

 **TIM**

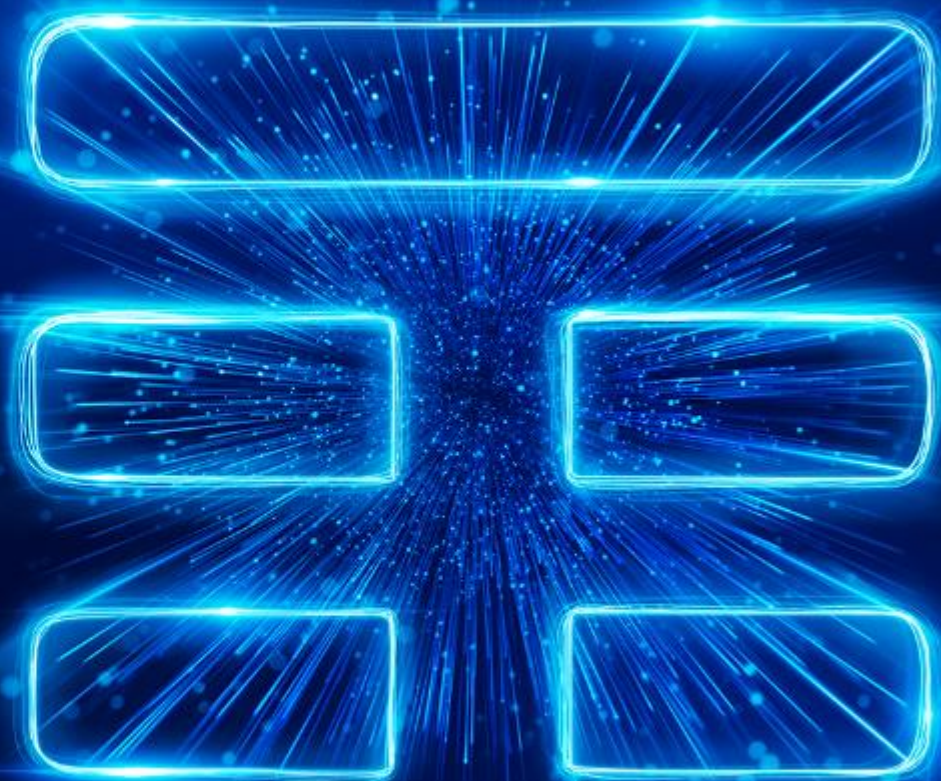
**BRASIL DAY** 2023

THE NEXT GENERATION TELCO

**TIM. 25 YEARS  
MAKING POSSIBILITIES ON  
NEW YORK STOCK EXCHANGE.**

**25 YEARS**

LISTED ON THE NY STOCK EXCHANGE



# Disclaimer



Esta apresentação **contém declarações que constituem afirmações preditivas** referentes à intenção, crença ou expectativas atuais de criação de valor, dinâmica da base de clientes, estimativas referentes a resultados financeiros futuros e outros aspectos das atividades.



**Os analistas e investidores são advertidos para não confiar indevidamente nessas declarações de intenções**, que falam apenas a partir da data desta apresentação. A TIM S.A. não assume a obrigação de divulgar publicamente os resultados de quaisquer revisões dessas declarações preditivas, as quais não representam necessariamente uma orientação formal.



Essas **declarações preditivas não são garantias de performance futura e envolvem riscos e incertezas, e os resultados reais podem diferir substancialmente dos projetados** como resultado de vários fatores.



**Os números financeiros são apresentados considerando-se os impactos da adoção do IFRS 16, a menos que indicado de outra forma.** Os números normalizados nesta apresentação são ajustados pelos efeitos descritos nas notas de rodapé.

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em um mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em um mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo

# Vídeo de 25 Anos de Listagem

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Kh9kqTP4IuI>





# Nicandro Durante

Presidente da TIM Brasil

## Vídeo do CEO do grupo TIM (Pietro Labriola)

Link: [https://www.youtube.com/watch?v=3Z\\_YgXUiSlw](https://www.youtube.com/watch?v=3Z_YgXUiSlw)

PIETRO LABRIOLA  
CEO OF THE TIM GROUP

Boa tarde a todos.

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em um mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

**Móvel:** consolidar a melhor proposta de valor em um mercado alavancado por valor

**B2B:** Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel

**Banda larga:** abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga

**Eficiência:** nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo





O mercado móvel brasileiro está **mais saudável do que nunca**, apoiando uma estratégia de “**mais por mais**”

Nova dinâmica de mercado

Demanda favorável

# O mercado móvel brasileiro está **mais saudável do que nunca**, apoiando uma estratégia de “**mais por mais**”

## Nova dinâmica de mercado

Concorrência baseada em valor cada vez mais relevante do que a baseada em volume

Um dos poucos grandes mercados consolidados com 5 a 3 players

Racionalidade do mercado com concorrência baseada em valor

A percepção de qualidade é o atributo nº 1<sup>1</sup> usado para escolher uma operadora de celular

## Essencialidade do serviço

Alta penetração com impacto enraizado na vida diária

**97%** dos usuários de internet acessam via dispositivo móvel

**79%** das transações bancárias são realizadas pelo celular<sup>2</sup>

## Oportunidade de uso

Baixo uso de dados comparado a outros países

GB/mês por smartphone, 2022<sup>2</sup>



## Acessibilidade de preços

Preço do ARPU móvel comparado à renda per capita

Preço do uso diário<sup>1</sup>



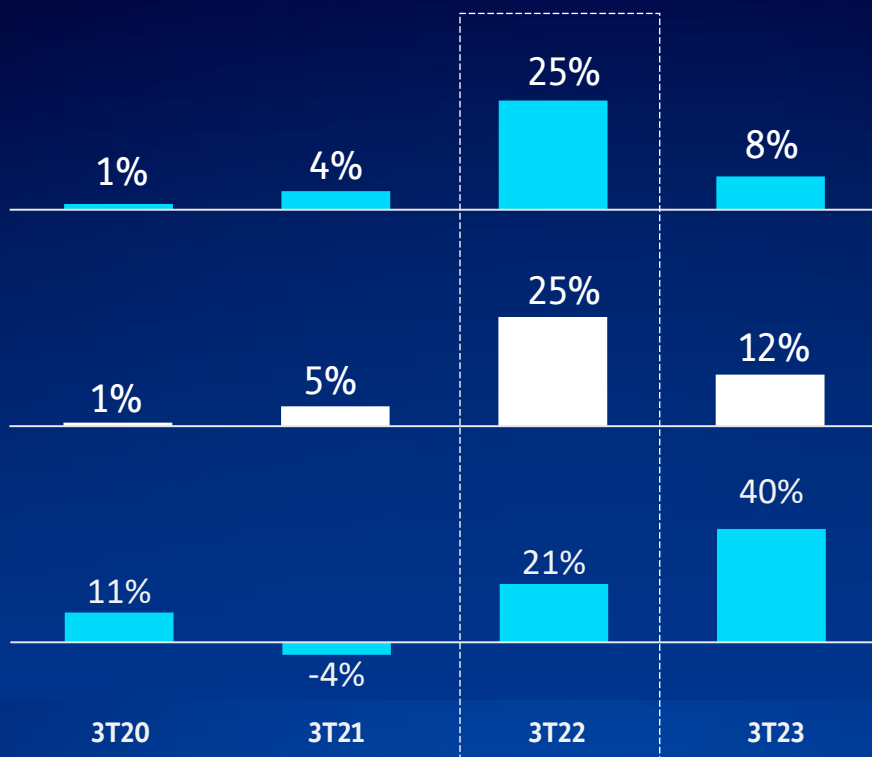
# Estamos superando as promessas feitas ao mercado. Alcançando as melhores performances na história recente da TIM...

## EVOLUÇÃO, %A/A

RECEITA DE SERVIÇOS

CRESCIMENTO DO EBITDA

EBITDA-AL - CAPEX



1° trimestre com impacto do M&A

## MONITOR DE PROMESSAS

9M23, %A/A

**+12%** Superando meta inicial



**+17%** Superando meta inicial



**+60%** Superando meta inicial



... também apoiado por **maiores e mais rápidas sinergias e criação de valor** através da transação com a Oi

## Infraestrutura



Em linha

Espectro adicional da aquisição resultou em



Nº 1 em Cobertura Nacional



Liderança em Qualidade



Sinergias e economias de custo de caixa (opex e capex)

## Comercial



Em linha

Mudança na dinâmica competitiva e integração da base de clientes



Competição baseada em valor



Receita com maior margem de contribuição

## Descomissionamento



Superando a meta inicial

O rápido descomissionamento garantiu



Sinergias e economias de custo de caixa (energia e arrendamentos)

## Efeitos Fiscais



Superando a meta inicial

Atualização das estimativas de ágio da aquisição



+ R\$ 1 bilhão (de 0,7 bilhão)

## Preço de Fechamento ajst.



Pagando menos do que o esperado pelos ativos

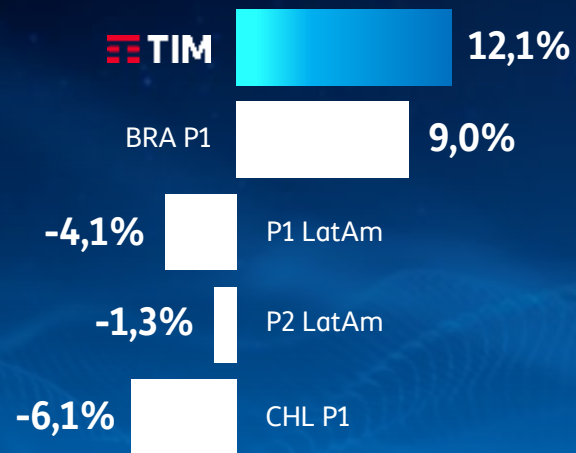
Acordo negociado liberando 50% do depósito original



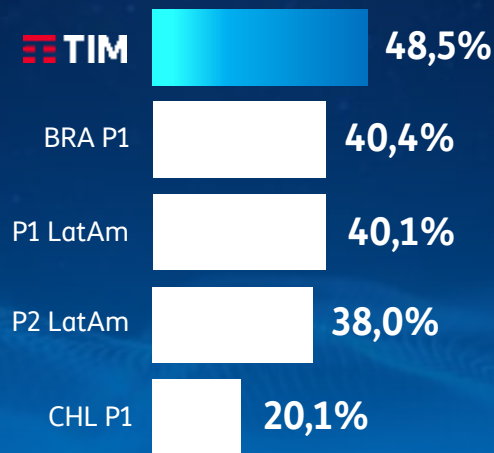
Preço de fechamento de R\$ 6,9 Bi (7,2 Bi anteriormente)

# Como consequência, estamos superando a performance dos nossos pares da América Latina

## Crescimento da Receita Líquida<sup>1</sup>, 9M23 A/A



## Margem EBITDA<sup>1</sup>, 9M23



## Crescimento da Margem FCOL<sup>2</sup>, 9M23 A/A



Fonte: dados da Bloomberg de 27 de outubro e relatórios das operadoras  
FCOL = EBITDA-AL - Capex.

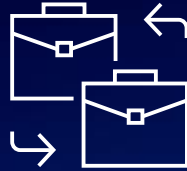
# Estamos desenvolvendo a next generation TIM com uma estratégia bem definida



## MÓVEL

*Operadora preferida*

Cash cow com  
retornos crescentes



## B2B

*Moldando um novo mercado*

Oportunidade de crescimento  
exponencial



## BANDA LARGA

*Crescimento rentável*

Abordagem seletiva,  
mantendo nossas opções  
abertas



## EFICIÊNCIA

*Inerente ao negócio*

Disciplina rigorosa na alocação de  
capital e despesas



## PESSOAS, SOCIEDADE E MEIO-AMBIENTE

*Desenvolvemos nosso negócio, orientado por Pessoas, Sociedade e Meio-Ambiente*



Estamos  
**posicionados de  
forma única**  
para nos  
tornarmos a  
**operadora  
preferida dos  
brasileiros...**

## A **melhor proposta de valor** em um mercado alavancado por valor

Nossa proposta é apoiada pelos três Ms  
para alavancar distintividade e  
rentabilidade



### **Melhor Serviço**

oferecendo a melhor experiência ao cliente



### **Melhor Rede**

de lacuna estrutural a vantagem competitiva



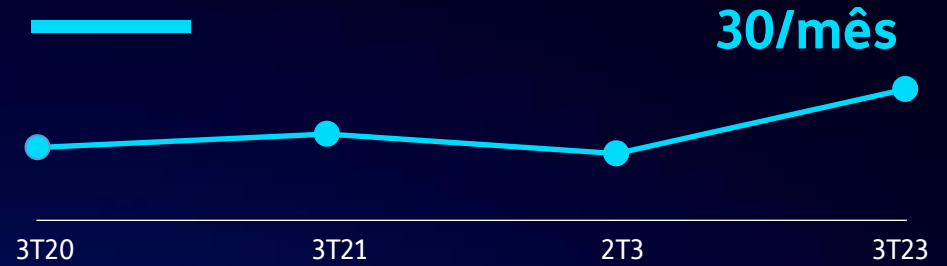
### **Melhor Oferta**

Parcerias e ofertas inovadoras

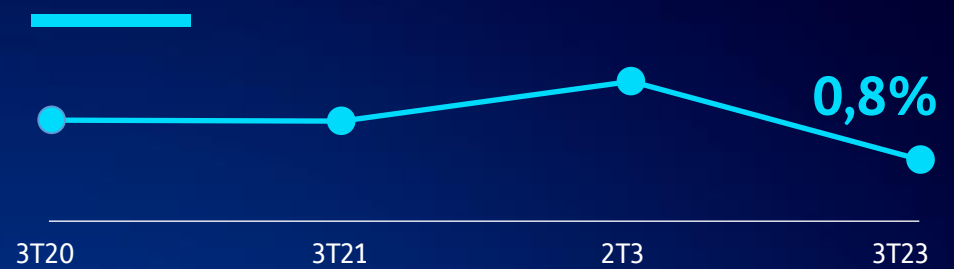


... e as  
tendências  
apontam na  
direção certa.  
No 3T23,  
tivemos  
o **melhor**  
desempenho  
em anos.

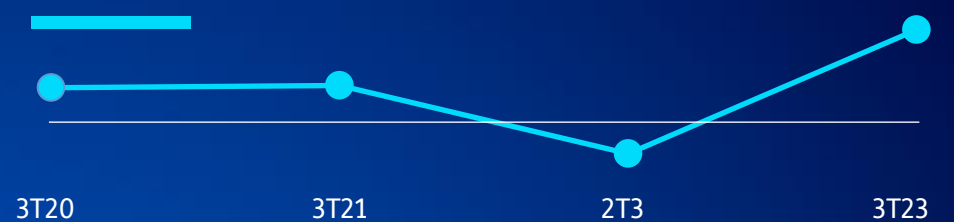
## ARPU, R\$



## Taxa de churn pós-pago<sup>1</sup>, %






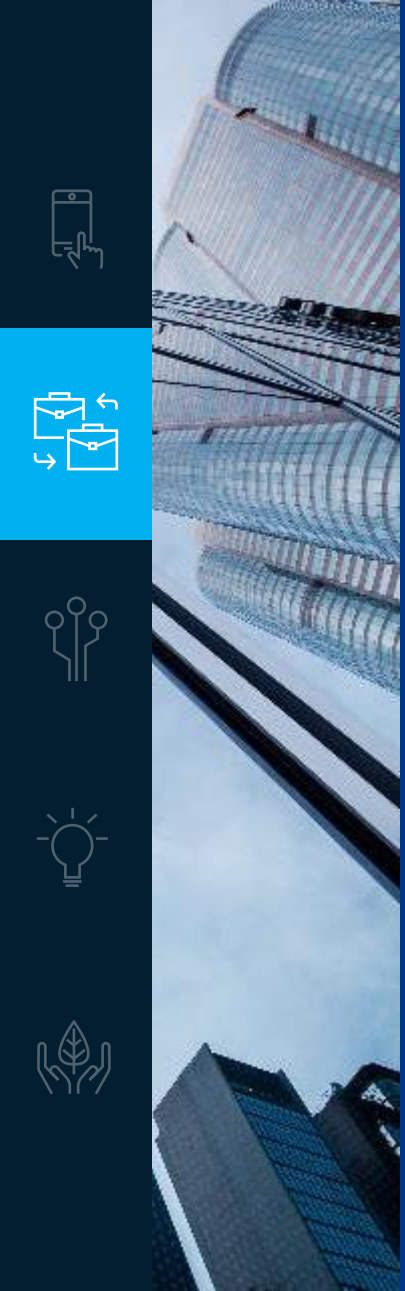


## Adições Líquidas<sup>1</sup>, %



1.Excluindo linhas M2M





Estamos  
**moldando um  
novo  
mercado em  
B2B,**  
alavancando  
nosso  
pioneirismo

Buscando oportunidades de alto crescimento, alavancando nossos pontos fortes no móvel

**IoT**

Foco

**4x**

Crescimento do mercado

**Rápido  
crescimento**

**1º**

Pioneiros em IoT







Agro  
Logística  
Serviços  
públicos  
Indústria

**Right-to-  
win**

**300 Mi**

De receitas em R\$ contradas nos últimos 18 meses

**Tornando-  
se realidade**



# Abordagem seletiva para crescer de forma rentável no mercado de banda larga

## Definição estratégica do cenário para exploração sustentável do mercado

# 2%

Participação na receita<sup>1</sup>



**Espaço para acelerar?**

# 1º

em Qualidade Consistente<sup>2</sup> na Banda Larga




**Prontos para acelerar?**

# ~8 mil

Provedores oficiais de banda larga<sup>3</sup>



**Tempo para acelerar?**



**Robusta  
conversão em  
FCL,**  
sustentada  
pela alocação  
disciplinada de  
capital e gestão  
de despesas



**4,6MHz**  
MHz por cliente<sup>1</sup>

Maior **MHz/cliente** entre os concorrentes, mantendo o Capex em níveis sustentáveis



**120%**  
de sites-alvo

**Descomissionamento e acordo de compartilhamento de rede** para maximizar a eficiência do leasing



**~14%**  
% dos custos sendo beneficiado por iniciativas digitais tradicionais

**Iniciativas digitais** para melhorar a experiência do cliente e reduzir os custos operacionais

# Desenvolvemos nosso negócio, orientado por **Pessoas, Sociedade e Meio Ambiente**

## PESSOAS



Um Great Place  
to Work<sup>1</sup>

## Mais Diversa

Telco no mundo pelo terceiro ano consecutivo<sup>2</sup>

**90%** Engajamento de  
funcionários<sup>3</sup>  
em 2022



TOP 100 COMPANY 2023  
Diversity and inclusion Index

## SOCIEDADE

Transformação digital



**Inclusão financeira**  
Milhões de contas  
bancárias abertas<sup>4</sup>



87% das favelas<sup>4</sup>  
cobertas com 4G



**16 milhões de ha de**  
plantações cobertos<sup>4</sup>

## MEIO-AMBIENTE

Caminho sustentável e  
impactos



**~100 plantas** de  
produção de **Energia**  
**Limpa**



**Ecieficiência +110%**  
(Bit/Joule, base 2019)



Apoiando cidades  
(p.ex., Curitiba) para  
reduzir o consumo  
de energia em **~30%**

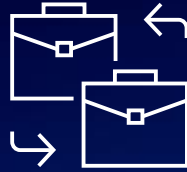
# Estamos desenvolvendo a next generation TIM com uma estratégia bem definida



## MÓVEL

*Operadora preferida*

Cash cow com  
retornos crescentes



## B2B

*Moldando um novo mercado*

Oportunidade de crescimento  
exponencial



## BANDA LARGA

*Crescimento rentável*

Abordagem seletiva,  
mantendo nossas opções  
abertas



## EFICIÊNCIA

*Inerente ao negócio*

Disciplina rigorosa na alocação de  
capital e despesas



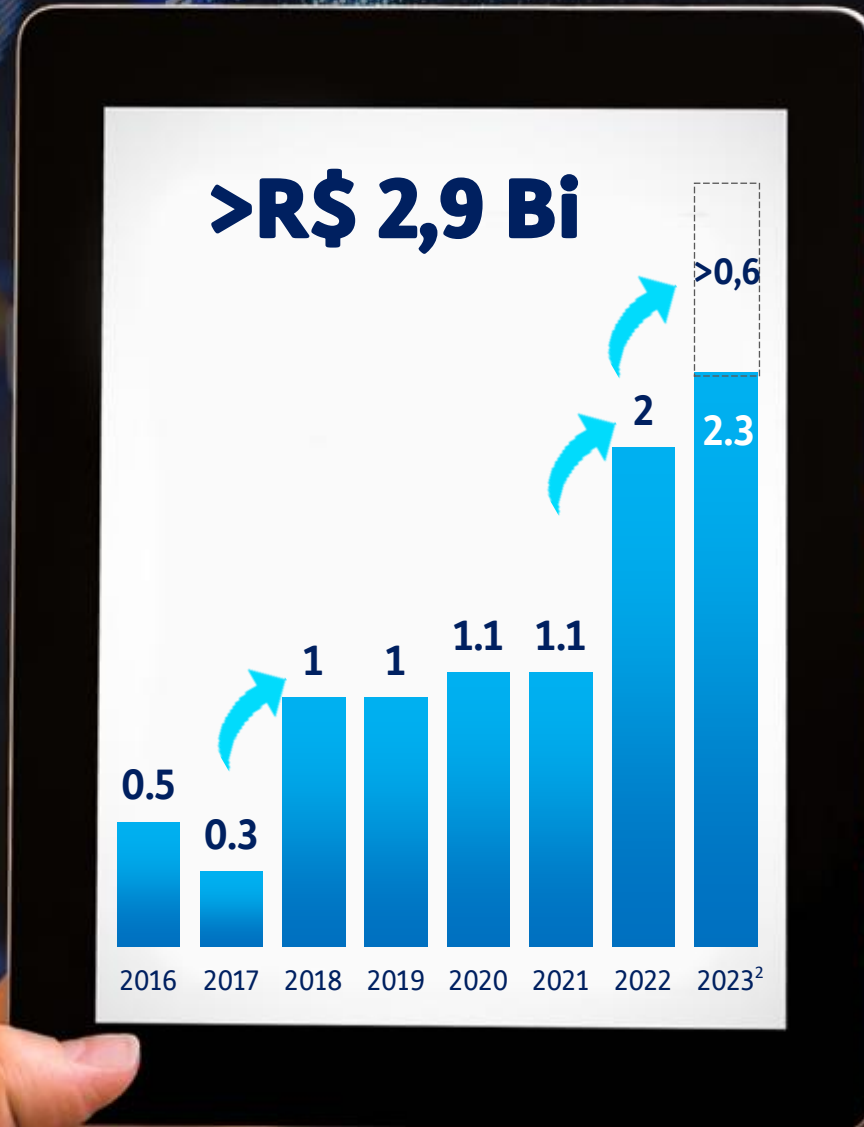
## PESSOAS, SOCIEDADE E MEIO-AMBIENTE

*Desenvolvemos nosso negócio, orientado por Pessoas, Sociedade e Meio-Ambiente*

# Um ciclo virtuoso de crescimento do fluxo de caixa, levando a **melhor proposta valor para os investidores**



**Expansão da remuneração aos acionistas para um novo patamar, alcançando um dividend yield de ~8%<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Com base no preço das ações de outubro de 2023

<sup>2</sup> Valor estimado pela gerência a ser distribuído como JSCP e dividendos. Requer aprovação do Conselho de Administração e posterior validação da Assembleia Geral Anual de 2024.

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em um mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo



MÓVEL

Consolidar a **melhor proposta de valor em um mercado focado em valor**



# Consolidar a **melhor proposta de valor** em um mercado focado em valor



## MELHOR SERVIÇO

Continuar nossa jornada  
rumo à excelência na  
experiência do cliente



## MELHOR REDE

Consolidar nossa posição  
como líder em qualidade  
de rede no Brasil



## MELHOR OFERTA

Alavancar nosso DNA de  
inovação e parcerias  
para oferecer a melhor  
oferta

# KPIs melhores e percepções favoráveis dos clientes validam nosso compromisso contínuo com a melhoria da experiência do cliente

Atendimento digital está crescendo, melhorando o atendimento ao cliente...

Interações digitais<sup>1</sup> (A/A)



... levando à nossa excelência ser publicamente reconhecida por diversas fontes...

**+9,2 p.p**  
no 3T23

Aumento de resoluções no call-center



Best-in-class em todos os rankings de resolução (PROCON-SP, Reclame Aqui e Anatel)

... e apoiando nosso caminho para aumentar o NPS

**+19 p.p**

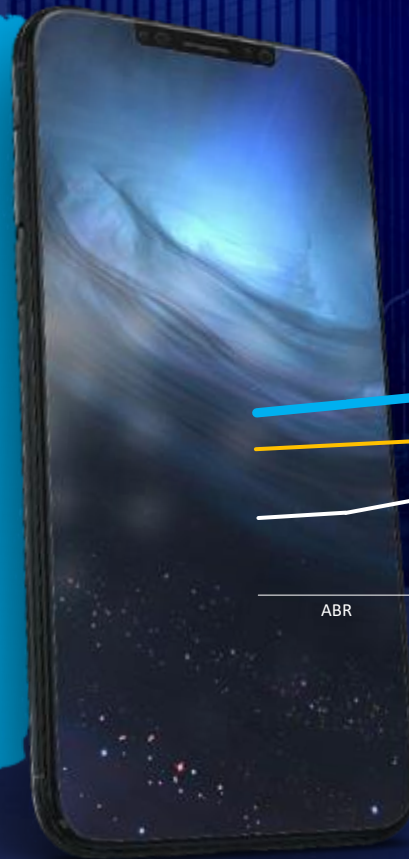


<sup>1</sup> Inclui interações no app e bot.



Depois de nos tornarmos líder em **cobertura** móvel com a **maior** rede no Brasil...

**1ª Operadora** a cobrir todas as 5.570 cidades



... asseguramos uma **posição de destaque** em qualidade da rede

Índice de Qualidade Consistente de Rede<sup>1</sup>

Visão de longo prazo (22/out até 23/out)



... alavancando nossa **capacidade superior de espectro** e 5G avançado

1. Dados de Qualidade Consistente da OpenSignal.



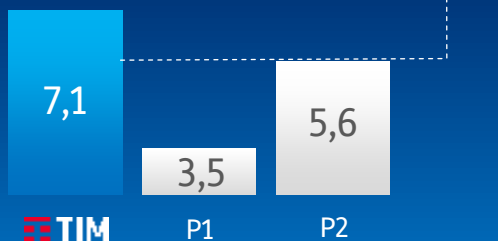


Como um líder da indústria mobile-first, alavancamos o 5G para remodelar nosso posicionamento e percepção de mercado...



Nossa estratégia de implementação do 5G entrega 26% mais sites do que o 2º player...

#5G sites<sup>1</sup>, '000



... permitindo-nos conceder uma cobertura mais contínua em áreas de alto valor...

**100%**

Bairros cobertos em 7 capitais<sup>2</sup>



... permitindo a migração do tráfego para o 5G, reduzindo a pressão na rede 4G

Offload do 4G para 5G em 6 capitais "core"

Jul/22

Ago/23

1. Sites 5G licenciados independentes, Fonte: Anatel 2023; 2. Fonte: Anatel 2023. Considera São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife e Salvador como capitais "core".

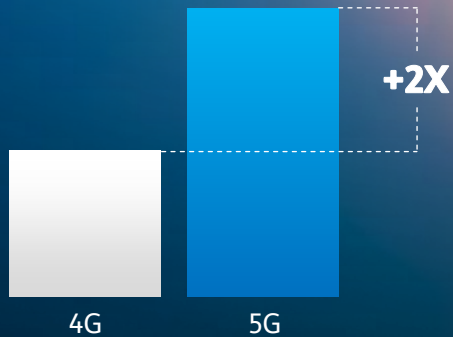
... entregando uma **experiência de alto padrão** aos nossos clientes...

## NPS



NPS dos usuários que navegam em 5G são até 2x maiores que os clientes que navegam em 4G

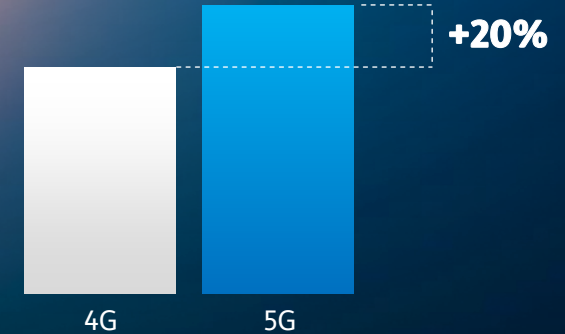
Net Promotion Score 5G x 4G  
NPS %



## Qualidade da rede

Indicador de qualidade da rede aumenta quando os usuários se conectam com a tecnologia 5G

Qualidade Consistente 5G x 4G  
ECQ absoluto<sup>1</sup>, %



1. Dados de Qualidade Consistente da OpenSignal.

... para alimentar o ciclo virtuoso de **qualidade de rede e eficiência operacional.**



**1. #1 em 5G, alavancando inovação e qualidade superior**

**2. Impulsionando a experiência do cliente**

*Melhor experiência do cliente no 5G*

*Melhorando a experiência do cliente no 4G*

**3. Aumentando eficiência de capex**

*Menor custo por GB com o 5G*

*Reduzindo investimentos no 4G*

# Iain Marsden

SVP de Produtos e  
Soluções  
na OpenSignal





# | Filosofia de Experiência de Rede da OpenSignal

1. OpenSignal é o **Padrão Global** para mensurar a experiência de rede centrada no cliente
2. Medidas centradas no cliente **correlacionam-se a indicadores comerciais** como NPS, compartilhamento de fluxo e churn
3. **Mensuração de ponta a ponta**, capturando a experiência real do cliente
4. **Volumes de Dados Massivos** possibilitados por uma coleta automatizada e de alta frequência



Qualidade Consistente e Disponibilidade de Rede são fundamentais para ótimas experiências de rede



**Qualidade Consistente** mede a capacidade da rede de suportar aplicações móveis comuns

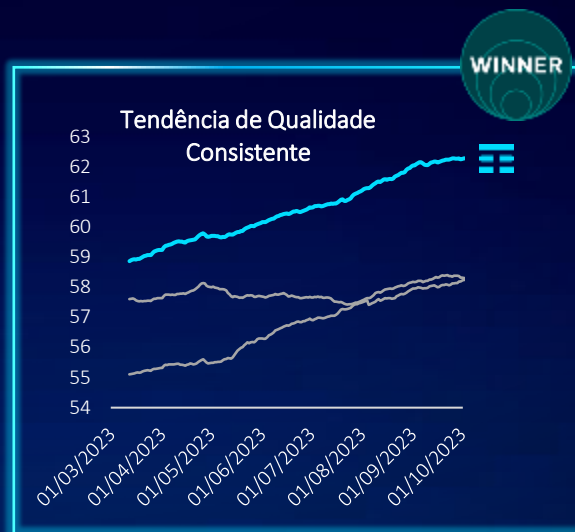


**Os indicadores de experiência** são avaliados em relação aos limites mínimos

- Velocidades de download/upload
- Latência (Atraso na rede)
- Jitter
- Perda de pacote
- Tempo até o primeiro byte



**A métrica** é baseada na proporção de testes que passam pelos requisitos mínimos



**27M**  
Registros no Brasil em 90 dias

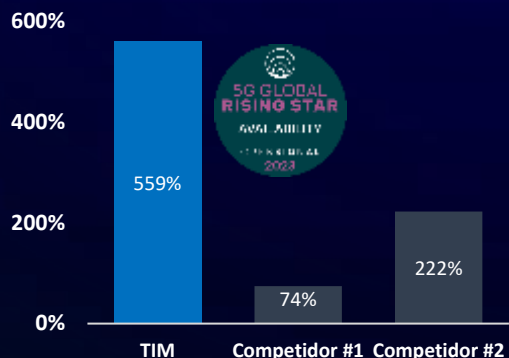




OPENSIGNAL

# | Disponibilidade de Rede

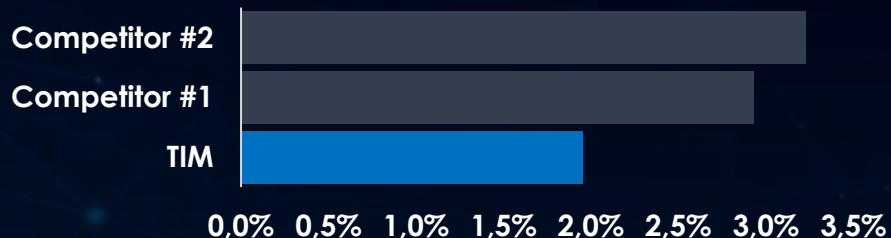
## 5G Global Awards 2023 – Melhoria de Disponibilidade 5G



# 4 anos

De liderança em disponibilidade\*

## Indisponibilidade de Sinal % Set 2023



A OpenSignal usa uma abordagem baseada no tempo e centrada no usuário para métricas de Disponibilidade



A Disponibilidade mede a frequência com que os usuários têm conectividade de rede nos locais em que vivem, trabalham e jogam



TIM é a Líder Geral e de Disponibilidade 5G no Brasil



Os usuários TIM experienciam indisponibilidade de sinal por significativamente menos do tempo do que seus concorrentes

5G Global Mobile Network Experience Awards 2023 - Comparando dados coletados de 1º de janeiro a 29 de junho de 2022 e 2023.

\*Com base nos prêmios de Disponibilidade da OpenSignal Brasil: Relatórios de Experiência em Rede Móvel de janeiro de 2020 a julho de 2023, 8 relatórios consecutivos.



Os benchmarks globais da OpenSignal fornecem a operadoras como a TIM Brasil **insights valiosos** sobre sua posição no país e internacionalmente

Focar em métricas básicas, como QC e disponibilidade de rede **impulsiona ações**, resultando em melhores experiências de rede e satisfação do cliente

As conquistas contínuas da TIM em Disponibilidade de Rede, Disponibilidade de 5G e Qualidade Consistente indicam um **compromisso contínuo de melhorar a experiência e encantar seus clientes**

# Test Drive TIM | 1º na América Latina a lançar uma oferta teste para estimular o uso do melhor 5G na maior rede móvel do Brasil

Somos pioneiros no uso de ativação remota de e-SIM em uma larga escala no mercado latino-americano



## Experiência de rede

Acesso gratuito à rede TIM juntamente com um alto volume de dados disponíveis para avaliação



## Percepção de imagem

A satisfação com o teste contribui diretamente para melhorar a percepção de imagem da rede TIM



## Conquista de valor

Foco em clientes de valor com dispositivos e-SIM, melhorando o entendimento sobre o 5G, o upselling e novas adições



**30** GB

**30** dias para usar

**GRÁTIS**

## Vídeo Teste Drive TIM

TIM's Test Drive.

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=uloRbhmRpn4>

5G

TIM

TEST DRIVE  
TIM

TIM's Test Drive is here.

# A TIM tem estado na vanguarda da inovação nos últimos anos e **continuaremos expandindo os limites do mercado**

Somos os **primeiros e únicos** a explorar parcerias disruptivas



## PRIME VIDEO DA AMAZON

Parceria exclusiva e única com a Amazon Prime



## INFLIGHT

TIM oferece cortesia de conectividade de internet a bordo em aeronaves GOL e LATAM



## ASSINATURA APPLE ONE

Primeira e única operadora no Brasil a incorporar o Apple One aos seus planos

Melhor oferta de iPhone no mercado



## TEST DRIVE

30 dias de teste gratuito de internet móvel

Fácil ativação de e-SIM por meio de QR Code

# +357 mil

Adições líquidas no pós-pago<sup>1</sup>

## +28% T/T

Distinção e capacidade de enfrentar a concorrência capturando clientes

# -0,9p.p

## Redução de churn<sup>2</sup>

Aumentar a rentabilidade e o valor do ciclo de vida do cliente

# 2x

## Mais fidelidade

Alinhamento de objetivos entre a TIM e nossos parceiros

... mais por vir

1. Adições líquidas pós-pagas ex-M2M no 3T23 | 2. churn do pós-pago ex-M2M 3T23 x 3T22.

# TIM & AMBEV: unindo forças para promover inovação e a melhorar a experiência do cliente



Parceria estratégica com um player líder de mercado que oferece benefícios "além do giga"



Fortalecimento do engajamento do cliente por meio da redução do churn e potencial de upselling



"Zé Delivery" é apenas o começo de uma potencial parceria maior



**Sua recarga torna-se cashback na entrega do Zé Delivery**

Cliente Top-up

"Zé Delivery" fornece cashback para uso em seu aplicativo



Vídeo Parceria TIM & Ambev

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=ypAPS9GcUgM>

 **TIM** & **ambev**

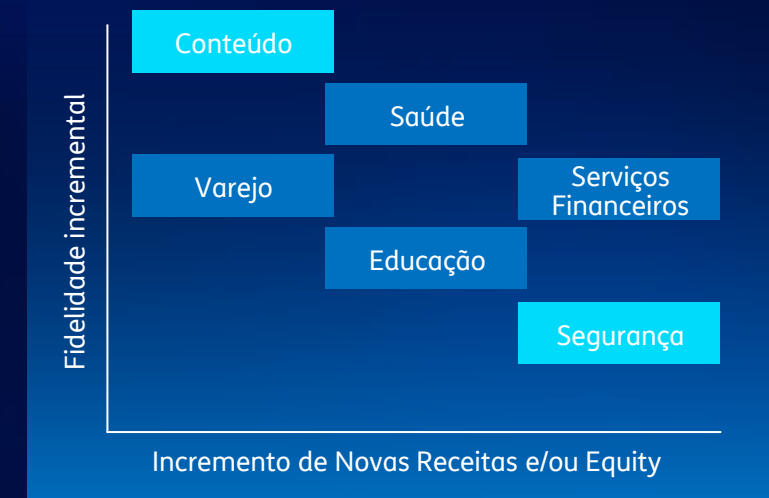
TIM & AMBEV. Agora juntas para imaginar todas as possibilidades.

# Nossa estratégia de parceria está focada na entrega de maior fidelidade e incremento de novas receitas e equity para a TIM

## Portfólio de parcerias

Conteúdo e Segurança	Educação	Saúde
		
	Varejo	Serviços Financeiros
		

## Valor gerado para TIM



Nosso histórico nos últimos 4 anos garante à TIM o *right-to-win* em mercados que estão sendo **impactados pelo digital** e onde o CAC é essencial para o sucesso



## FINANCEIRO

**C6**BANK

10 metas de clientes  
ativados alcançadas

25% dos clientes TIM Digital  
têm o aplicativo do C6

~8 milhões de ad-clicks  
mensais por clientes TIM



## EDUCAÇÃO

**descomplica.**

300 mil clientes registrados  
nos primeiros 4 meses

+21 NPS clientes da parceria  
Descomplica vs. média da  
TIM



## SAÚDE

**Cartão de  
TODOS**

1 milhão de ad-click  
mensais durante os 3  
meses de experiência no  
RJ e Bahia, 15% da Base  
de Clientes da TIM



Geramos **impacto social**  
sustentável

**+500 mil** matrículas em  
cursos de educação  
digital

Estabelecemos um  
**sólido crescimento da  
receita**

Acumulamos  
**Fluxo de Caixa  
Operacional Livre**

# O setor de saúde representa uma grande oportunidade devido ao seu tamanho, demanda não atendida e falta de digitalização...



## Oportunidade de mercado

**152 Mi**

75% da população não tem seguro de saúde no Brasil

**>60%**

dos clientes estão dispostos a pagar por opções privadas acessíveis

**<10%**

dos Serviços de Saúde são contratados pelos Canais Digitais

## Histórico de parceiros

**>400**

Clínicas com presença em todas as cidades com acima de 80 mil habitantes

**1,2 Mi**

Consultas físicas por mês

**6 Mi**

Clientes recorrentes em 2023

... permitindo que a TIM traga **novos clientes**, aumente a **fidelidade** de sua base, gere **novas receitas** e tenha grande **impacto social**

Vídeo Parceria TIM & Gerando Falcões

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=TKVle3qMK-M>



TIM e Gerando Falcões

# Consolidar a **melhor proposta de valor** em um mercado focado em valor



## MELHOR SERVIÇO

Continuar nossa jornada  
rumo à excelência na  
experiência do cliente



## MELHOR REDE

Consolidar nossa posição  
como líder em qualidade  
de rede no Brasil



## MELHOR OFERTA

Alavancar nosso DNA de  
inovação e parcerias  
para oferecer a melhor  
oferta



# Perguntas e Respostas?

# Agenda



## Abertura

10 min

*Celebração do 25º Aniversário*



## Equity Story da TIM

20 min

*Um ativo único em um mercado em evolução*



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

*Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor*

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes em mobile*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

*Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo*





B 2 B

Moldando um novo  
mercado com  
**oportunidades de alto  
crescimento,**  
alavancando nossos  
pontos fortes no móvel

# Nossa expansão no B2B permitirá a próxima onda de produtividade para as principais indústrias brasileiras

**A lacuna de infraestrutura** do Brasil oferece uma oportunidade de negócio promissora

**<20%**

do território com cobertura de rede<sup>1</sup>

**>90%**

da população coberta<sup>1</sup>

Estamos nos conectando aos **principais setores em crescimento** para aumentar a produtividade

## **Agronegócio**

Agronegócio: 24% do PIB do Brasil<sup>2</sup>  
350 Mi de ha de área total plantada<sup>2</sup>

## **Logística**

+60% do transporte de carga  
+\$20 Bi investidos em infraestrutura

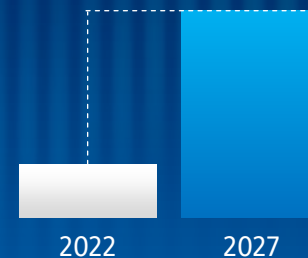
## **Serviços públicos**

+15 Mi de postes em PPP para iluminação de ruas  
+150 Mi de metros em energia elétrica, água e gás<sup>3</sup>

Nossa **estratégia de B2B foca em IoT**, enquanto mantém os serviços tradicionais

## **IoT**

Conectividade  
Soluções (HW, SW e serviços)



**4x** Crescimento da receita de IoT BR nos próximos cinco anos<sup>4</sup>

# Expandiremos usando a conectividade de IoT como ponto de partida para expandir soluções e serviços

## Escalonamento de novas oportunidades



1. Sólidas iniciativas em vigor e que serão expandidas

2A. Desenvolvimento do nosso portfólio de soluções

2B. Nova avenida a ser desenvolvida no futuro

### Exemplos de casos de uso mapeados



Em andamento

#### 1. Conectividade IoT Connectivity

Cobertura móvel

Rede privada



Início

#### 2A. Soluções de IoT Além da Conectividade

Iluminação inteligente

Agricultura de precisão

Gestão pecuária



Em Construção

#### 2B. Soluções de IoT Além da Conectividade (baseadas em 5G)

Operações autônomas

Vigilância por vídeo e Analytics

# Nosso modelo de negócio foca inicialmente em **Conectividade IoT**, ao mesmo tempo que desenvolvemos serviços iniciais **Além de Conectividade IoT**



Conectividade IoT



Além de Conectividade IoT



## 1. Cobertura móvel

Infraestrutura dedicada a uma cobertura 4G/5G em uma área pré-definida (plantas industriais, rodovias, etc.)

### Implementação do projeto

Projeto técnico e infraestrutura disponíveis



### Mensalidade

Taxa de conectividade



## 1. Rede privada

Cobertura e núcleo da rede privada 4G/5G, com opção de Edge Computing

### Implementação do projeto

Projeto técnico e infraestrutura disponíveis



### Mensalidade

Taxa de conectividade, serviço de operação e manutenção



### Revenda de equipamentos

Revenda de equipamentos de infraestrutura



## 2A. Iluminação inteligente

Solução de iluminação pública

### Implementação do projeto

Taxa de ativação



### Mensalidade

Taxa de conectividade por dispositivo



### Revenda de equipamentos

Revenda de equipamentos de iluminação

# Estamos formando parcerias com empresas líderes no Brasil em quatro grandes verticais



## Agronegócio

Formamos uma parceria com empresas líderes de agro no Brasil...



## Logística

... com as maiores empresas de concessões...



## Serviços públicos

... com os principais negócios de energia e serviços públicos



## Indústria Oportunidade

... e já estamos começando a entrar na vertical de indústrias



**R\$ 300 milhões** de receitas contratadas nos últimos 18 meses

**Margem incremental de FCOL**

Impactos sociais dos projetos:  
**Cobertura em 225 escolas públicas, 85 unidades de saúde e 1,3 milhão de residentes rurais**

Vídeo B2B

Link: [https://www.youtube.com/watch?v=S0v\\_jw1Tvzs](https://www.youtube.com/watch?v=S0v_jw1Tvzs)



**E este é só o começo da  
revolução que a TIM**

Logística: estamos moldando esse mercado por meio de um relacionamento duradouro, oferecendo soluções inovadoras e integradas

# +4.500 Km

De extensão de rodovia nos contratos existentes, com **3x mais contratos** em relação a 2022

# de quilômetros acumulados de rodovias vendidas

  
ecorodovias  
GRUPO  
851 KM



22/dez

  
WAY  
306  
1483 KM



23/mar

  
epi

  
CCR



23/jun

  
ecorodovias  
GRUPO



23/set

## Gerando oportunidades de receitas integradas



Fluxo livre



Vigilância por vídeo



Gestão de segurança automática

# Serviços Públicos: estamos nos tornando o principal parceiro de PPP por meio da alavancagem de soluções para eficiência energética em iluminação pública

**27x** crescimento

# de equipamentos de iluminação inteligente TIM entregues em 2023<sup>1</sup>



## Como funciona?

- ☰ Sistemas com conectividade incorporada
- 📡 Permitem **telegerenciamento remoto** para postes de luz
- 🔒 Melhoram a **eficiência energética** e a **qualidade do serviço**



## Exemplo de caso

**33%**

Redução do consumo de energia em Curitiba, Paraná

1. Com base nos contratos de clientes assinados para 2023



Vídeo CNHI

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=F9Li3ObzPP0>

CNH | TIM

CNH  
INDUSTRIAL

RAFAEL MIOTTO

President Latin America at CNH Industrial

de primeira classe para os  
setores de agricultura e construção,

# Nossa expansão hoje está sendo impulsionada pelo significativo mercado potencial a ser explorado nas principais verticais do Brasil



## Agronegócio

### Nossas conquistas

**16 Mi de ha**

Área plantada atual com conectividade TIM

### Potencial de mercado a ser explorado

**350 Mi de ha**

Total plantado e de áreas de cultivo



## Logística

**>4,5 mil km**

Rodovias concessionadas com conectividade TIM

**55 mil km**

Rodovias sendo leiloadas para conectividade obrigatória em um total de 1,7 milhão de km de estradas



## Utilidades

**150 mil**

Polos de iluminação inteligente já instalados pela TIM

**>15 Mi**

Postes de iluminação em PPP até 2026

... e como pioneiros, temos motivos convincentes para continuar nessa direção, **moldando esse mercado emergente**

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo

**BANDA LARGA**  
**Abordagem**  
**seletiva para**  
**crescer de forma**  
**rentável**  
**no mercado de**  
**banda larga**

# ESPAÇO PARA ACELERAR?

Há um potencial notável para expansão da banda larga

## MERCADO

**~40 Bi** Receitas<sup>1</sup> de Serviço BRL

**~45 Mi** Base<sup>2</sup> de clientes

**~10%** Evolução do CAGR dos principais players<sup>3</sup> 2019-2T23

## TIM

**~2%** De Market share<sup>1</sup> de receita em 2022

**~2%** Market share<sup>4</sup> da base de clientes em 2022

**~12%** Evolução do CAGR da TIM 2019-2T23

1. Dados internos
2. Anatel, 2022
3. Análise interna considerando as principais operadoras Vivo, Claro e Oi
4. Teleco, Ago'23

## PRONTO PARA ACELERAR?

Nossa estratégia de go-to-market foi otimizada, tornando-se mais eficiente e flexível

Evoluímos **DE** um provedor tradicional de banda larga...

---

Concorrência alavancada pela **presença** de rede de poucos players

---

**Cross-selling** restrito pela presença limitada da rede

---

Comunicação **tática** aos clientes



...**PARA** um modelo com baixo uso de ativos, permitindo um **go-to-market similar ao mobile**

---

Concorrência alavancada por **melhor proposta de valor**

---

**Aumento da receita** pela expansão ofertas de cross-sell para novas áreas




---

Comunicação **massiva** aos clientes

# PRONTO PARA ACELERAR?

A TIM desenvolveu a **melhor proposta de valor** e desenvolveu uma **experiência de cliente distintiva**

## MELHOR OFERTA

2 GB/s +   



## MELHOR SERVIÇO

1º em Qualidade Consistente de Banda Larga<sup>2</sup>



**Maior ARPU** <sup>1</sup>

R\$ 95,2/mês

**Liderança NPS**

+15p.p vs 2022

1. ARPU FTTH no 3T23  
2. Relatório OpenSignal

# HORA PARA ACELERAR?

O mercado de banda larga é muito competitivo, exigindo a diferenciação dos players...

O mercado, fragmentado com incentivos regionais para ISPs, resulta em mais de 26 líderes de mercado diferentes nas áreas<sup>1</sup> brasileiras.



... enquanto redes neutras reduzem as barreiras à entrada e mudam estruturalmente o mercado

As redes neutras estão aumentando como uma opção para implementar FTTH...

v·tal

IHS  
I-SYSTEMS

FIBRASIL  
TELECOM

Homes  
Passed<sup>3</sup>

20 Mi

7 Mi

5 Mi

...gerando forte pressão sobre o preço por Mbps e gerando uma tendência de queda na ARPU<sup>2</sup> FTTH

... e são esperados ajustes no modelo, pois parcerias ganha-ganha são criadas entre NetCos e ClientCos

Fonte: TELECO ("Líderes em Banda Larga Fixa", Ago'23) - <https://www.teleco.com.br/comentario/com1067.asp>  
Considerando os últimos 6 meses

Fonte: Imprensa (artigo da Teletime: "Rede neutra descende tornar 'novo normal' em telecom, creem players do segmento" 20/10/22).



# Enquanto o mercado está encontrando equilíbrio..



**ESPAÇO PARA  
ACELERAR**



**PRONTO PARA  
ACELERAR**



**HORA PARA  
ACELERAR**

... estamos mantendo nossa postura, focando em alta qualidade ao invés de focar em resultados rápidos, alavancando um **crescimento sustentável e rentável**

# Agenda



## Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



## Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em mercado em evolução



## Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

*B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel*

*Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo

The background of the slide features a dark blue grid with a white line graph at the top and a candlestick chart below it. The text is overlaid on the right side of the grid.

## Eficiência

Nossa liderança em **Eficiência** está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor para os clientes e **gerar valor** aos acionistas

Já temos a melhor **margem EBITDA** do setor e continuaremos **impulsionando** nosso **FCOL** com **iniciativas de eficiência**

## OPEX

**Alavancar a otimização de opex para impulsionar o crescimento da Companhia**

Iniciativas contínuas de eficiência de custos

Iniciativas de digitalização

Próxima geração com IA e IA Gen.

## LEASE

**Otimizar o leasing para melhorar a contribuição da margem**

Descomissionamento

Acordo de compartilhamento de rede

## CAPEX

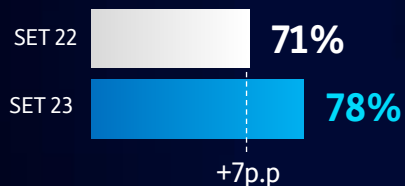
**Manter a sustentabilidade de capex e qualidade da rede**

Tecnologia 5G

Portfólio de espectro

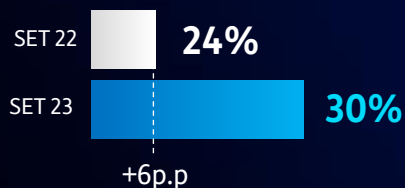
# Mantivemos nossos custos sob controle com iniciativas tradicionais de digitalização durante o ano

## Recarga online



Cada +1 p.p. representa aproximadamente 1 milhão de custo reduzido<sup>1,2</sup>

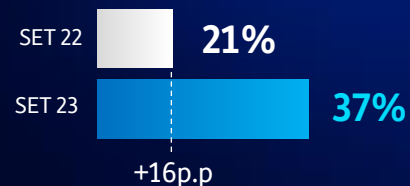
## Vendas Digitais



Cada +1 p.p. representa aproximadamente 0,5 milhão de custo reduzido<sup>1</sup>

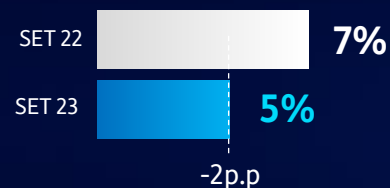
## PIX

(Forma de pagamento instantâneo)



Cada +1 p.p. versus opções de pagamento tradicionais se traduz em aproximadamente 0,2 milhão de custo reduzido<sup>1</sup>

## Taxa de contato com call center humano



Cada -1 p.p. representa aproximadamente 1,5 milhão de custo reduzido<sup>1,2</sup>

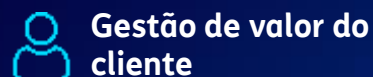
E manteremos nossos esforços em:



E-commerce



Digitalização de Ex-clientes da Oi



Gestão de valor do cliente



Melhorar processos de bill-to-cash

1. Excluindo variações de volume e mix entre outros canais.  
2. Considera incremento uniforme em todos os segmentos dentro do índice.

# Como próximo passo, estamos elevando a digitalização ao próximo patamar expandindo ML e IA/IA Gen. em toda a organização

 Projeto piloto já em vigor

## Finanças

Sofisticados modelos de crédito

## Rede

Manutenção preditiva, correlação de alarme e consumo de energia

## Atendimento ao cliente

Síntese das chamadas, TIM AI X, Bot Cognitivo e Co-piloto e em tempo real

## Procurement

Assistente de procurement, geração de RFP e avaliação de riscos

## M&S

Recomendação para a próxima ação - churn, copiloto para up-cross-selling

## Legal

Modelo de valor otimizado a ser oferecido em acordos

Todas as iniciativas são apoiadas por conformidade, ética e segurança.

Focar inicialmente na **experiência do cliente**, mas já alavancando IA/IA Gen. **para novas áreas** a fim de continuar melhorando nossa eficiência em Opex

## Rede

MANUTENÇÃO PREDITIVA

**-10%**

Meta de redução de custos de manutenção

Aumento no

**NPS e ECQ**



## Atendimento ao cliente

TIM AI X

**-30%**

Redução de AHT em jornadas selecionadas

SÍNTESE DE CHAMADAS

**+40%**

Aumento da produtividade no diagnóstico de causas-raiz

BOT COGNITIVO DE GEN AI

**+30p.p.**

Melhoria do NPS em motivadores selecionados

Vídeo GenAI

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=gbl-NHJ94LQ>

 TIM



e transformadora etapa da experiência  
de atendimento na TIM.





Estamos alavancando nosso *know-how* em gestão de portfólio a partir do descomissionamento da Oi para moldar a nova dinâmica do mercado com as TowerCos, que impulsionará nosso fluxo de caixa livre...

## Já superamos nossa meta inicial de descomissionamento para 2023...



**-20%** do custo de leasing<sup>2</sup> em setembro de 2023

## ... e agora estamos prontos para desafiar de vez o mercado de torres

-  Negociação de melhores contratos
-  Diversificação de nossos parceiros

Assim, mapeamos inicialmente nosso potencial para fazê-lo no curto prazo

**10%** da base atual de sites a ser renegociada

1. Considera sites da Oi com operação permanentemente paralisada e desinstalada  
2. Considera a realocação dos sites da TIM para as empresas de torres, reduzindo os custos de housing e aluguel

... ao mesmo tempo melhorando a resiliência e a eficiência, alavancando acordos de compartilhamento de rede<sup>1</sup> para mais de 3.000 cidades

## Descomissionamento 2G

Alavancamos uma parceria com a Vivo para **desconectar equipamentos 2G** onde ambas as operadoras estão presentes

**+2.600** cidades, mantendo-se como a operadora com mais sites na UF

**+4.880** potenciais locais a serem desconectados (20% concluído a partir de agora)

### Economia de energia



Economia com habitação



### Economias de O&M



### Economia de capex



## Single Grid

E depois do descomissionamento de torres da Oi, estamos prontos para acelerar o **acordo de compartilhamento completo de rede com a Vivo** em cidades com <30 mil pessoas...

**+1.600** cidades a serem cobertas

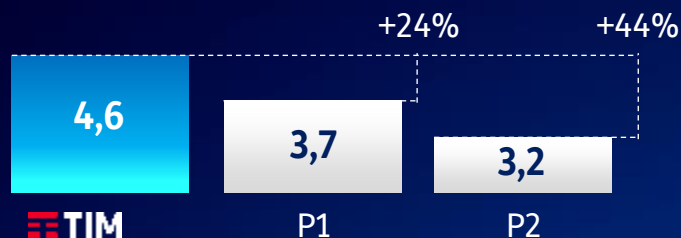
**+2.400** potenciais locais para celebrar o acordo

1. O Acordo de Rede com a Telefonica Brasil foi aprovado pela Anatel e pelo Cade em junho de 2020. Veja mais em: [Aviso ao Mercado](#)

Definimos as bases para o crescimento sustentável empregando as iniciativas-chave que reduzem nossos custos, melhoram o sucesso dos nossos serviços e, ao mesmo tempo, aumentam a eficácia dos nossos investimentos

## Portfólio de espectro robusto

Espectro MHz/cliente<sup>1</sup>, 2022



## Tecnologia 5G

Transferência de tráfego de 4G para 5G

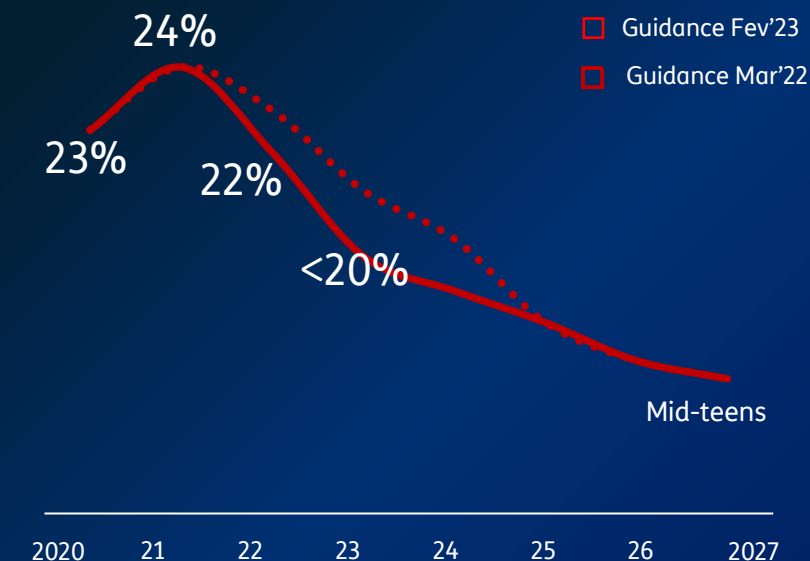


**-35%**

Redução do custo/GB de 4G para 5G

## Acelerar o alcance das metas em 1 ano

Capex/ receita líquida<sup>1</sup> (%)



1. Não considera o impacto do leilão de 5G no 4T21 em capex e normaliza as receitas para impactos fiscais relacionados à incorporação da Cozani

# Agenda



## Abertura observações

10 min

*Celebração do 25º Aniversário*



## TIM's equity story

20 min

*Um ativo único em  
mercado em evolução*



## Estratégia em painéis de ação

85 min

*Móvel: consolidar a melhor proposta de  
valor em um mercado alavancado por valor*

*B2B: Moldando um novo mercado com  
grandes oportunidades de crescimento,  
alavancando nossos pontos fortes em  
mobile*

*Banda larga: abordagem seletiva para  
crescer rentavelmente no mercado de  
Banda Larga*

*Eficiência: nossa liderança em eficiência  
está ajudando a financiar nossa melhor  
proposta de valor aos clientes e a gerar  
valor aos acionistas*



## Fechamento

10 min

*Criação de valor: execução  
precisa no curto prazo para  
construir uma história de  
sucesso no longo prazo*



Criação de  
valor

Execução precisa no  
curto prazo para  
**construir uma história  
de sucesso de longo  
prazo**

# Componentes da melhor proposta de valor para investidores na América Latina

Nossa estratégia e disciplina estão alavancando altos níveis de retorno

Crescimento da receita acima da inflação



Disciplina no controle de custos



**REAL FCOL MARGEM**

A. EXPANSÃO DA MARGEM FCOL ESTÁ ALAVANCANDO NOSSA MELHORIA DE ROIC AO LONGO DO TEMPO

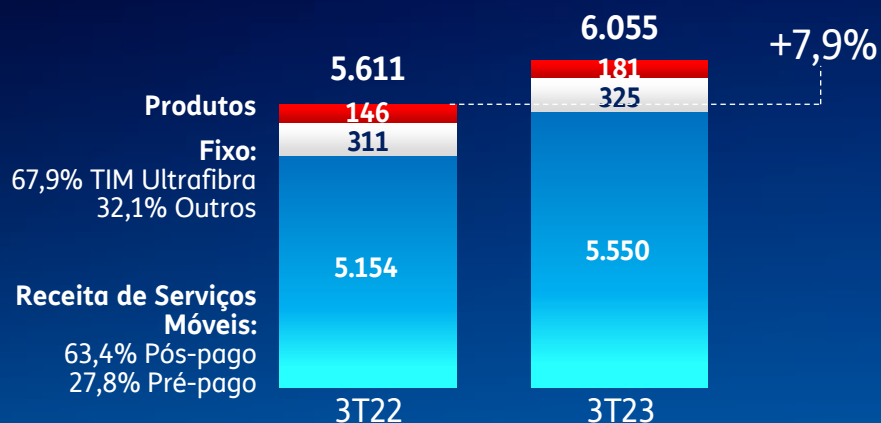
Margem FCF = EBITDA-AL menos Capex sobre receita líquida



# Performance da receita alavancada pela nova dinâmica do mercado móvel, seguindo tendências excepcionais no pós-pago

## Receita Líquida crescendo high-single digit

(Receita Líquida em R\$ Mi; %A/A)



Receitas de Serviços **+7,5%** A/A no 3T23

Receitas de Serviços Móveis **+7,7%** A/A no 3T23

## MÓVEL

 **R\$ 30** (+21% A/A)  
Maior ARPU do Brasil

 **+9,5%** A/A  
Receitas de pós-pago

## B2B IOT

 **+64%** A/A  
Receitas contratadas

 **+47%** A/A  
Sites vendidos

## TIM ULTRAFIBRA

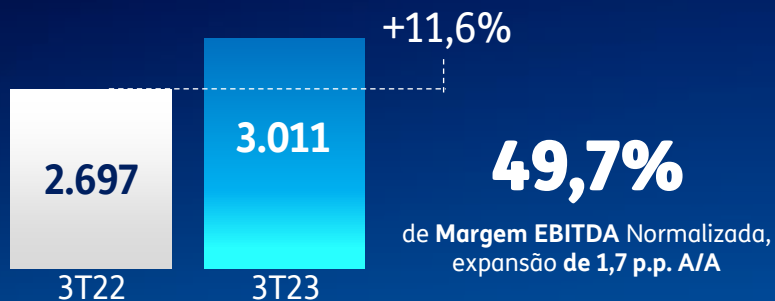
 **+9,7%** A/A  
Crescimento da receita

 **+11,6%** A/A  
Base de clientes

# Crescimento do EBITDA por 29 trimestres seguidos, sinergias manterão a dinâmica enquanto aceleram o EBITDA-AL

## Uma performance consistente, levando a um crescimento de dois dígitos do EBITDA

(EBITDA Normalizado<sup>1</sup> em R\$ Mi; %A/A)



Custos sob controle, com OPEX crescendo abaixo da inflação (+4,5% A/A) no 3T23 (IPCA 12M cresceu<sup>2</sup> +5,2%).

Os esforços em eficiência de custos estão compensando, com a redução da inadimplência em 6,8% A/A.

## Forte ritmo de crescimento no EBITDA-AL à medida que aceleramos o plano de descomissionamento

(EBITDA-AL Normalizado<sup>1</sup> em R\$ Mi; %A/A)



Custos de leasing **-10,3%** A/A no 3T23

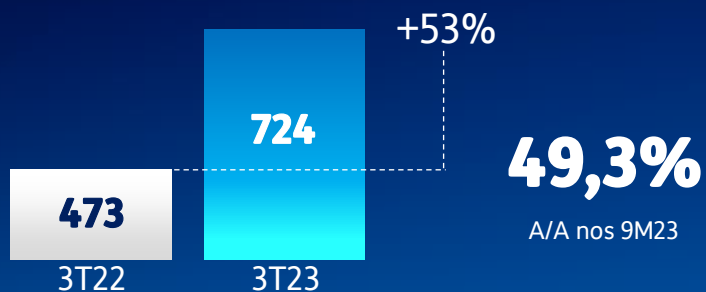
Multas de descomissionamento **R\$ 98** Mi no 3T23



# Lucro Líquido e FCOL crescendo acima de 40%, após ótimo desempenho operacional e efeitos positivos da transação de M&A

## Desempenho do lucro líquido impulsionado por uma melhor depreciação e despesas financeiras

(Lucro Líquido Normalizado<sup>1</sup> em R\$ Milhões; %A/A)



R\$ 425 milhões em JSCP anunciados no 3T23,  
R\$ 945 milhões nos 9M23

Os efeitos do descomissionamento estão melhorando a depreciação e as despesas financeiras

## Extraordinária performance do EBITDA-AL menos CAPEX

(EBITDA-AL Normalizado<sup>1</sup> menos Capex em R\$ Milhões; % A/A)



Capex sobre Receita **18,3%** nos 9M23

EBITDA-AL menos Capex **+60,1%** A/A nos 9M23

1.Normalizado para itens não recorrentes;

# Expansão mais rápida de margem de FCOL da América Latina ... e espera-se uma expansão contínua do fluxo de caixa nos próximos anos.

Margem de EBITDA-AL menos Capex





**Perguntas  
e Respostas?**