

 **TIM**

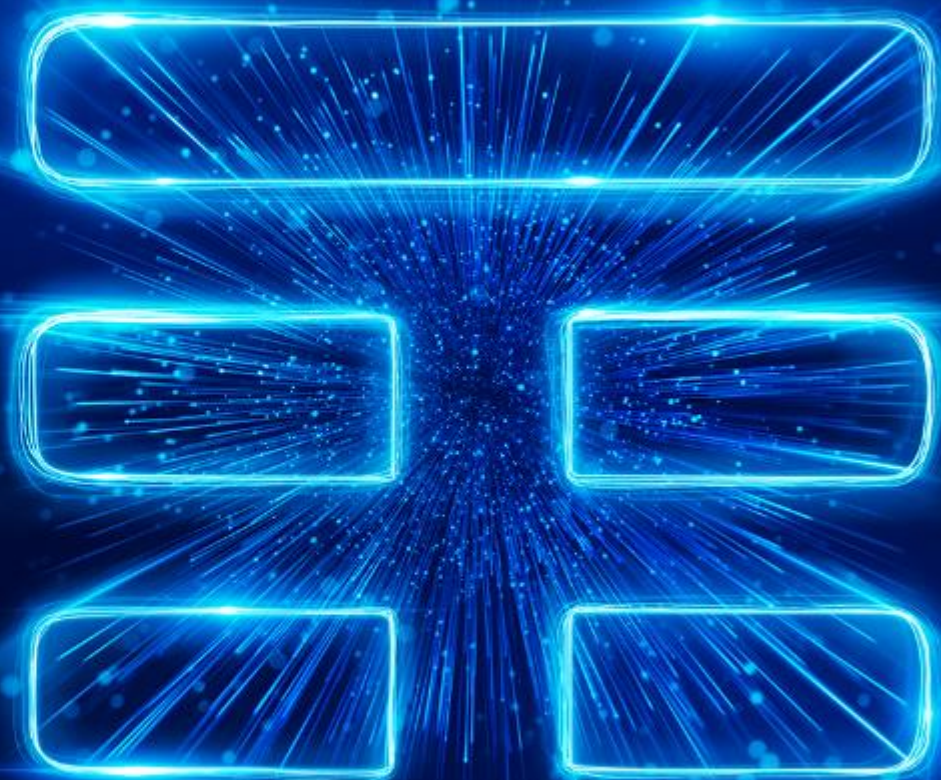
BRASIL DAY 2023

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 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

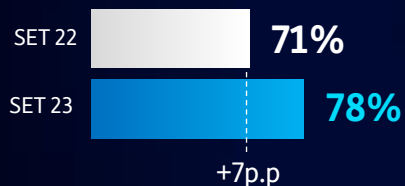
Manter a sustentabilidade de capex e qualidade da rede

Tecnologia 5G

Portfólio de espectro

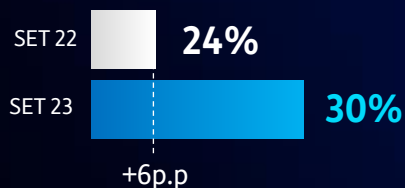
Mantivemos nossos custos sob controle com iniciativas tradicionais de digitalização durante o ano

Recarga online



Cada +1 p.p. representa aproximadamente 1 milhão de custo reduzido^{1,2}

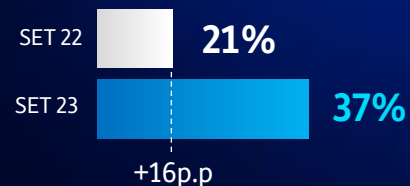
Vendas Digitais



Cada +1 p.p. representa aproximadamente 0,5 milhão de custo reduzido¹

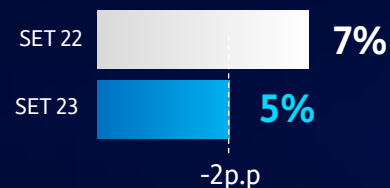
PIX

(Forma de pagamento instantâneo)



Cada +1 p.p. versus opções de pagamento tradicionais se traduz em aproximadamente 0,2 milhão de custo reduzido¹

Taxa de contato com call center humano



Cada -1 p.p. representa aproximadamente 1,5 milhão de custo reduzido^{1,2}

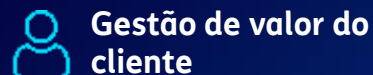
E manteremos nossos esforços em:



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 leasing² 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 rede¹ 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/cliente¹, 2022



Tecnologia 5G

Transferência de tráfego de 4G para 5G

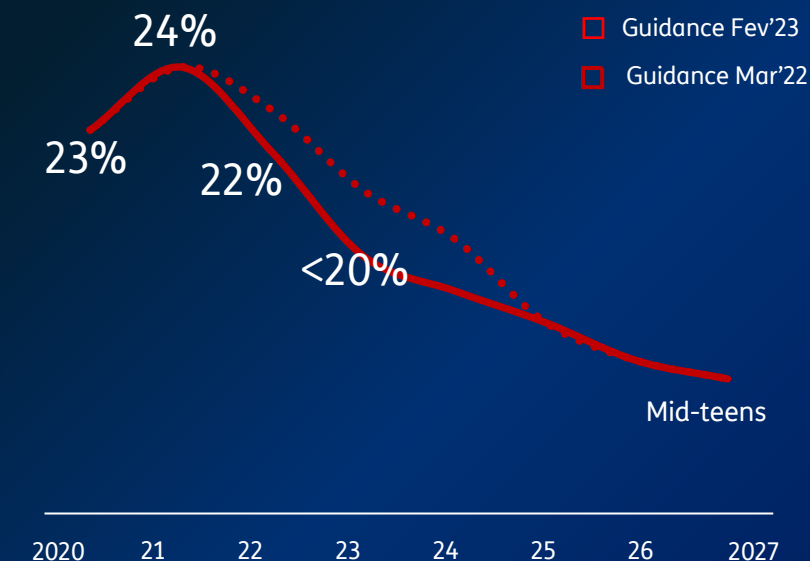


-35%

Redução do custo/GB de 4G para 5G

Acelerar o alcance das metas em 1 ano

Capex/ receita líquida¹ (%)



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