

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS 4º TRI 2020

VENHA PARA UM MUNDO
DE **POSSIBILIDADES.**
REDE TIM. PODE CONTAR.

TIMB **TIMS**
LISTED B3 LISTED NM
NYSE **ISE B3**

4G MAIOR E MELHOR COBERTURA **4.5G** **5G** DSS

 **TIM**

Imagine as possibilidades

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.

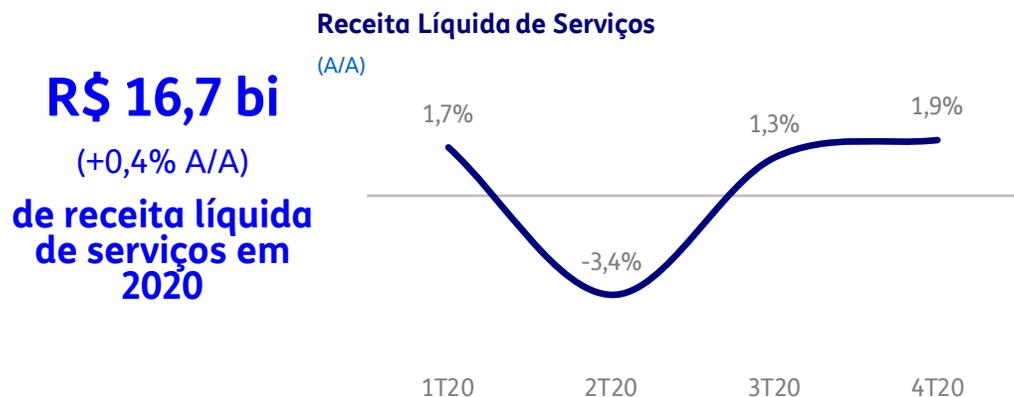


Custos da Operação normalizados por ajustes ao contrato de sale-leaseback de torres (+R\$ 2,6 milhões no 1T20 e +R\$ 1,5 milhão no 1T19), crédito fiscal devido à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS (-R\$ 75,2 milhões no 3T19 e -R\$ 1.720 milhões no 2T19), serviços jurídicos e administrativos associados a projetos especiais (+R\$ 27,2 milhões no 4T20), 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\$ 2,4 milhões no 4T20, +R\$ 35,2 milhões no 3T19 e +R\$ 865 milhões no 2T19) por ajuste aos impostos diferidos (+R\$ 30,3 milhões no 1T19).

Destaques

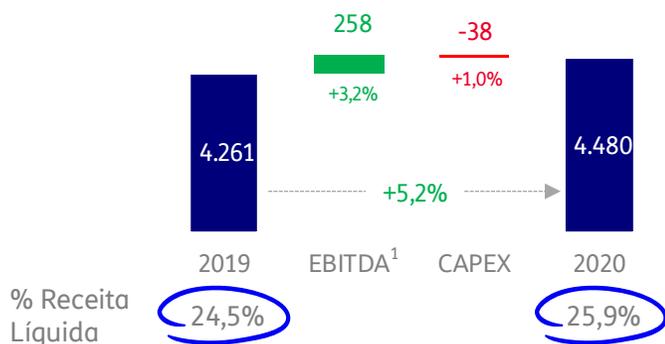
Evolução Consistente em um Ano Desafiador

Entregando crescimento em um cenário macro difícil...

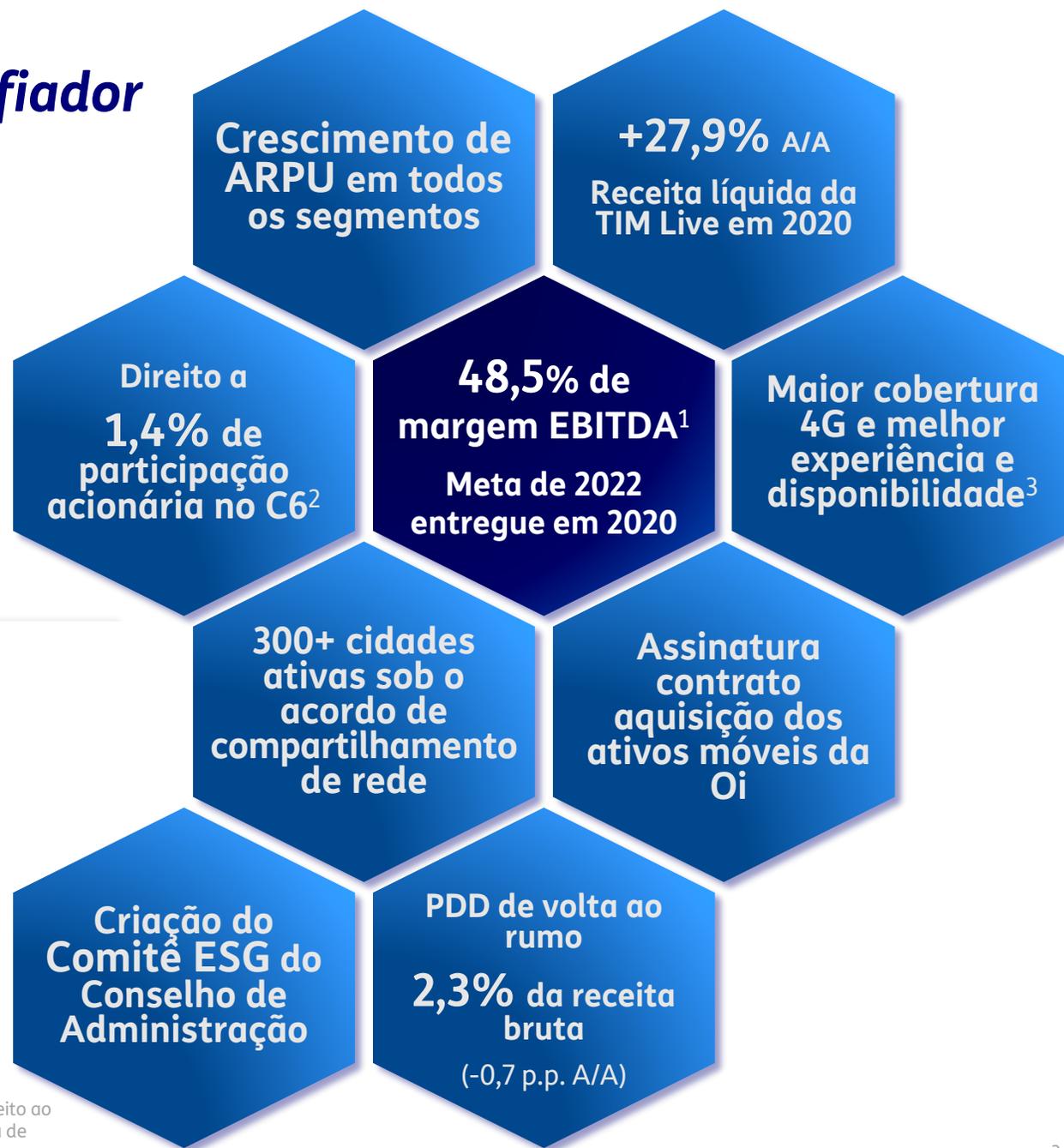


... e garantindo a geração de fluxo de caixa

EBITDA - Capex (R\$ mi)



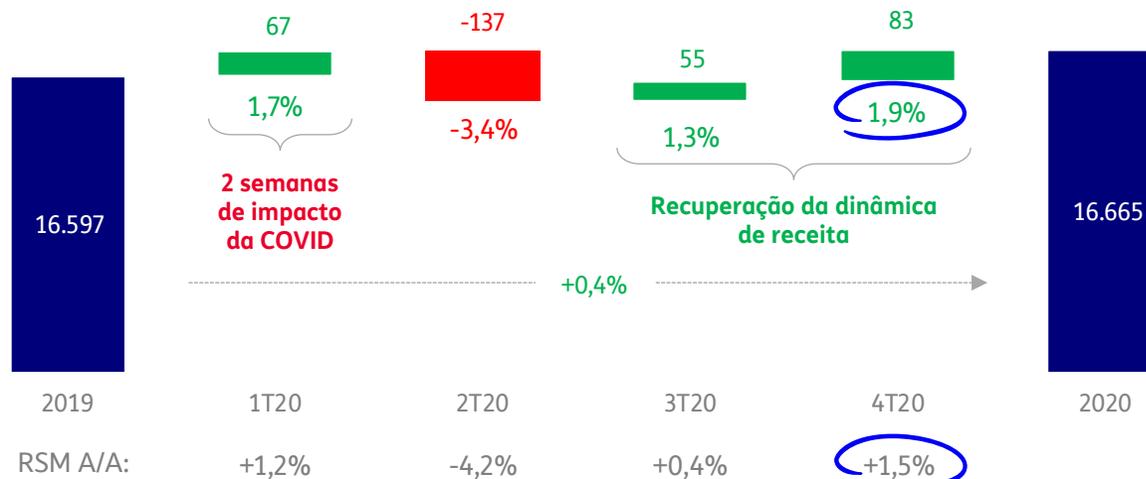
**EBITDA – Capex
sobre a receita
superou a meta
de 2022**



Execução Bem Gerenciada Permitindo uma Recuperação Consistente de Receita Durante o 2S20

Receita Líquida de Serviços

(R\$ mi)



ARPU

(R\$/mês)

Do Volume para Valor

Móvel Total



TIM Live



Pós-pago Humano¹



Pré-pago



Estabilidade da RSM e crescimento na TIM Live (+27,9% A/A) foram os motores de recuperação da receita líquida de serviços em 2020.

O Foco no Valor e na Experiência do Cliente Continuaram a Impulsionar a Recuperação da Receita e a Redução da Taxa de Churn

Transformando a proposta de valor dos segmentos com uma abordagem inovadora



26% de mix do TIM Black Família na base de pós-pago puro do consumer

Primeiro marketplace de entretenimento do mercado

Aproveitando o momento do B2B (Top Clients), para fornecer soluções de mobilidade de dados para segmentos importantes (p. ex. ensino a distância)

Gamificação para engajar recorrência na recarga e no uso de canais digitais

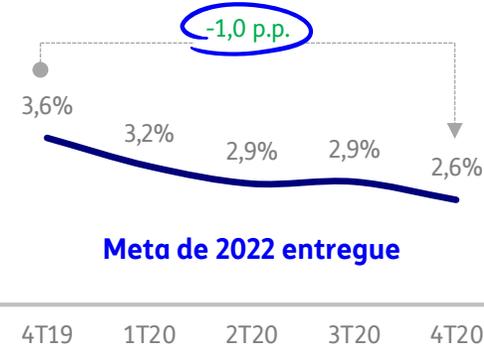


Receita de Pós-pago (A/A)

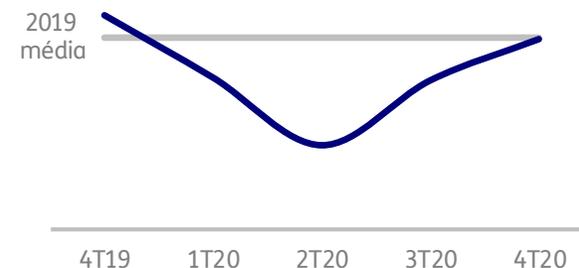
O foco na gestão da base e na qualidade do serviço foram fundamentais para a forte redução do churn e a recuperação do crescimento da receita



Taxa de Churn Mensal do Pós Humano

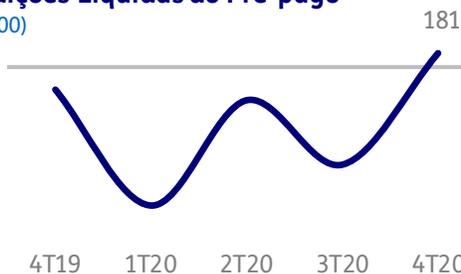


Sell-Out de Recarga por Dia útil (R\$ mi)



Embora ligeiramente abaixo dos níveis de 2019, a recuperação da recarga em forma de V foi uma combinação da melhora de recarregadores e do gasto

Adições Líquidas do Pré-pago ('000)



Melhora na aquisição já refletindo na evolução das adições líquidas

Alavancas de Crescimento Sólidas, Confirmando o Desempenho Contínuo de Alto Nível

EXPANSÃO DE COBERTURA

Home Passed de FTTH
(mi de domicílios)



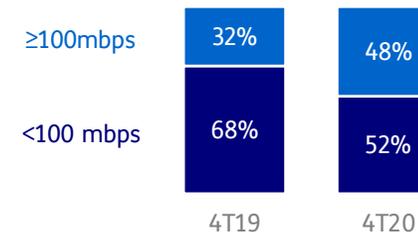
Meta de 2020 atingida, apesar da pandemia

27 cidades FTTH +
7 regiões administrativas no DF



MELHOR PROPOSTA DE VALOR

Mix da Base de Clientes

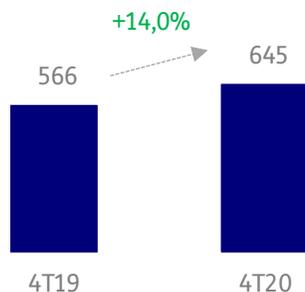


Estratégia de portfólio mostrando seu valor: abordagem Naked UBL + OTT friendly



5x premiada:
Melhores Serviços Estadão

Base de Clientes
('000)



+4,6 p.p. acima do mercado total¹

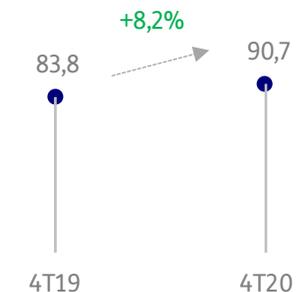
Receita Líquida
(R\$ mi)



60% da receita da fixa

+27,9% A/A acumulado em 2020

ARPU
(R\$/mês)



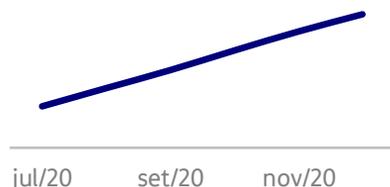
Ecossistema Além do Core: Iniciativas Pioneiras Para Contribuir Com o Crescimento dos Próximos 2-3 Anos



SERVIÇOS FINANCEIROS

Contas abertas no C6 (acumulado)

>1,1 mi



1,4%
Primeira participação acionária¹

- Receita da aquisição de clientes contabilizada a partir do 4T20: aceleração com maior maturidade base
- Parceria assinada: Telcos + Banco Central para integrar a carteira de recarga para o pré-pago e pagamentos de faturas com o PIX
 - TIM é #1 em pagamentos de faturas pelo PIX



PUBLICIDADE MÓVEL & MONETIZAÇÃO DA BASE

TIM Ads²

12+ mi de opt-ins para conteúdo e anúncios de terceiros em 3 meses

450 mi visitas

125 mi visualizações de vídeos de anúncios

Parcerias



Accenture: implantação da plataforma de segmentação de clientes de última geração para anúncios segmentados

Rollout em 1Te

Play2Pay: assinatura com uma referência global de plataforma de recompensa de jogos móveis – "quanto mais você joga, mais gigas você recebe"

Rollout em 2Te

Informa TIM³

1,8 mi usuários endereçáveis

~50% de usuários ativos engajados em 15+ min de vídeos

Rollout em 1Te

Juvo: assinatura com uma empresa americana que oferece identidade financeira como serviço - FiDaaS: score de crédito e verificação de identidade para adultos sem histórico formal de crédito

Quod: já dando resultados – primeiro contrato assinado com uma grande instituição financeira



VERTICAIS IoT

Indústria 4.0

Novo!

Novos projetos, prontos para 5G, com importantes players internacionais de mineração e industriais para fornecer soluções de cobertura e melhoria de produtividade

Smart Cities

Novo!

Lançamento da primeira solução de iluminação inteligente para o mercado brasileiro em parceria com a M2M Telemetria

Carro conectado

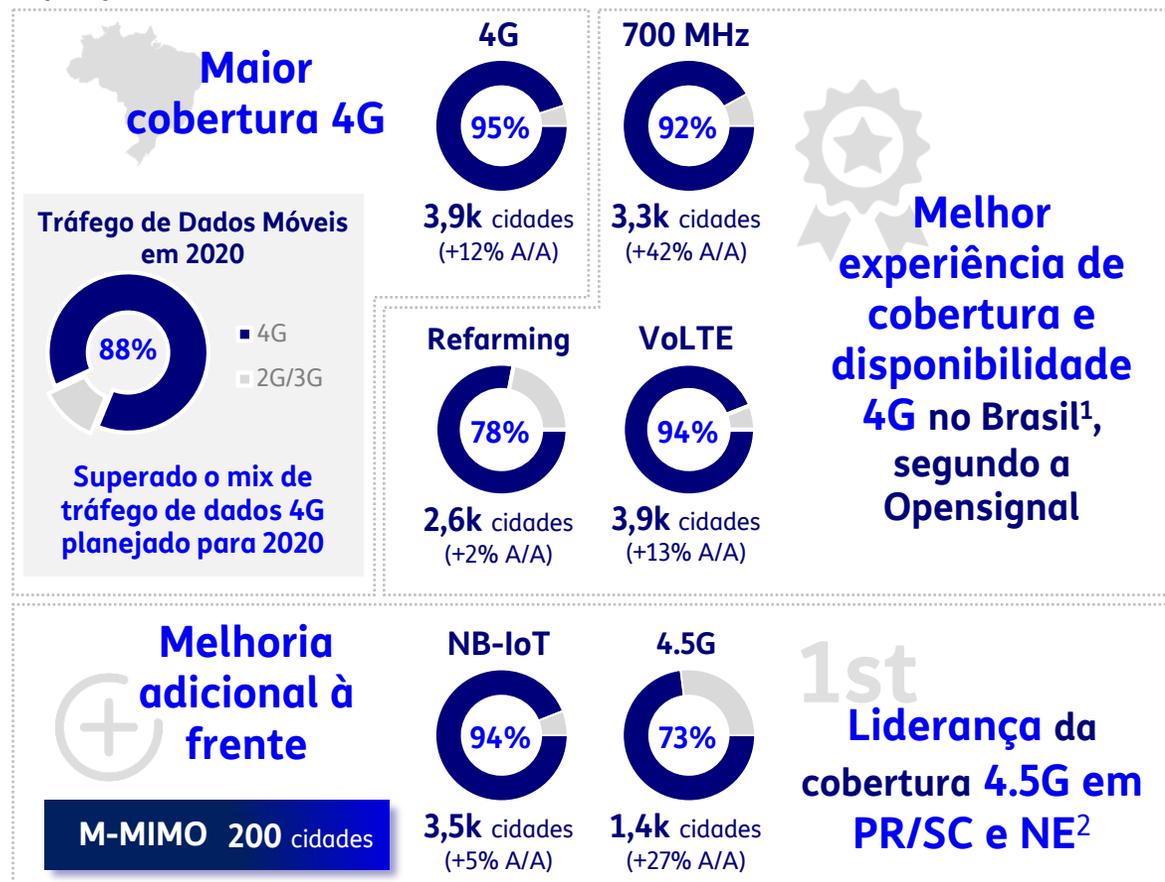
Nova MVNO (Cubic Telecom) com solução comprovada de telemetria para montadoras europeias: oportunidade de cross-selling para serviços B2C

Muito mais parcerias e novas oportunidades de crescimento para 2021

Estratégia Inteligente para Rede: Maior Cobertura e Melhor Experiência 4G, Apesar do Atual Gap de Espectro

Maior Cobertura + Gestão Inteligente do Espectro + Novas Tecnologias = Melhor Experiência Móvel

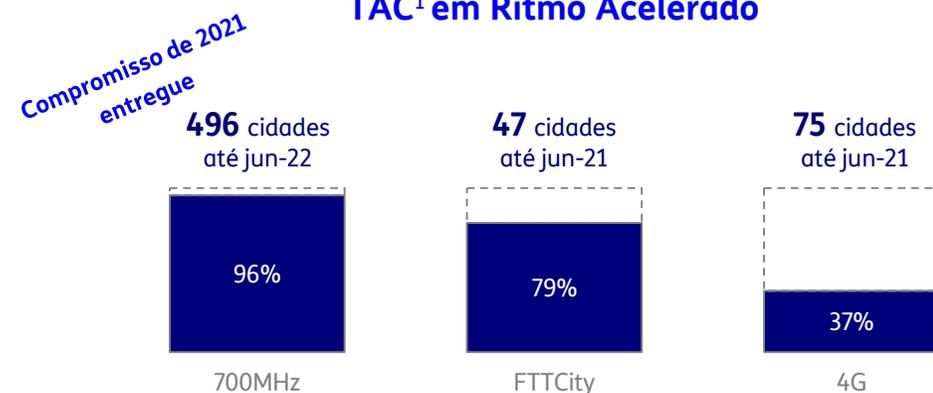
População Urbana Coberta (%)



Rede de Transporte de Fibra Suportando a Evolução da Móvel



TAC¹ em Ritmo Acelerado



Transformação Tecnológica para Construir Novas Competências e Endereçar os Desafios Atuais

5G DSS (DYNAMIC SPECTRUM SHARING)

- ✓ Expansão de **cobertura 5G DSS para +12 cidades até mar/21**



ACORDO DE COMPARTILHAMENTO DE REDE



- ✓ Desligamento da rede 2G: solução técnica definida, **testes do piloto iniciados**, rollout esperado para o 3T
- ✓ Expansão 3G/4G: atingindo **730 cidades**, esperada para o primeiro semestre
- ✓ *Full single grid*: **teste piloto em 50 cidades começando em abril**, potencial total de 1,6 mil cidades

OPEN RAN E O PROGRAMA OPEN FIELD

- ✓ Parceria com INATEL e TIP, para conduzir **testes de campo em uma rede operacional**, em fase de planejamento / implementação
- ✓ Desenvolvimento e validação de **tecnologias abertas e desagregadas (Open RAN, DCSG e outras)**



SITES UNPLUGGED



- ✓ **Cobertura 4G para áreas remotas com solução** para o fornecimento de energia baseada em energia solar
- ✓ **Até 3.000 sites instalados até 2025**

Pandemia acelerando projetos de atendimento

TAIS: ASSISTENTE DE IA



- ✓ **18% de redução nas interações humanas do call center** desde a implementação

NOVA URA COGNITIVA:

- ✓ **>22 mi de chamadas em 2020**
- ✓ **~34 mi de chamadas esperadas para 2021**

FERRAMENTA TIM.X



- ✓ **Dashboard simplificado** para os sistemas de atendimento, suportado pelo Google Cloud, com **redução do tempo de interação com o cliente**
- ✓ Implementação em andamento e **pleno funcionamento esperado para mar/21**

Jornada para nuvem e nova arquitetura



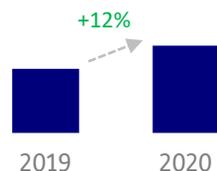
- ✓ **Primeira operadora brasileira a migrar o Siebel para a nuvem**: melhor desempenho e agilidade nos processos de atendimento ao cliente (melhoria da produtividade entre 20% e 35%)
- ✓ Criação do catálogo de ofertas: **~80% de redução do tempo para lançamento de novos produtos** (integração dos clientes da Oi será sob esta nova infra)

Transformação Digital: Gerando Eficiência Com Empoderamento do Cliente

ATENDIMENTO AO CLIENTE 4% do Opex total¹

Digitalização como fator importante para sustentar o CEX

App Meu TIM
(# de usuários únicos)



Interações Humanas
(# de ligações recebidas)



FATURAMENTO E ARRECADAÇÃO 3% do Opex total¹

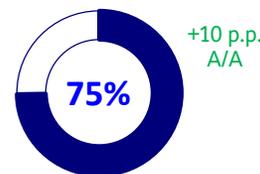
Expandindo nossos multi-canais



Primeira telco a lançar pagamentos via PIX

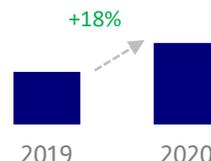
>120 mil pagamentos no primeiro mês
>0,5 mi pagamentos até fevereiro
Pelo menos **70%** de redução nos custos de arrecadação após a adoção do PIX

Adoção de Pagamentos Digitais
(% do total faturado | 2020)

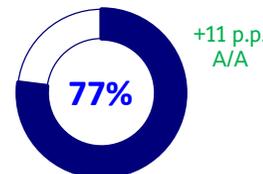


Novas funcionalidades e ajustes em sistemas gerando resultados

Faturas Digitais
(# acessos pós-pagos)



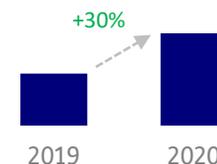
Adoção de Faturas Digitais
(% da base pós-paga | 2020)



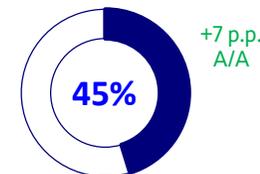
RECARGAS DO PRÉ-PAGO 4% do Opex total¹

Melhorando as recargas através do aplicativo Meu TIM

Recargas via App
(# de recargas)



Adoção de Recargas Digitais
(% do sell-out | dez-20)



AQUISIÇÃO DE CLIENTES 7% do Opex total¹

Canais de vendas digitais ganharam relevância quando lojas foram fechadas devido ao COVID-19

(2020 A/A)

+32% Vendas digitais do Pós-pago
Penetração: +2 p.p.

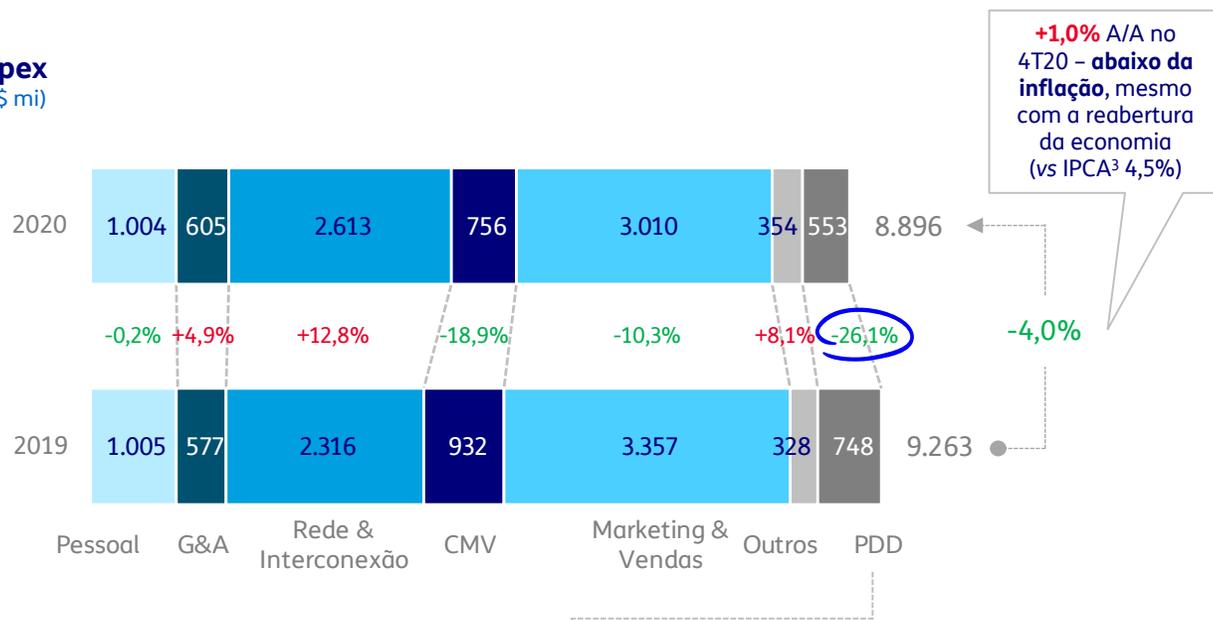
+2% Vendas digitais do Controle
Penetração: +13 p.p.

+11% Vendas digitais da TIM Live
Penetração: +1 p.p.

10,5% da redução anual média do Opex nos últimos 2 anos (vs. -7,8% do Opex total)

Forte Entrega em Eficiência Continua a Ser Fator Relevante para Manter um EBITDA Sólido, Com Expansão de Margem

Opex
(R\$ mi)

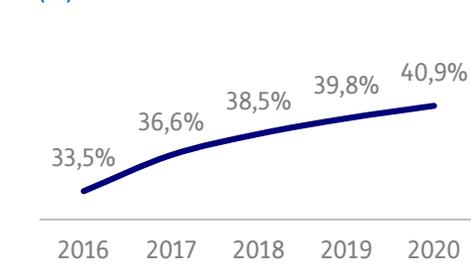


+1,0% A/A no 4T20 – abaixo da inflação, mesmo com a reabertura da economia (vs IPCA³ 4,5%)

Performance de EBITDA¹ e Margem¹
(R\$ mi)

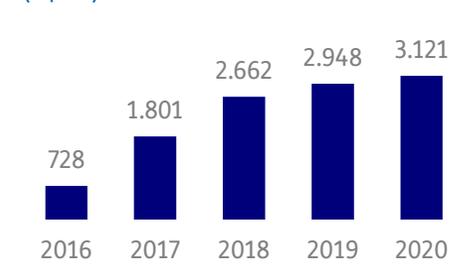


Margem EBITDA¹ (Pro-forma²)
(%)



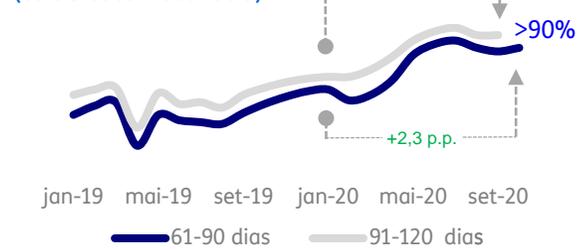
750 bps de expansão nos últimos 5 anos

EBITDA¹ – Capex (Pro-forma²)
(R\$ mi)



CAGR de 43,9%

Curva de Arrecadação
(% do total faturado)

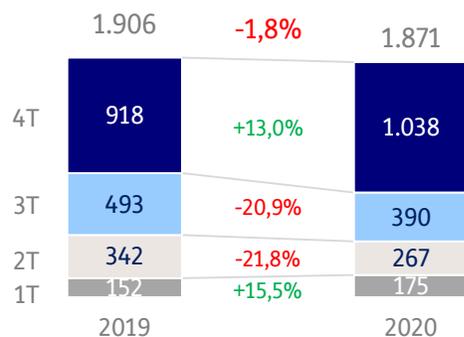


- **2,3% da PDD sobre a Receita Bruta Total em 2020**
- **Desempenho sustentável em Arrecadação possibilitou uma melhoria contínua da PDD em um ano difícil**
- **Curva de arrecadação atingindo uma tendência de estabilidade após um ciclo de recuperação**

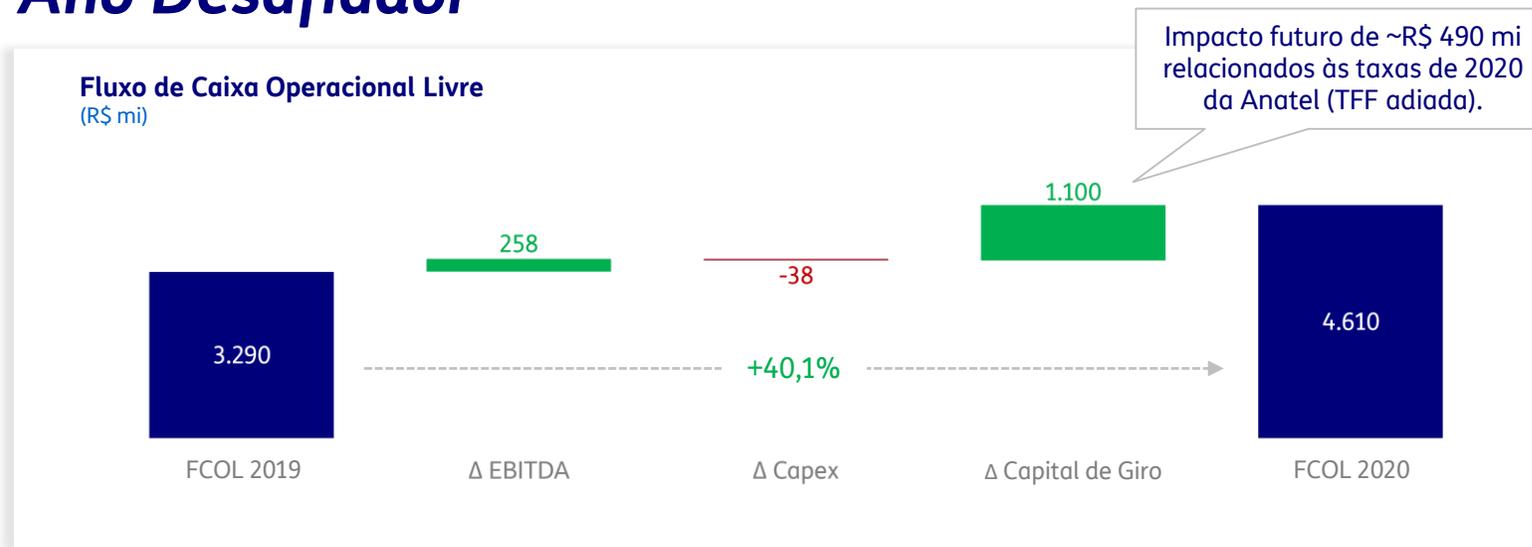
Evolução Financeira

Fortalecendo Consistentemente o Desempenho Financeiro e a Remuneração dos Acionistas, Apesar do Ano Desafiador

Lucro Líquido¹
(R\$ mi)



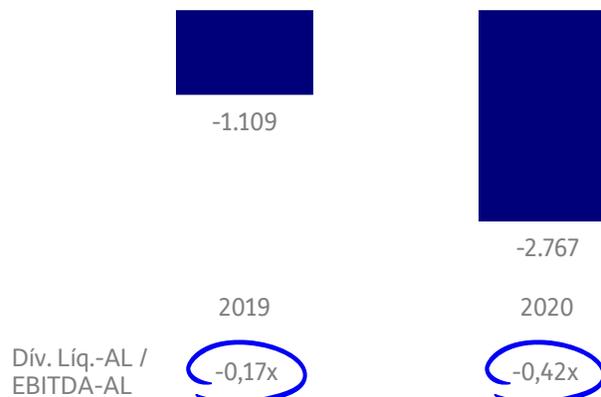
Fluxo de Caixa Operacional Livre
(R\$ mi)



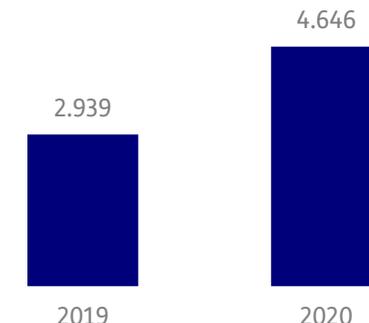
Juros sobre Capital e Dividendos Declarados
(R\$ mi)



Dívida Líquida-AL²
(R\$ mi)



Posição de Caixa³
(R\$ mi)



Forte posição de caixa, preparando o financiamento para a aquisição dos ativos móveis da Oi

Transações de M&A Evoluindo de Acordo com o Plano, Prontos para Fazer de 2021 um Ano Transformacional

Recap dos resultados do leilão da UPI de Ativos Móveis da Oi

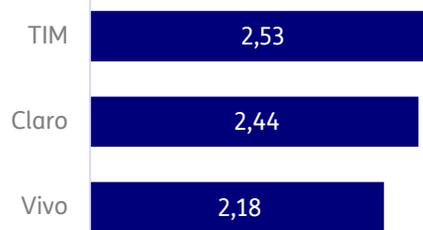
Fechando o Gap Histórico

+49 MHz  +7,2 mil  +14,5 mi 

Espectro (média nacional de MHz)



Espectro por Acesso Após a Transação¹



Informações adicionais:

- Os ofertantes **pré-notificaram o CADE** em novembro
- Pedido de **anuência prévia apresentado à Anatel** em 31 de dezembro
- **Assinatura** em 28 de janeiro
- **Notificação formal ao CADE** em 8 de fevereiro
- Transação a ser **financiada com dívida local e geração de caixa**

Framework de sinergias: 3 fontes

Infraestrutura

Evitando e reduzindo Opex, Capex e Leasing

Base de Clientes

Redução / diluição geral do Opex / SG&A

Mercado

Redução estrutural do churn com o declínio do efeito de washing machine

FiberCo em breve...

- **SPE já criada**
- Projeto em fase final, **propostas formais sendo analisadas**
- **Assinatura** prevista para o 1T21

Mais informações sobre os projetos especiais na divulgação do plano de 3 anos.

Comprometimento em Continuar Liderando uma Transformação ESG

Environment



Iniciativas para melhorar a eficiência energética e tornar-se carbono neutra.



34 usinas de energia renovável

64% da energia de fontes renováveis

ICO2 B3

Índice B3 de empresas comprometidas com a agenda de mudanças climáticas

Índice CDP
Resiliência Climática

Novo Índice de Resiliência Climática ICDPR-70

Social



Desenvolver novas competências e engajamento para manter a liderança.

KPIs 2020 (colaboradores)	Meta	Resultado
Engajamento	> MQ3	P90¹
Treinados em cultura ESG	> 95%	99%
Treinados em competências digitais	> 1.000	1.486

Vamos tornar a TIM cada vez mais inclusiva. Afinal, respeito é básico. Incluindo o essencial.



Novo programa de estágio promovendo diversidade e inclusão



Série anual de treinamentos para funcionários, agora compartilhada com a sociedade



Governance



Equilibrar de maneira justa os interesses de todas as partes interessadas.



Top 10 empresas da B3 em % de mulheres no Conselho

Teva Índices ESG Mulheres no Conselho®



Desde 2011



1ª e única telco



Lançamento do canal DPO, designado para responder reclamações sobre privacidade de dados

1ª

na pesquisa sobre as políticas dos provedores de internet para proteção de dados²

ISE B3

13 anos seguidos, alcançando nossa maior pontuação em 2020



Uma das ações mais bem classificadas no novo índice B3 e S&P ESG

Metas de longo prazo serão atualizadas na divulgação do plano de 3 anos.

Processo Contínuo de Criação de Valor, Respondendo aos Desafios no Curto Prazo e Construindo o Futuro

DE VOLUME PARA VALOR

- ✓ **Inovação de portfólio:** gamificação, marketplace de conteúdo e novas parcerias
- ✓ **Gestão ativa da base** para equilibrar o uso do cliente e sua capacidade de pagamento
- ✓ **Desfrutando de novo momentum no B2B (Top Clients)**

DISCIPLINA NOS CUSTOS E EFICIÊNCIA

- ✓ **Aceleração da digitalização: novas competências nos processos de CEX**
- ✓ **Abordagem inteligente para projetos de infra com metas ambiciosas:** 4G em todas as cidades até 2023
- ✓ **Abordagem racional e ágil para atender necessidades imediatas: PDD**

NOVAS FONTES DE RECEITA

- ✓ **Pavimentando o caminho para uma contribuição relevante no crescimento em 2-3 anos**

OPORTUNIDADES PARA GERAR VALOR

- ✓ **Simplificação da estrutura corporativa**
- ✓ **Acordo de compartilhamento de rede** com a Vivo
- ✓ **Spin-off de banda larga fixa para acelerar a expansão**
- ✓ **Abordagem racional no processo de consolidação móvel**

Atualização do plano de 3 anos em 23/fev.

MÉTRICAS DO GUIDANCE	METAS DE CURTO PRAZO	RESULTADOS DE 2020
Expansão da Geração de Caixa	EBITDA-Capex: Mid single digit A/A	+5,2% A/A
	% sobre a Receita Líquida: >20%	25,9% <i>Meta para 2022 atingida</i>
Desenvolvimento da Infraestrutura	Capex sobre a Receita Líquida: Low 20's	22,5%
Melhora da Rentabilidade	Crescimento do EBITDA: Mid single digit A/A	+3,2 A/A <i>Margem para 2022 atingida</i>
Sustentabilidade do Crescimento da Receita	Crescimento da Receita de Serviços: Mid single digit A/A	+0,4% A/A

Reavaliado devido à pandemia