

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS 1º TRI 2021



TIMB
LISTED
NYSE

TIMS
B3 LISTED NM
ISE B3



PATROCINADOR OFICIAL



Limitação de Responsabilidade



Estas apresentações **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, exceto quando indicado de outra forma.

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

(1) Em função da incorporação reversa da TIM Participações S.A. pela TIM S.A. (antiga subsidiária integral da TIM Participações S.A.) no final do mês de agosto de 2020, os resultados apresentados refletem os números da TIM S.A. em 2020, em linha com os publicados no ITR e DFP da companhia. Com o intuito de mantermos uma comparação adequada do ponto de vista econômico, os números de 2019 (e anteriores) refletem aqueles reportados pela TIM Participações em suas demonstrações financeiras.

(2) Custos da Operação normalizados por ajustes ao contrato de *sale-leaseback* de torres (+R\$ 2,6 milhões no 1T20), serviços jurídicos e administrativos associados a projetos especiais (+R\$ 27,2 milhões no 4T20). Lucro Líquido normalizado pelo crédito fiscal e outros efeitos (-R\$ 2,4 milhões no 4T20).



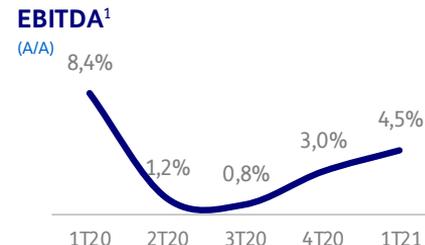
A Recuperação Está se Acelerando, Enquanto Mudanças Estruturais Estão em Andamento para Construir o Caminho para o Futuro

Aceleração da tendência de crescimento da Receita



R\$ 2,0 bi
de EBITDA¹
no 1T21

46,6%
de margem
EBITDA¹ no 1T21



ATUALIZAÇÃO DA FIBERCO
Assinatura com a IHS

NOVOS PROJETOS DA PLATAFORMA DE CLIENTES
Vertical de Educação e Carteira Digital



ENTREGANDO OS NOSSOS COMPROMISSOS

>4k Cidades cobertas com 4G



DECISÃO DOS FORNECEDORES PARA O JOURNEY TO CLOUD



PRIMEIROS SITES DO SKY COVERAGE²
122 sites já implementados



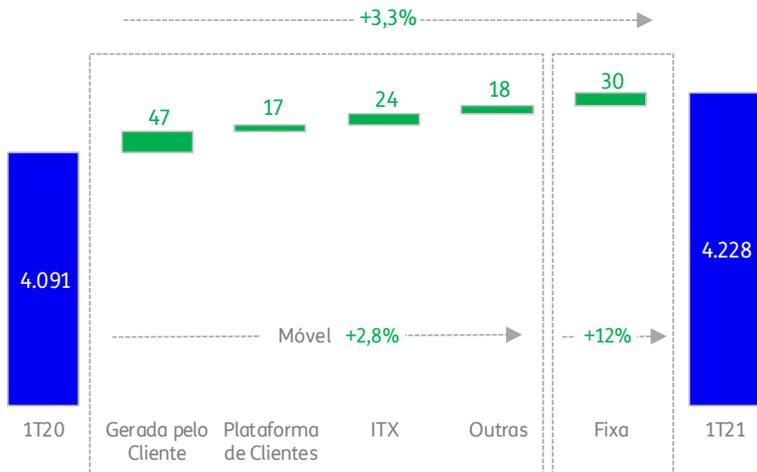
MELHOR BANDA LARGA FIXA
1ª Prêmio Canaltech



Todas as Linhas Contribuindo Positivamente para a Aceleração da Receita de Serviços

Quebra da Receita Líquida de Serviços

(R\$ mi)

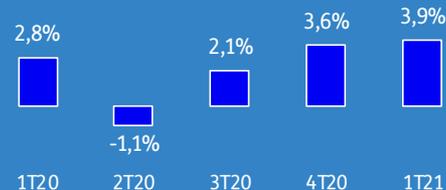


Aceleração do Crescimento das Receitas Móvel e Fixa Impulsionada por Melhorias Consistentes do ARPU

Receita do Pós-pago

(A/A)

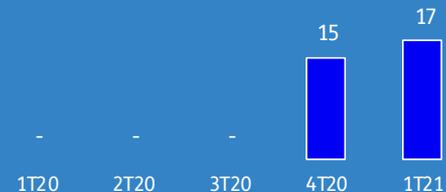
Desempenho do pós-pago¹ acelerou a Receita Gerada pelo Cliente (+1,3% A/A)



Receita da Plataforma de Clientes

(R\$ mi)

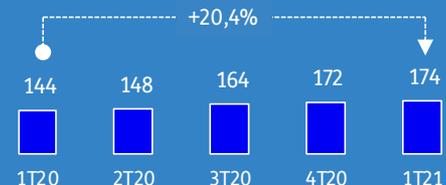
Novas fontes de receita já são uma realidade: Serviços Financeiros e Mobile Advertising



Receita da TIM Live

(R\$ mi)

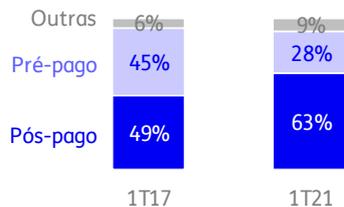
TIM Live como alavanca para o segmento fixo: contribuição de 0,7 p.p para o crescimento da receita de serviços



“Volume para Valor” Impulsionando o segmento Móvel, Apesar do Contexto da Pandemia

EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO CONSISTENTE COM A ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO PARA VALOR

Mix da Receita Móvel



Transformação do perfil da receita

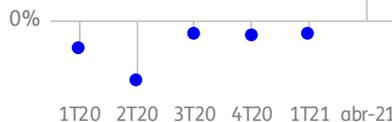
ARPU Móvel



Crescimento do ARPU em todos os segmentos

ESTRATÉGIA RESILIENTE COM A ABORDAGEM CORRETA PARA AS DEMANDAS DE CADA SEGMENTO

Média Sell-out de Recarga por Dia útil (A/A)



55%
E-recargas em mar-21 (+16 p.p. A/A)

2,2mi
Downloads do TIM+ Vantagens

Taxa de Churn Mensal do Pós-pago Humano (% a.m.)



OFERTA DIFERENCIADA

→ **Pós-pago puro:** OTTs mais desejadas no marketplace de conteúdo (agora nos planos família e individuais)

→ **Controle:** acesso a novos serviços – serviço financeiro digital

ABORDAGEM MAIS POR MAIS

Monetizando os dados adicionais

REFORÇANDO A PRESENÇA E INDO ALÉM DA COMPETIÇÃO DE PREÇO/GB



Nova campanha totalmente digital, reforçando além do preço/GB: “**Quem compara, vem para a TIM**”

Projeto de abertura e reforma de lojas



+15

lojas adicionadas à nossa capilaridade no 1T21

-29%

redução do tempo no atendimento ao cliente nas lojas próprias



+18

pontos de vendas renovados

Experiência Omnichannel

(aparelhos adquiridos no e-commerce com retirada nas lojas)



100%

taxa de retenção dos parceiros apoiados pelo programa especial para o período pandêmico



Desenvolvimento Contínuo da Plataforma de Clientes, e um Ecossistema Altamente Diversificado de IoT já Começam a Dar Frutos

SERVIÇOS FINANCEIROS

Serviços financeiros se tornarão um **contribuidor consistente para o aumento de receita** ~R\$ **11** mi no 1T21



Aproveitando datas promocionais para impulsionar a abertura de contas:

Venda de aparelhos em 18x para o dia das mães, exclusivamente no cartão de crédito C6

IoT

- **SOLUÇÕES AGRO:** uma das maiores iniciativas para ampliar a conectividade em **parceria com a Adecoagro**
- **INDÚSTRIA 4.0:** Parceria com a Anglo American e a Lundin Mining
- **CARRO CONECTADO:** Chegada do **primeiro carro conectado** lançado na **parceria com Stellantis (FCA)**

PUBLICIDADE MÓVEL

1º trimestre com receita de Mobile-Ads ~R\$ **6** mi no 1T21

TIM ADS¹

15+ mi de opt-ins para conteúdo e anúncios de terceiros
~750 mil Leads gerados
35+ mi de cliques em anúncios

~500 mil pesquisas preenchidas

INFORMA TIM²

2,2 mi usuários endereçáveis
+111% de usuários ativos engajados (vs 4T20)

ROADMAP DA PLATAFORMA DE CLIENTES

- **PUBLICIDADE MÓVEL & MONETIZAÇÃO DE DADOS**
 - **INSTALAÇÃO DE APPs:** Novo formato lançado no 1T
 - **PARCERIA COM ICARO:** TIM News (plataforma de conteúdo baseada em anúncios), lançamento em mai-21
 - **PARCERIA PLAY2PAY:** lançamento do TIM Fun em jun-21
- **E-EDUCAÇÃO:** **Negociações avançadas, assinatura** no 2T21
- **CARTEIRA DIGITAL:** **Negociações avançando**, prevista para o final do 2T21
- **E-SAÚDE:** **Negociações em estágio inicial**, acordo previsto para o 3T21

Operação Consistente, com Crescimento Contínuo em Ritmo Forte

Evolução sólida da Receita e ARPU

Receita Líquida
(R\$ mi)



ARPU
(R\$/mês)



TIM CASA
conectada

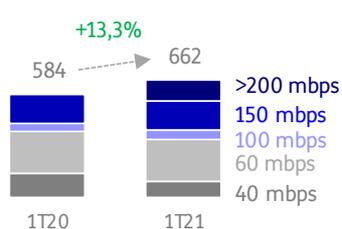


Rollout acelerado e ganho de market share acima dos principais players¹

Homes Passed de FTTH
(mi)



Base de Acessos
(mi)



Dispositivos para Casa Conectada na TIM Tech Store, um marketplace com descontos para clientes

Assinatura com a IHS, um Player Industrial com Experiência para Acelerar a Implantação do FTTH

FIBER CO

- A TIM deterá 49% do capital da nova empresa;
- A FiberCo **implantar**á, **operar**á e **manter**á infraestrutura de última milha, participando também de outros projetos de rede (e.g., FTTSite). Todas as atividades comerciais e de atendimento a clientes permanecerão com a TIM;
- Preservação da **prerrogativa sobre as decisões de implantação de rede, com um período de exclusividade de 6 meses** sobre o uso da rede em novas áreas;
- **Fechamento** esperado para o 2S21.

DESTAQUES DO NEGÓCIO



R\$ **2,6** bi
de Enterprise Value

Primária de
R\$ **600** mi

~R\$ **1,0** bi
Secundária a ser paga no fechamento, ajudando a financiar a aquisição dos ativos da Oi

Desconsolidação de investimentos em implantação de fibras: ~2/3 do Capex da TIM Live

↓ Capex + ↑ Opex devem impactar positivamente o FCL

Expectativa de impactos positivos para base de clientes e receita

Capex divulgado no Plano Industrial¹
(R\$ bi)

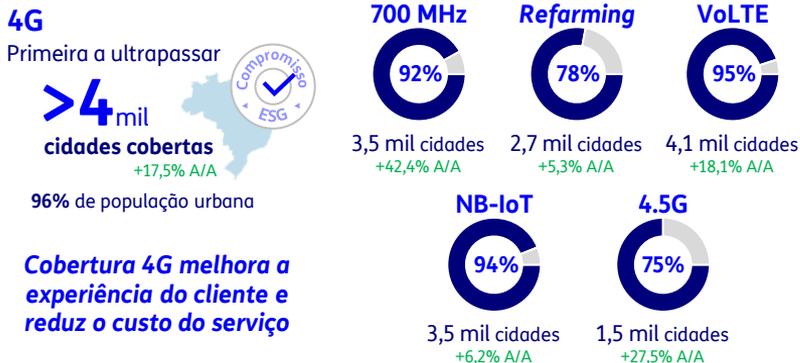


- TIM contribuirá com 6,4² mi de *homes passed* – 3,5 mi de FTTH e 3,5 mi de FTTC
- Plano de 4 anos da FiberCo espera atingir 8,9 mi de *homes passed* de FTTH

(1) Plano de investimento considerando a combinação dos ativos da Oi;
(2) Considera uma sobreposição de cobertura entre FTTH e o FTTC de 577 mil.

Preparando a Rede para as Transformações Iminentes – Integração do M&A e 5G – para Garantir a Manutenção do Nosso Protagonismo

Detalhes da Cobertura Móvel¹



Desenvolvimentos da rede: Etapas para a implementação do 5G e integração dos ativos da Oi



Sites do Sky Coverage
122 sites

Solução sustentável e de custo extremamente baixo, com benefícios sociais ao fornecer cobertura em áreas remotas



Atualização do 5G DSS

- **Piloto do FWA em 3 cidades:** upgrade dos planos e modems para clientes do WTTx testarem o serviço
- **Cobertura em áreas estratégicas para o negócio:** 19 clusters ativos
- **Maior cobertura:** ~150 estações do 5G DSS², acima de qualquer outro player
- **Melhor disponibilidade:** rede 5G DDS da TIM é mais frequentemente usada quando comparada com outros players³
- **Além da experiência em laboratório:** Novos pilotos com o objetivo de criar um ecossistema para explorar possibilidades em novas verticais



Primeira operadora a testar o 5G standalone em equipamento comercial



>1,8 gbps



Impulsionando a CEX, Através de Uma Transformação em TI, que Reforça a Agilidade, Disponibilidade, Segurança e Eficiência da Nossa Infraestrutura

PROJETO JOURNEY TO CLOUD: PIONEIRA NA ADOÇÃO DE SOLUÇÃO BASEADA EM CLOUD DE ÚLTIMA GERAÇÃO



Pioneirismo

- **Primeira operadora** – e uma das primeiras companhias do Brasil – a migrar **100% de seus data centers** para um ambiente *multicloud*

Etapas

- Sistemas de **CRM e Big Data** serão **totalmente transferidos para cloud até o 2T21**
- **Todos os data centers** de TI previstos para serem **desativados até 2023**

Parcerias Estratégicas

- **Novo acordo com a Oracle e a Microsoft** para fornecer um ecossistema que permita **uma melhor gestão do cliente** e traga **mais eficiência aos processos internos**



PROJETOS DE ATENDIMENTO GANHANDO RELEVÂNCIA E APRESENTANDO DESEMPENHO SÓLIDO



TAIS: ASSISTENTE DE IA

- ✓ **Redução de 30% das interações humanas** no atendimento no 1T21
- ✓ **Melhoria do NPS: +30% A/A** no atendimento apoiado pela IA



URA COGNITIVA

- ✓ **>12 milhões de chamadas** apenas no 1T21
- ✓ **~50 milhões de chamadas esperadas para 2021** (vs >22 milhões em 2020)



FERRAMENTA TIM.X

- ✓ **1T21: Implementação do sistema concluída para 100% das operações**
- ✓ **Onboarding mais ágil** no atendimento ao cliente
- ✓ **NPS 22,5% superior** ao atendimento do cliente não-TIM.X



TRACKING DE DEMANDAS

- ✓ **Clientes constantemente informados** sobre o progresso de suas demandas
- ✓ **Implementado para o TIM Concierge** (atendimento do TIM Black Família): **maior NPS já registrado no segmento**

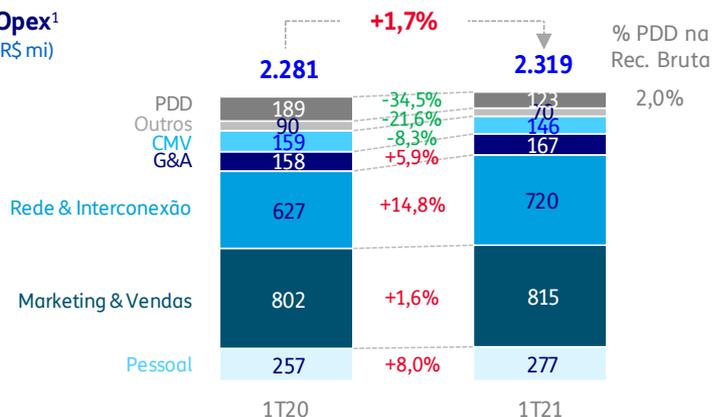


Digitalização Continua Contribuindo no Controle de Custos e Suportando a Trajetória Sólida de Crescimento do EBITDA

Transformação Digital Continua



Opex¹ (R\$ mi)



19 trimestres de crescimento positivo do EBITDA

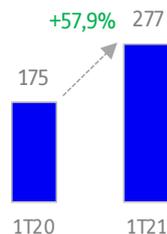
46,6%
de margem EBITDA no 1T21 (+0,7 p.p. A/A)

EBITDA^{1,2} (R\$ mi)



Crescimento do EBITDA suportado pela dinâmica de serviços

Lucro Líquido (R\$ mi)



CAPEX (R\$ mi)



R\$ 696 mi
EBITDA-Capex 1T21

Aumento das demandas dos projetos de rede no 1S21, em linha com o Plano Industrial

Eventos Importantes em Breve Transformarão a Estrutura do Mercado: Ambos Esperados no 3T

ATUALIZAÇÃO SOBRE OS ATIVOS MÓVEIS DA Oi



- **Pré-notificação** ao CADE **nov-20**
- Petição à **Anatel** para **anuência prévia** feita em **dez-20**
- **Notificação formal** ao CADE em **fev-21**
- **Processo de análise** do CADE iniciado em **mar-21**
- Processo de aprovação correndo **de acordo com o esperado**

LEILÃO DE ESPECTRO

Estrutura que **privilegia o acesso do consumidor ao 5G e à qualidade:**

- **Lotes simétricos de 80 MHz**, garantindo um bom nível para o 5G
- **Foco em obrigações de investimento** no lugar de pagamentos antecipados

Próximos passos: Aprovação de condições e valores pelo TCU, decisão final e leilão pela Anatel.

O que está sendo leiloado¹⁾



Frequências do 5G são o foco

(1) Na primeira rodada.



Resultados Sólidos Reafirmam o Momento Positivo e os Fundamentos Robustos, Suportando a Visão de Curto e Longo Prazo



CRESCIMENTO DO NEGÓCIO MÓVEL

Melhoria consistente no desempenho. A Vacinação e a Reabertura representam um ganho adicional.



NOVA ABORDAGEM ESTRATÉGICA DA TIM LIVE

Parceria com um *player* da indústria para ir além do já ousado plano orgânico de cobertura.



CONTRIBUIÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS

Plataforma de Clientes será uma importante alavanca para o crescimento, enquanto construímos novos ecossistemas para a TIM e nossos parceiros.



TRANSFORMAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

Preparação da rede para implementação do 5G e integração dos ativos da Oi irão acelerar no 2T. Novas plataformas de TI baseadas em *cloud* para transformar a experiência do cliente e o custo do serviço.



RENTABILIDADE EM FOCO

Iniciativas de eficiência focadas no fluxo de caixa livre e na melhoria do retorno a longo prazo.



OPORTUNIDADES DE DISCIPLINA FINANCEIRA

Posição financeira bem gerenciada, permitindo a execução do plano de financiamento em condições atraentes.

TODAS AS METAS PARA 2021 CONFIRMADAS