out de Recargas

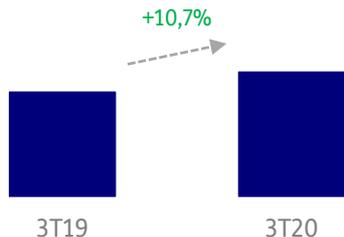
(R\$ / dia útil)



De volta aos níveis pré-COVID, no caminho de uma recuperação completa.

## Gross Adds de Pré-Pago

(# acessos)



Reposicionamento de canais visando uma melhor qualidade da aquisição, também contribuindo para alcançar **a melhor adição bruta desde o 2T18.**

Manutenção de uma **base de clientes saudável, com foco em eficiência.**

**TIM Pré +Vantagens:** O primeiro programa de vantagens para o segmento pré-pago, lançado em 17-ago



>1mi

downloads do app desde o lançamento



47%

de engajamento de clientes fiéis

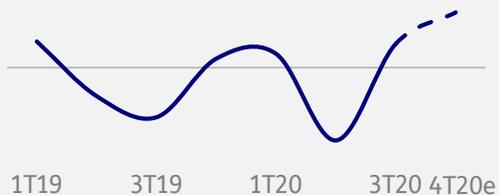
- **Data stack:** acúmulo de bônus mediante compromisso mensal e recorrência da recarga
- **+Vantagens:** maior número de benefícios e sorteios de prêmios de acordo com os valores das recargas acumuladas
- **TIM Beta upgrade:** alcançando aspiracional através da realização de recarga em canais digitais
- **Informa TIM:** o primeiro produto a alavancar a Publicidade Móvel na aquisição de recargas para os consumidores
- A Continuar...



# Engrenagem do Pós-pago Começando a Mostrar Grandes Melhorias

## Net Adds de Pós-pago Humano

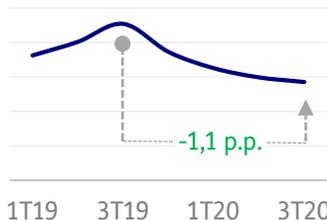
(# de acessos)



**Maior net adds desde o 1T19. O fim do impacto do churn involuntário deve beneficiar o indicador a partir de agora, com uma abordagem racional e sustentável.**

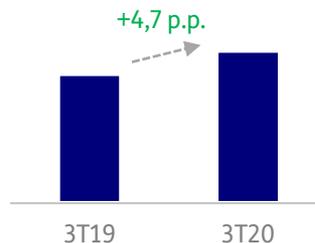
## Taxa Mensal de Churn B2C

(ex-acessos apenas dados)



## Fidelização B2C

(% de novos acessos fidelizados)



## Usuários de dados 4G B2C

(% dos usuários de dados)



**A menor taxa de churn dos últimos 2 anos: war room de churn, melhoria na aquisição e orientado para a experiência do cliente.**

## Aumento da presença comercial em SP

**+42** lojas até o final de 2020



**60%** das lojas em shoppings



**>50%** já abertas



**60%** das lojas no interior



# Evolução do Portfólio para Assegurar um Crescimento Contínuo e um Maior Comprometimento

## Nova Parceria com C6 em Todo o Portfólio

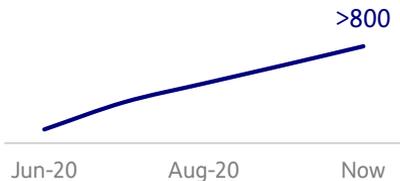


Ofertas Controle e Pós-Pago Puro lançadas no 3T

Ofertas Black Friday a caminho

Clientes pré-pagos também beneficiados: bônus de recarga

Contas Abertas Acumuladas ('000)



>55% share de recargas no aplicativo C6

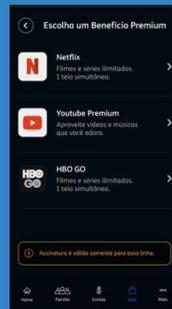


## Marketplace TIM Black: de um hub para um marketplace de serviços OTT

Evoluindo para melhorar o portfólio e a experiência do cliente



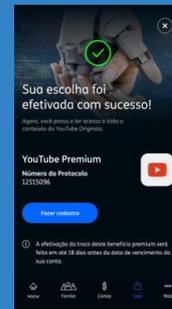
Plano



Portfólio



Seleção



Confirmação



Em breve

- Flexibilidade para escolher e alterar o conteúdo de entretenimento **no marketplace** e novas oportunidades de monetização com um portfólio de add-ons
- **TIM Concierge:** Atendimento especial ao cliente, combinado com a URA cognitiva

# TIM Live

## Evolução Orgânica Como Planejada e Veículo de Infra Aberto a Ser Criado em Breve

### Receita Líquida da TIM Live (R\$ mi)



Crescimento acelerado sustentado pela **cobertura greenfield** e **portfólio com proposta de valor superior**.

### Base de Acessos ('000)



### ARPU (R\$/mês)



### Cobertura FTTH

#### Homes Passed (mi)



#### Cidades (#)



Novo lançamento em Out-20: **Guarulhos (SP)**.



### Atualização da FiberCo

- **Carveout** da última milha de FTTH e FTTC para construção de um veículo de infraestrutura aberto
- **Várias ofertas não vinculantes**
- **Expectativa de assinatura nos primeiros meses de 2021**



**Nova campanha baseada no atributo do serviço: liberdade para escolher conteúdo.**

# Fortalecendo o Ecossistema de IoT com Novas Parcerias e Ampliando a Monetização da Base de Clientes



## Liderando a vertical do agronegócio e ampliando participação

- **Novo hub** adicionado como parceiro – AgTech Garage – para selecionar *startups* com soluções voltadas para o Agronegócio – primeiro *pitch* de sucesso em ago-20
- Desenvolvimento do **primeiro marketplace de IoT** para o segmento B2B
- **Plataforma para oferta de serviços em parceria aos clientes**, priorizando quatro verticais (Agro, Smart Cities, Indústria 4.0, Utilities)



## Solução de dados customizada para o serviço de carros conectados da FCA

- Iniciativa conjunta que **marca o posicionamento da TIM nesta vertical**
- **Primeiros carros** a serem lançados **no 1S21**
- Solução B2B para fornecer **conexão para o sistema de bordo da FCA** e envio de dados de **telemetria**
- **Entretenimento e wi-fi** no carro **fornecidos ao B2C pela TIM**

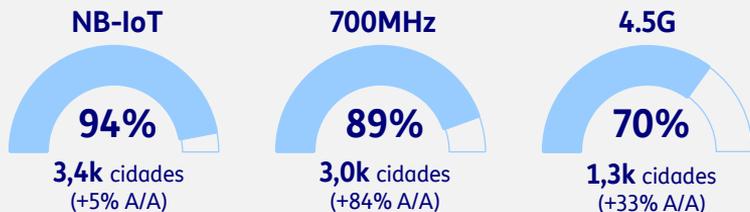


## Monetizando a base de clientes além do core

- **Publicidade Móvel:** Aumentando o engajamento das campanhas
  - ✓ 160 mi de sessões de clientes
  - ✓ 45 mi de visualizações completas de vídeos de anúncios e recompensas concedidas aos clientes
- **Parceria com Quod:** Solução analítica para o mercado financeiro
  - ✓ Solução antifraude que cria um **score** para melhorar a identificação do cliente
  - ✓ Modelo de negócio baseado em **Revenue share** por volume verificado
  - ✓ Dois novos contratos no *pipeline*

# Expansão Contínua da Infraestrutura e Sólida Execução nos Compromissos Assumidos

## População Urbana Coberta (%)



Combinando a melhor tecnologia com a **cobertura 4G mais ampla para aumentar a disponibilidade.**

## Backbone + Backhaul ('000 km)



## FTTCity (# de cidades)

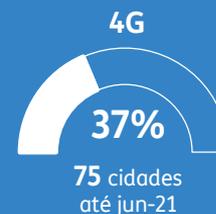
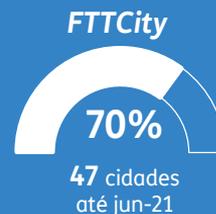
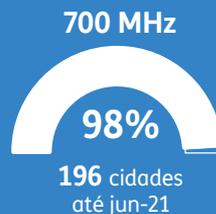


## Implementação do Massive MIMO



- Solução capaz de oferecer **velocidades 4x maiores do que as opções tradicionais**
- Implementação** da rede **com base na necessidade de melhoria da capacidade de rede**

## Sólida Execução do TAC<sup>1</sup>: compromissos estruturantes



# Mantendo o Foco no Desenvolvimento de Novas Iniciativas



## Evolução do TIM Internet

- Primeiros passos para o lançamento comercial do 5G usando o Compartilhamento Dinâmico de Espectro (“DSS”)
- **FWA-pronto em 3 cidades em setembro:** Bento Gonçalves (RS), Itajubá (MG) e Três Lagoas (MS)
- Piloto: **convite aos clientes WTTx para upgrade dos planos**
- Os modems dos clientes migrarão automaticamente com a chegada do 5G no país

## Open RAN



- **Abertura do mercado de equipamento proprietário**, permitindo alternativas baseadas em software e a **virtualização** das funções **da rede de acesso** e outros recursos
- Maior possibilidade de **inovação** e entrada de **novos fornecedores**, aumentando a **concorrência no segmento de rede mais caro**
- Parceria INATEL e TIP (Telecom Infra Project): **testes no Programa Open Field em rede aberta** em MG
- Inicialmente para redes 3G e 4G



## Acordo de Compartilhamento de Rede

- **Switch-off** do 2G: testes de campo em andamento
- **Single grid do 4G: abertura de novas cidades** na frente de expansão, a serem implementadas a partir de novembro
- **190 cidades (cada) prontas até final de 2020**

## Sites Unplugged

- **1.500 sites para expansão da cobertura** e melhora da qualidade
- Cobertura 4G no campo, **aumentando as oportunidades na vertical do agronegócio**
- **Solução baseada em energia solar** para fornecimento de energia em áreas remotas



# Nova Onda de Projetos para Entrega de Escala, Flexibilidade, Confiabilidade e Eficiência

## Jornada para o Cloud

### Instalações de Santo André



### Instalações do Rio de Janeiro



Ineficiências e limitações dos Data Centers requerem uma nova abordagem.

- Todos os ativos de TI na nuvem nos próximos 2/3 anos
- Escolha do fornecedor no 4T e migração a partir do 1T21
- Economias de *double-digit* nos próximos 3-5 anos
  - ✓ Eficiências de descomissionamento, energia e imobiliária
  - ✓ Eliminação da necessidade de upgrade de equipamentos ou aquisição de data centers
  - ✓ Otimização de *workload* que escala automaticamente quando necessário
  - ✓ Maior automação e melhor tempo de mercado

## Nova URA Cognitiva

- Nova assistente de IA chamada **Taís**, para personalizar a experiência do cliente
- Mais de **9 mi de chamadas** através da URA cognitiva e **16,5 mi esperadas para o 4T20**
- Experiência melhorada com **~18% menos chamadas**
- **70% de upside** na retenção da URA cognitiva na comparação com o modelo anterior

*"O projeto da URA Cognitiva da TIM está alcançando resultados expressivos e a IBM o coloca como um dos casos de mais rápida adoção no mercado." (Marisol Penante, VP para Indústria de Telecom na IBM América Latina)*

## Projeto TIM.X

- **Painel simplificado para sistemas de atendimento:** busca estilo Google
- Primeira entrega **apoiada pelo** acordo com o **Google Cloud**, permitindo escalabilidade
- Expectativa de um **onboarding mais rápido** no atendimento ao cliente

# Esforços de Digitalização Promoveram Novas Capacidades, ao Mesmo Tempo que Impulsionaram Significativa Eficiência de Custos e Satisfação do Cliente

## Faturas Digitais (% de acessos pós-pago)



## Pagamentos Digitais (% do total de faturas)



## Vendas Digitais (A/A)

**+13%** Vendas digitais do Pós-pago

Penetração: +1 p.p.

**+4%** Vendas digitais do Controle

Penetração: +7 p.p.

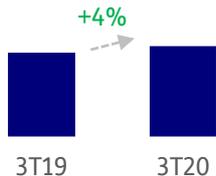
**+35%** Recargas via app

Penetração: 40%

**+16%** Vendas digitais da TIM Live

Penetração: +0,4 p.p.

## App Meu TIM (# de usuários únicos)



## Interações Humanas (# de chamadas recebidas)



Melhor resultado no NPS de todos os segmentos desde 2017



**+11 p.p.**  
T/T no Pós-pago

**+7 p.p.**  
T/T no Controle

**+6 p.p.**  
T/T no Pré-pago

## Cumprindo promessas

- ✓ <2x interações digitais
- ✓ >2x faturas digitais
- ✓ ~2x pagamentos digitais
- ✓ ~2x Vendas digitais do Pós-pago
- ✓ ~3x Vendas digitais da TIM Live
- ✓ +7 p.p. do mix de recargas digitais
- ✓ -14% do comissionamento de recargas

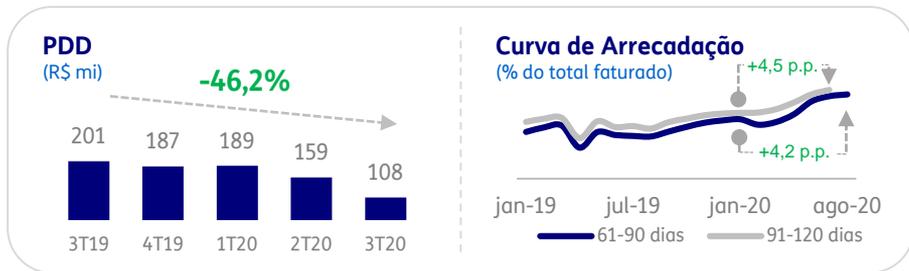
Digitalization will sustain our CX improvement while supporting efficiencies



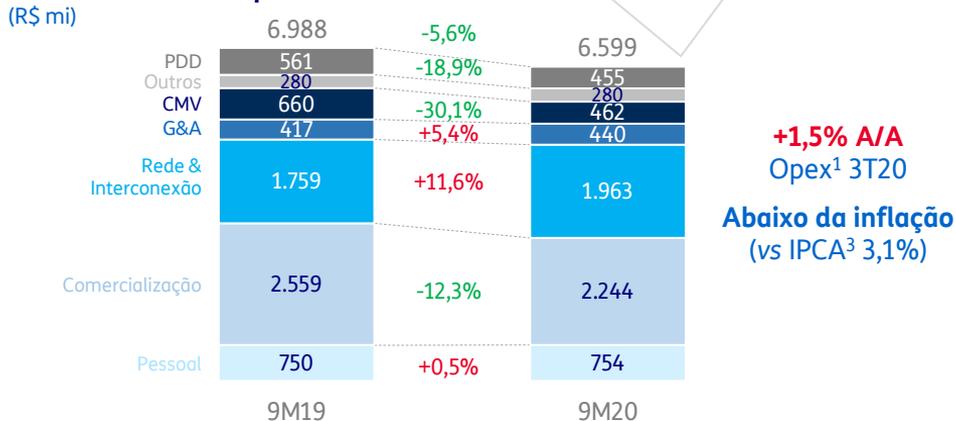
TIM

# Desempenho Consistente na Redução da Inadimplência, Expansão do EBITDA Apoiada pela Recuperação da Receita e Rigoroso Controle de Custos

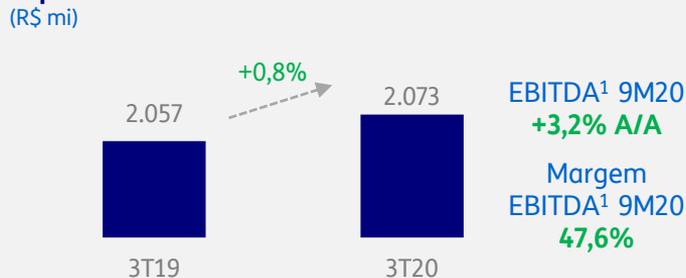
Melhora consistente na PDD desde o pico no 3T19.



## Detalhamento do Opex<sup>1</sup>



## Expansão do EBITDA<sup>1</sup>



A melhor margem EBITDA do mercado.

## Evolução da Margem EBITDA<sup>1</sup> (Pro-forma<sup>2</sup>)



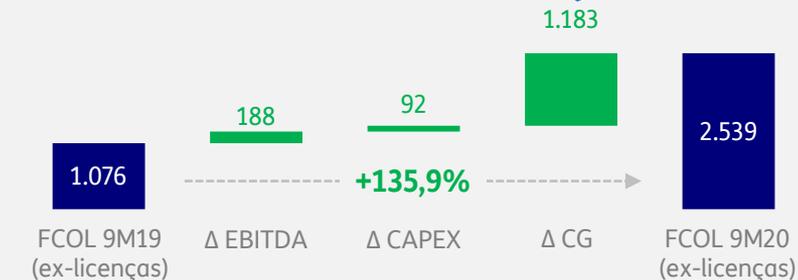
(1) EBITDA e Opex normalizados para os efeitos detalhados no slide 2; (2) Pro-forma exclui os efeitos da adoção dos IFRS 9, 15 e 16; (3) IPCA do período de doze meses encerrados em setembro de 2020.

# Geração de Caixa Impulsionada por Balanço Robusto

## Fluxo de Caixa Operacional Livre 9M<sup>1</sup>

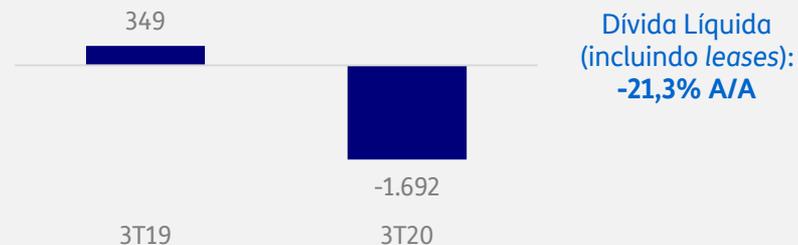
(R\$ mi)

Taxas da Anatel de 2020 parcialmente pagas. A TFF foi adiada, o que beneficiou o capital de giro em ~R\$ 490 mi.



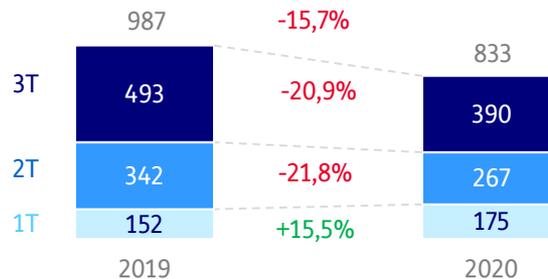
## Dívida Líquida-AL<sup>2</sup>

(R\$ mi)



## Lucro Líquido<sup>1</sup>

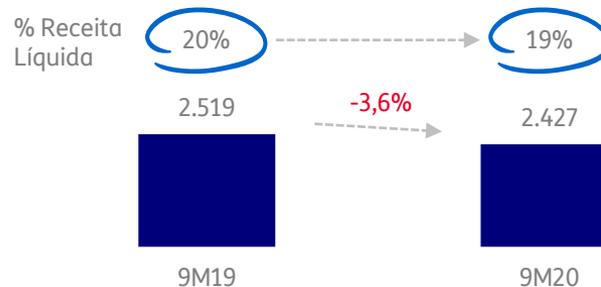
(R\$ mi)



A distribuição de JCP programada para o 4T20 mudou a dinâmica de comparação A/A.

## Capex

(R\$ mi)



# Apesar dos Desafios sem Precedentes até o 3T20, Muito foi Feito e Importantes Entregas são Esperadas para o 4T20 e 2021

## Entregas do 3T20

- SIMPLIFICAÇÃO CORPORATIVA**
- ✓ Concluída em ago-20, a transação visa capturar sinergias fiscais, financeiras e de operação
  - ✓ Novos tickers para TIM S.A.: **TIMS3** na B3 e **TIMB** na NYSE

- REATIVANDO A MÁQUINA COMERCIAL**
- ✓ **Reabertura de lojas** de acordo com as regiões, respeitando decretos locais
  - ✓ Reforço dos **canais digitais e da CEX**
  - ✓ Lançamento de **novas ofertas e campanhas**
  - ✓ Atividade no **pré-pago de volta ao rumo**

- GUIDANCE 2020-2022**
- ✓ **EBITDA-Capex sobre a Receita Líquida confirmado:** >20% em 2020 (*Mid-single digit A/A* para EBITDA-Capex)

- PAGAMENTO DE JCP**
- ✓ Primeira parcela de **R\$ 500 milhões a ser distribuída em novembro**

- MENTALIDADE ESG**
- ✓ TIM S/A listada no Novo Mercado, mantendo todos os direitos dos acionistas da TIM Part
  - ✓ **19 usinas de fontes renováveis** (~13 GWh/mês), compensando o consumo de energia de baixa tensão da TIM
  - ✓ **Programa de diversidade e inclusão** com calendário anual de **conscientização, treinamentos e ações voltadas para promoção da equidade**

## 4T em diante

### CONSOLIDAÇÃO DE MERCADO

- Oferta conjunta qualificada como **stalking horse para o leilão público dos ativos móveis da Oi**
- Ofertantes e Grupo Oi estão **detalhando os termos do contrato de capacidade da rede**
- **Leilão** previsto para **meados de dezembro**

### INICIATIVAS ALÉM DO CORE

- Escolha de **novo segmento** onde aplicar o **modelo do C6**
- **Novas parcerias em IoT e novas verticais** (ensino a distância e telemedicina)
- Analisando **oportunidades com o encerramento pelo Google do uso de cookies de terceiros** no Chrome

### PARTICIPAÇÃO NO C6

- Confiança em atingir **o primeiro critério para equity no curto prazo**, transformando as ativações de clientes em uma participação minoritária

**Melhorias nos KPIs financeiros e operacionais esperadas para o 4T20 e 2021.**