



Você, sem fronteiras.

SENADO FEDERAL

CMA - Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

CI - Comissão de Serviços de Infraestrutura

CCT - Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática

Brasília, 20 de Maio de 2014

Rodrigo Abreu



- *~ 74 milhões de clientes.*
- *2ª maior operadora móvel, com **mais de 27% de participação** de mercado.*
- *Líder do segmento pré-pago com mais de 61 milhões de clientes.*
- *Cobertura em mais de **3.400 municípios** e 95% da população urbana brasileira.*
- *~ **12 mil funcionários** próprios e **21 mil empregos indiretos**.*
- *13 Centrais de Atendimento telefônico com cerca de **18 mil consultores**.*
- ***13º lugar entre as maiores empresas brasileiras***.*
- ***Única** operadora brasileira com ações no principal segmento de Governança da **BM&F Bovespa** (Novo Mercado, 2011).*
- *Investimentos da ordem de **R\$ 11 bilhões** no triênio **2014/2016**.*

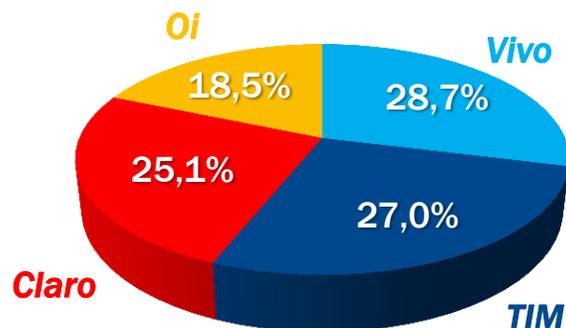
O Brasil possui um dos mercados móveis mais competitivos do mundo...



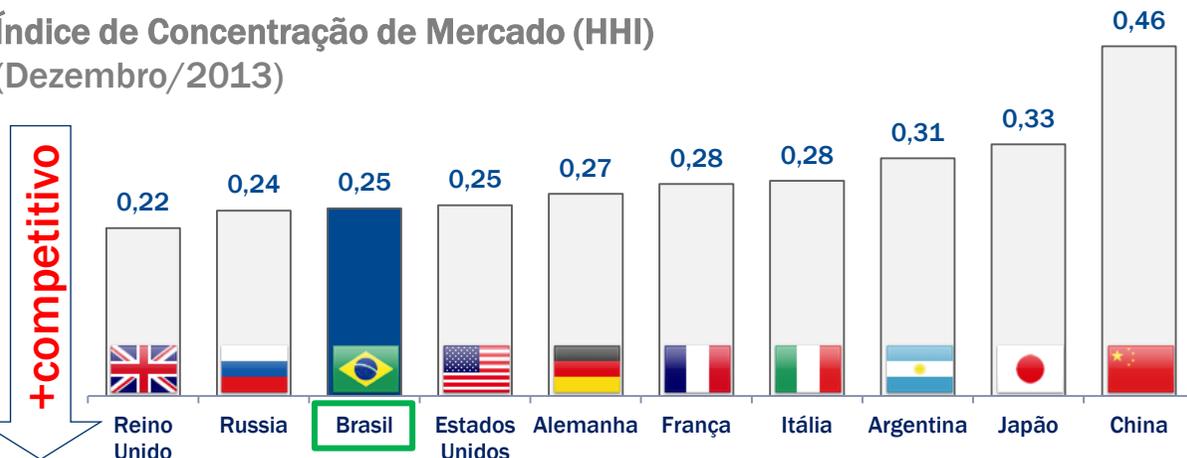
Você, sem fronteiras.

Estrutura de Mercado altamente competitiva

Market Share
(Março/2014)



Índice de Concentração de Mercado (HHI)
(Dezembro/2013)



Garantia dos Principais Benefícios para o Consumidor:



Direito de Escolha



Menor Preço



Maior Inovação

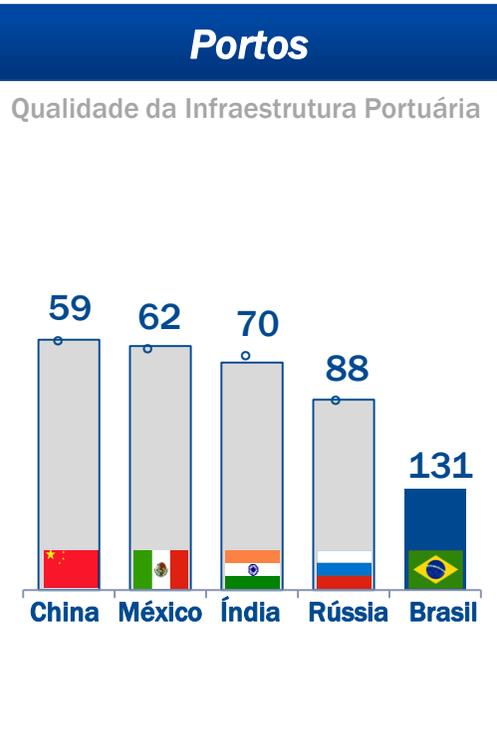
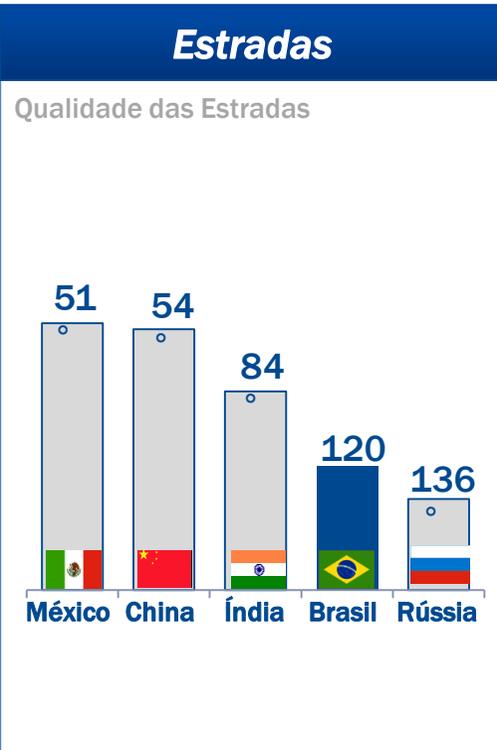
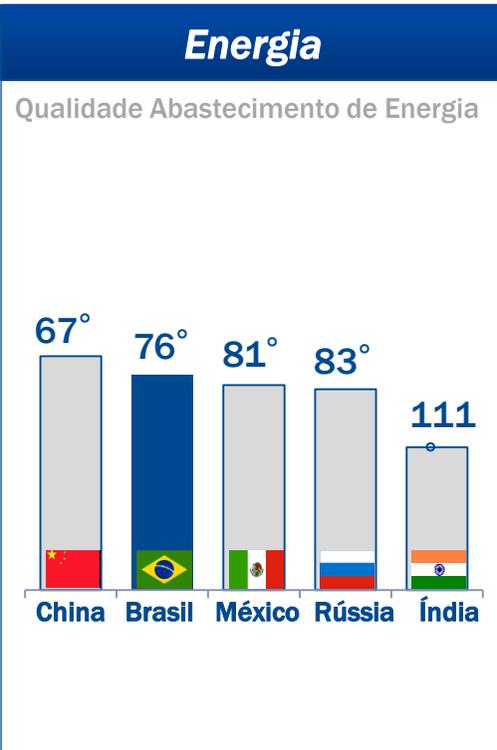
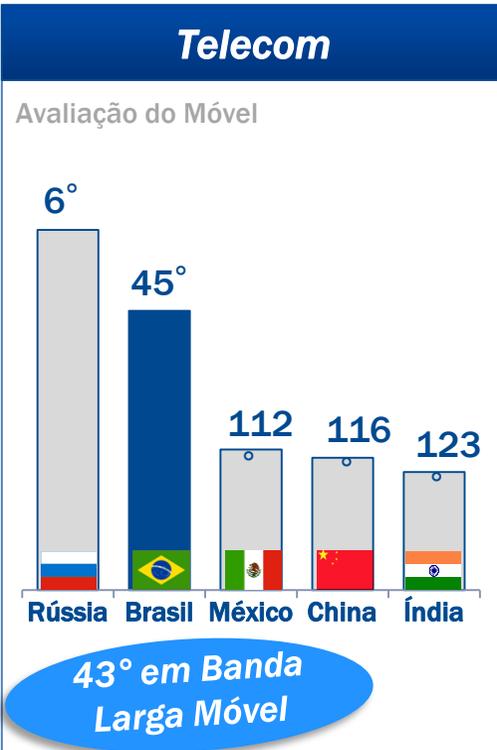
Investimentos totais do setor de Telefonia Móvel no país aumentaram 174% desde 2000, atingindo mais de R\$11 bilhões em 2013.

A TIM investiu em 2013 mais de R\$ 3.8 bilhões.

Ajudando a fazer de Telecom a área de infraestrutura mais desenvolvida do país nos comparativos internacionais



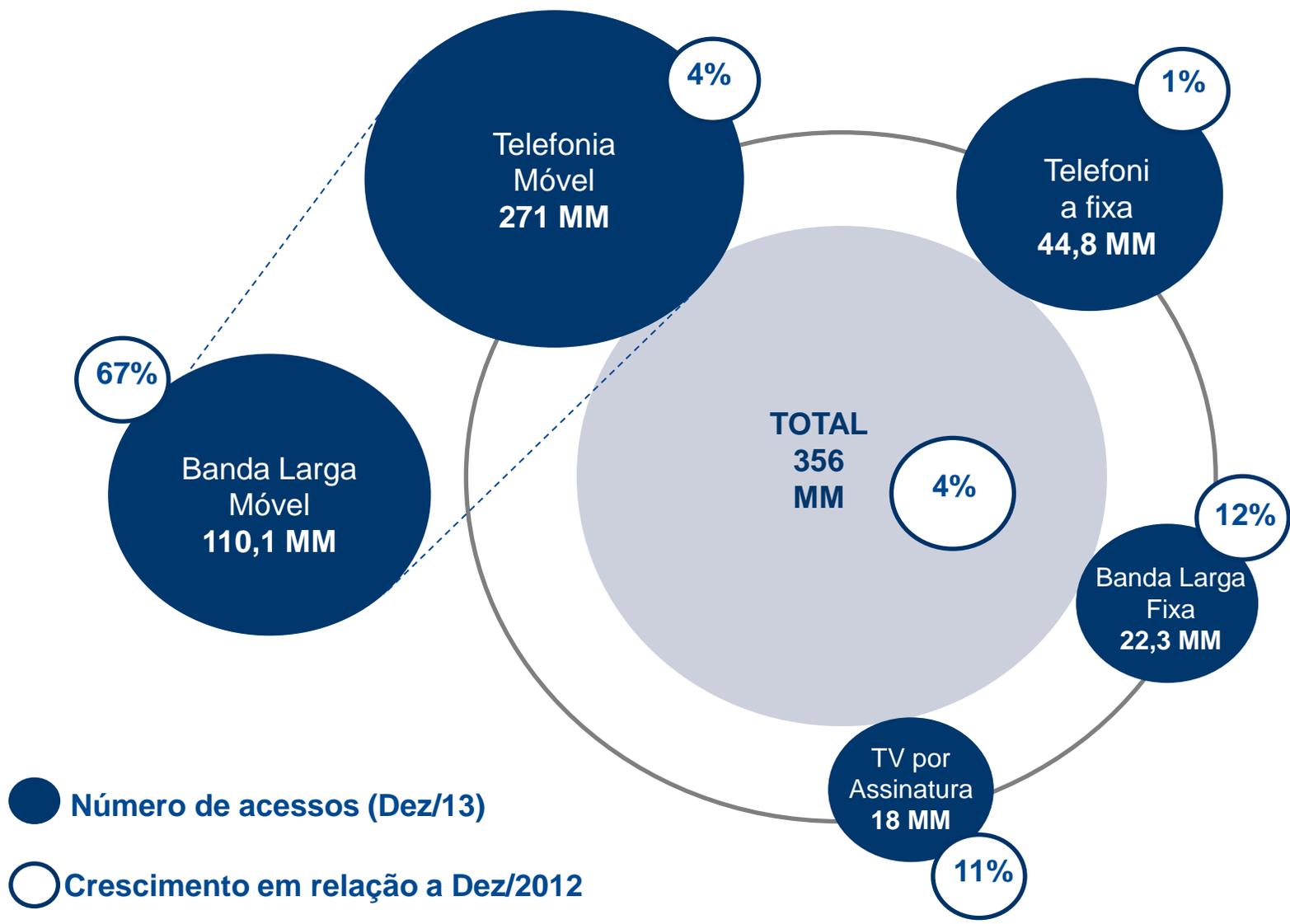
Índices Globais de Infraestrutura – Posição Global no Ranking



A transição de voz para dados (Banda Larga) requer uma grande fase de investimentos, com diversos desafios ...



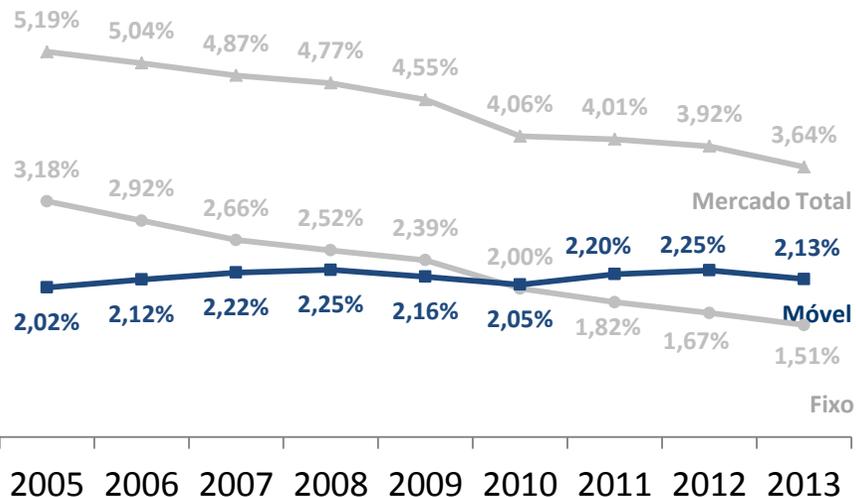
Você, sem fronteiras.



Fonte: Sindilebrasil e Anatel

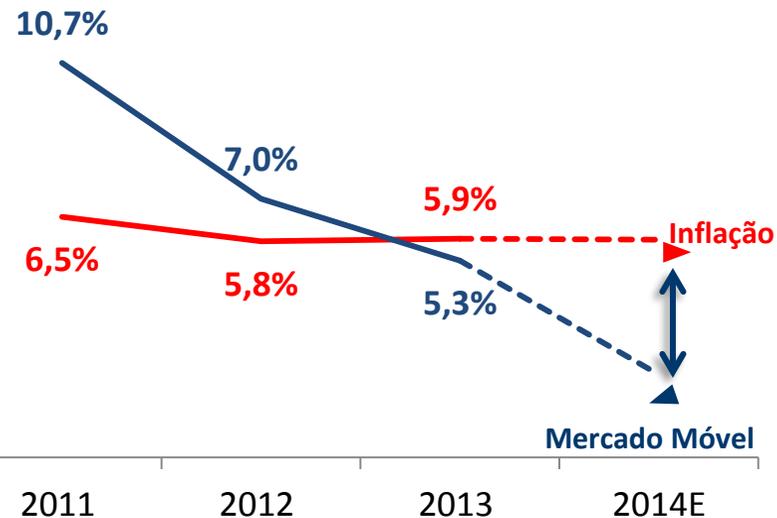
Setor de telecom cresce menos que o PIB...

Penetração da Receita sobre o PIB



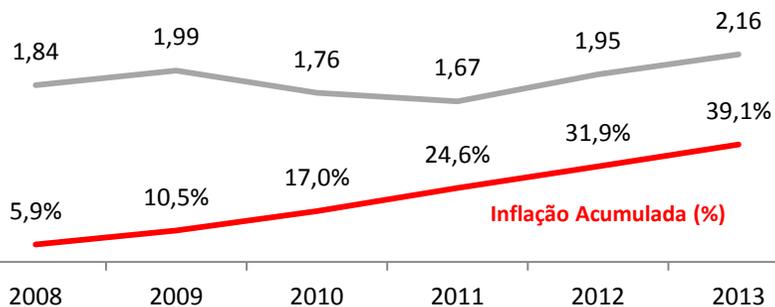
.. Embora o móvel resista, a receita já não acompanha a inflação

Crescimento do mercado móvel vs. Inflação

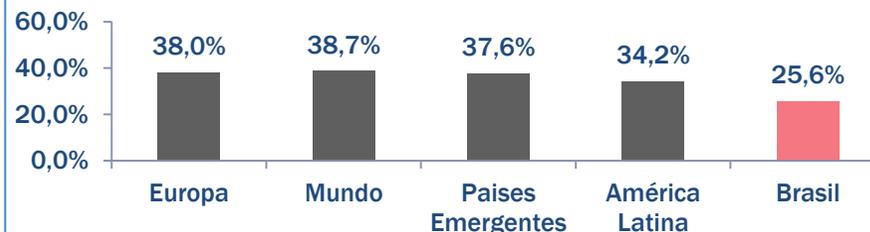


...Enquanto a inflação e o dólar pressionam custos

Dólar (US\$/R\$)



A Margem EBITDA é a menor entre os países (4T2013)



Fonte: Global Wireless Matrix 4Q13, BofA Merrill Lynch - 48 países analisados.

O Desafio Tributário – Resultado Grupo TIM (2013, R\$ bi)

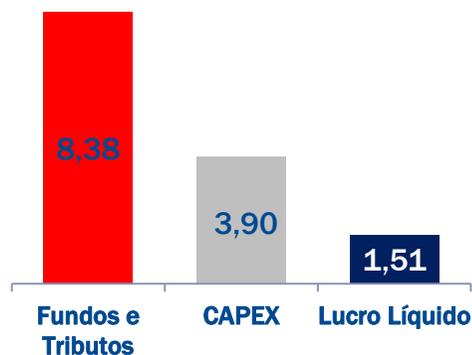
Ex.: Grupo TIM respondeu pelo recolhimento de aprox. R\$ 8,4 bi ao Tesouro em 2013

~R\$ 1,2 bi ao FUST, FUNTTEL e FISTEL

~R\$ 7,2 bi em tributos (ICMS, IR, CSLL, PIS/Pasep, Cofins)



EM SUMA:



Tributos e Fundos representaram :

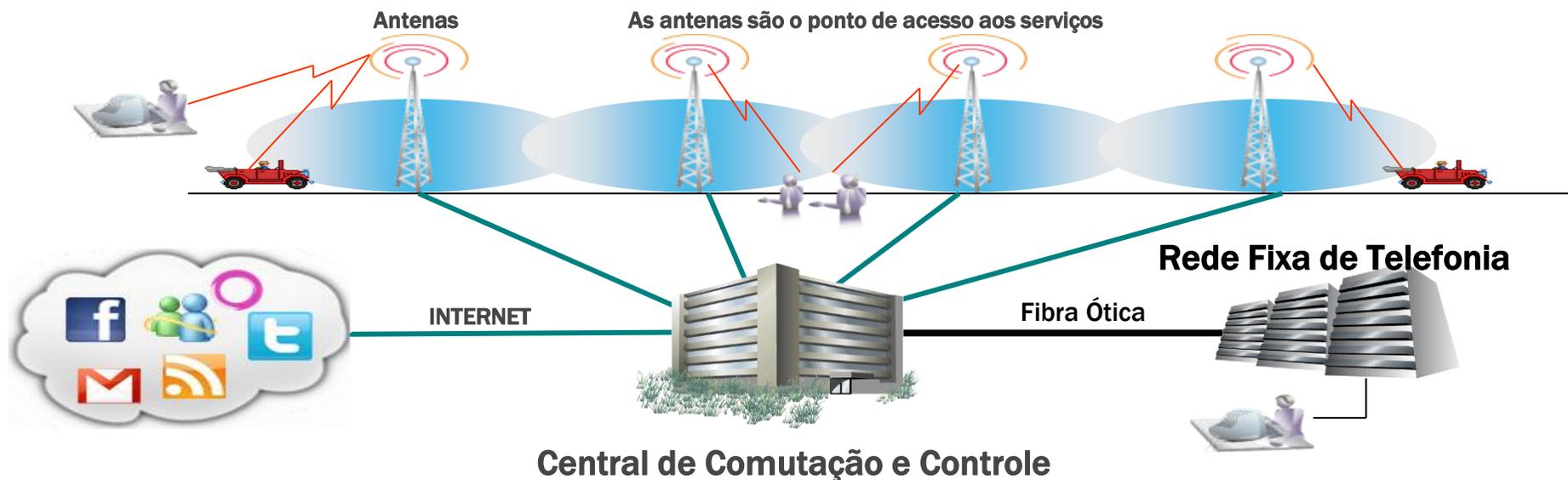
~ 2 x o CAPEX

~ 5,5 x o Lucro Líquido

O Desafio na Implantação de Infraestrutura Requer Investimentos em Antenas e Fibra Ótica



Você, sem fronteiras.



1. Anteriormente, para atender certa área geográfica era necessário uma antena (900 MHz e 1800 MHz).



2. As frequências “atualmente” utilizadas para o 3G e 4G são mais altas (2.1 GHz e 2,5 GHz). O alcance da antena diminui e a infraestrutura necessária é maior.



A TIM aumentou seus investimentos para o período 2014-2016, e segue crescendo sua rede de maneira acelerada

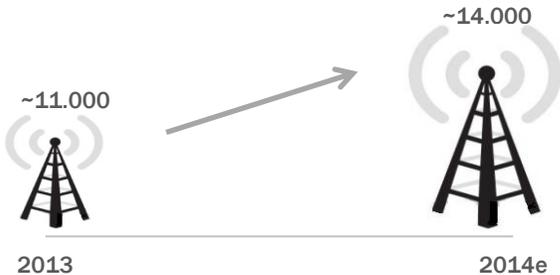


Aumento da Velocidade Média nas Antenas 3G Conectadas por Fibra

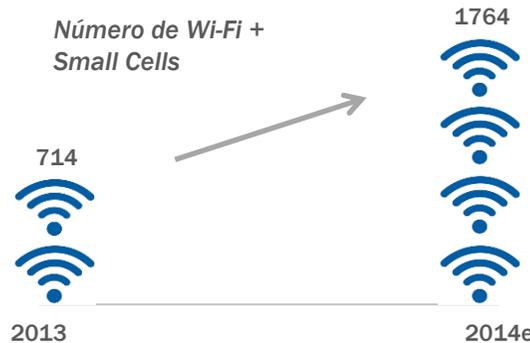


- ### Incrementos de Rede no 1T14
- ✓ Sites 3G: + 111 no T1 (total 9.185)
 - ✓ Sites 4G: + 208 no T1 (total 2.133)
 - ✓ WiFi hotspots: +190 in T1 (total 904)
 - ✓ Cidades com FTTS: + 14 no T1 (total 53)

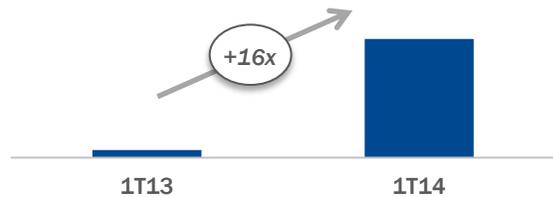
Número de Sites 3G/4G



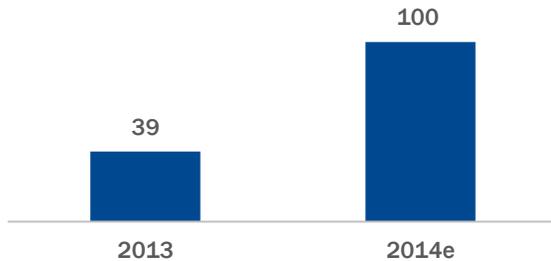
Número de Wi-Fi + Small Cells



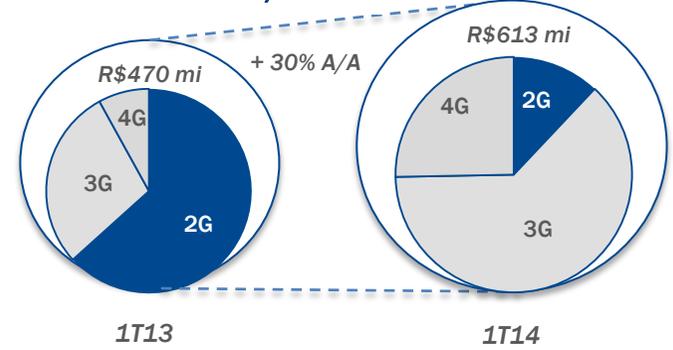
Número de sites com fibra ótica



Cidades com o Fibra até a Antena

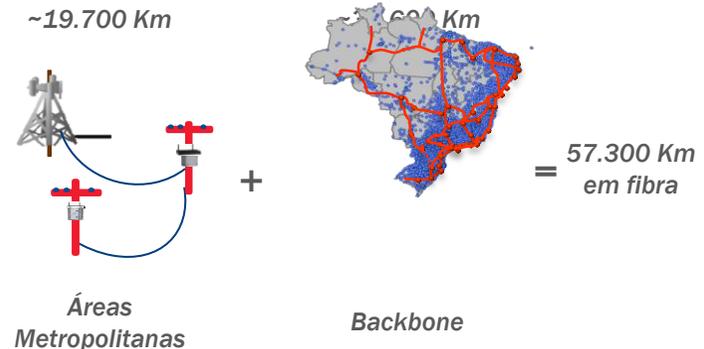


Investimentos R\$ 11 bilhões - 2014/2016



- ✓ R\$3,8 bilhões em 2014e
- ✓ R\$613 mi no 1T14
- ✓ >94% em infraestrutura

Infraestrutura de Fibra



* De acordo com análise independente feita pela NetMetrics Reports provida pela Speedtest.net

Na última década a TIM investiu intensamente em sua infraestrutura de fibra ótica em todo o país



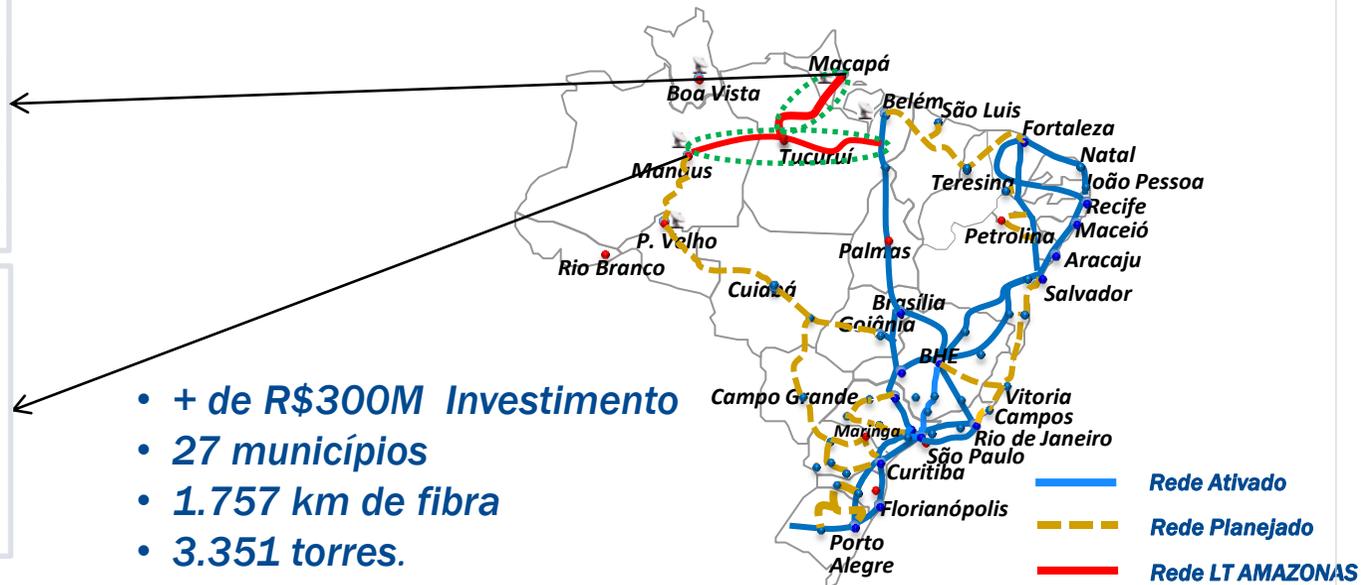
Você, sem fronteiras.



Macapá



Manaus

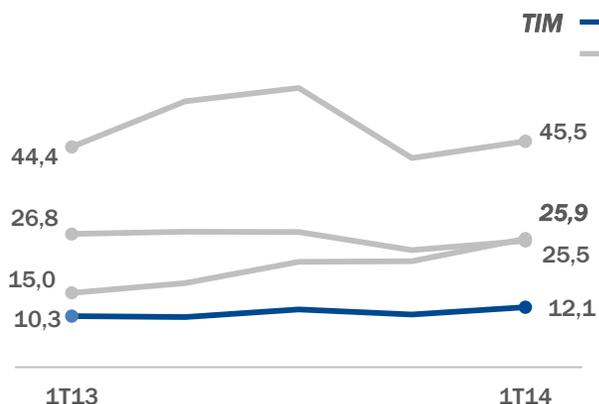


E os investimentos tem gerado melhorias significativas nos indicadores de qualidade



Você, sem fronteiras.

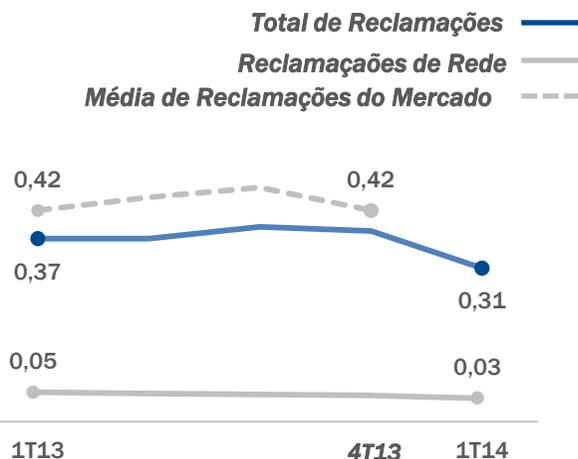
Reclamações no PROCON (mil)



Fonte: SINDEC-Procon

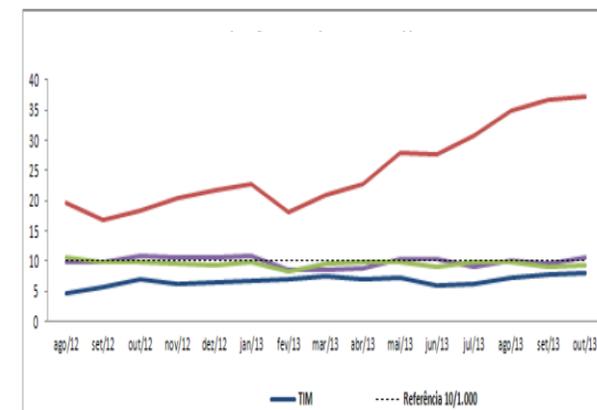
Nota: Por grupo econômico

Reclamações na Anatel por 1.000 usuários



Fonte: ANATEL

Reclamações no Call Center Próprio por 1000 usuários



Fonte: Anatel

✓ Menos reclamada entre as operadoras

✓ Performance consistente no PROCON

✓ Reduzindo as reclamações na ANATEL em todos os indicadores

✓ ~50% de redução nos volumes de reclamação de rede

✓ Operadora com o menor volume de reclamações em seu call center

Um Desafio Adicional da Infraestrutura: Cobertura Móvel na Copa do Mundo



Você, sem fronteiras.

- *Projeto Indoor “Estado da Arte” nos Estádios, realizado em conjunto pelas 5 operadoras (TIM, Oi, Claro, Vivo e Nextel).*
- *2G, 3G e 4G, com a tecnologia DAS (Distributed Antenna System) – Distribuição via fibra ótica e WiFi onde autorizada pelo administrador. Projeto de Cobertura: arquibancadas, camarotes, vestiários, praças de alimentação, estacionamentos, etc.*
- *Em 6 arenas, rede Wi-Fi irá reforçar a capacidade para o tráfego de dados.*
- *Em 6 estádios não houve a autorização para a instalação do WiFi pelos administradores, inclusive no palco da abertura da Copa, o Itaquerão em São Paulo.*
- *São necessários **150 dias para a instalação** completa do projeto de cobertura indoor, mas em média os prazos disponibilizados pelos estádios foram muito inferiores a estes, chegando em alguns casos a pouco mais de 60 dias.*
- *Todas as operadoras também terão reforço da cobertura e capacidade no entorno dos estádios.*

Apesar do Projeto Conjunto “Estado da Arte” das Operadoras, a situação de alguns estádios ainda requer atenção



Você, sem fronteiras.



Estádio Nacional Brasília

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi em implantação (Previsão 21/05)



Arena Fonte Nova Salvador

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi em implantação (Previsão 22/05)



Maracanã Rio de Janeiro

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi em operação



Mineirão Belo Horizonte

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio



Arena Pernambuco Recife

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio



Estádio Castelão Fortaleza

- ✓ Cobertura indoor concluída e em testes
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio



Arena Pantanal Cuiabá

- ✓ Cobertura indoor em implantação
- ✓ Wi-Fi em implantação (Previsão 05/06)



Arena das Dunas Natal

- ✓ Cobertura indoor em implantação
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio



Arena Amazônia Manaus

- ✓ Cobertura indoor em implantação
- ✓ Wi-Fi em implantação (Previsão 04/06)



Estádio Beira-Rio Porto Alegre

- ✓ Cobertura indoor em implantação
- ✓ Wi-Fi em implantação (Previsão 30/05)



Arena da Baixada Curitiba

- ✓ Cobertura indoor em implantação em áreas prioritárias – atraso do estádio
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio



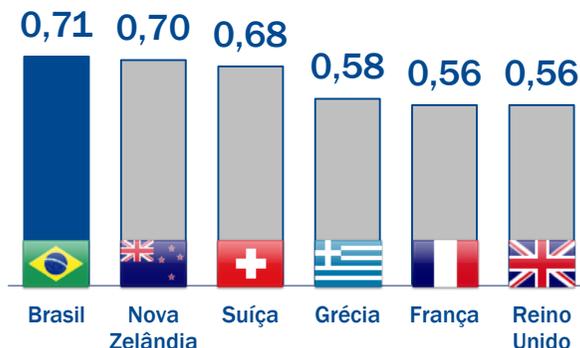
Arena São Paulo São Paulo

- ✓ Cobertura indoor em implantação em áreas prioritárias – atraso do estádio
- ✓ Wi-Fi não foi autorizado pelo estádio

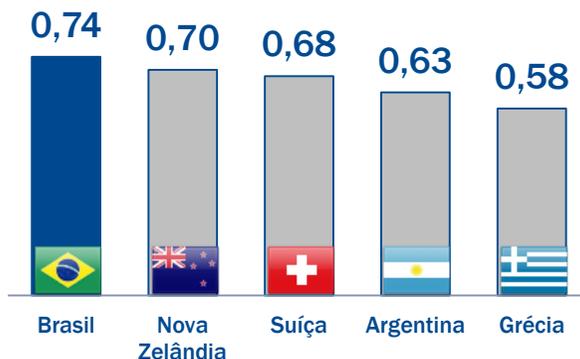
Além dos desafios econômicos e de infraestrutura, existe ainda um desafio quanto à percepção e imagem do setor, que muitas vezes aparece de maneira distorcida

Segundo a UIT, o Preço do minuto seria o maior do mundo ???

Ligações para mesma operadora (US\$)

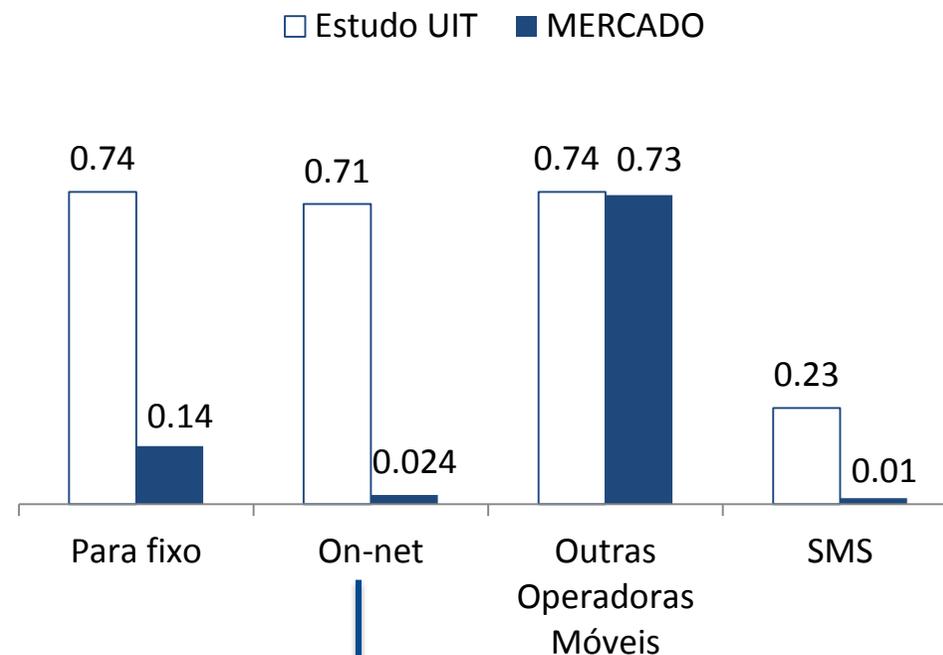


Ligações para outras operadoras (US\$)



Diferença entre Preço Homologado e Preço Aplicado

Valor do minuto (US\$)

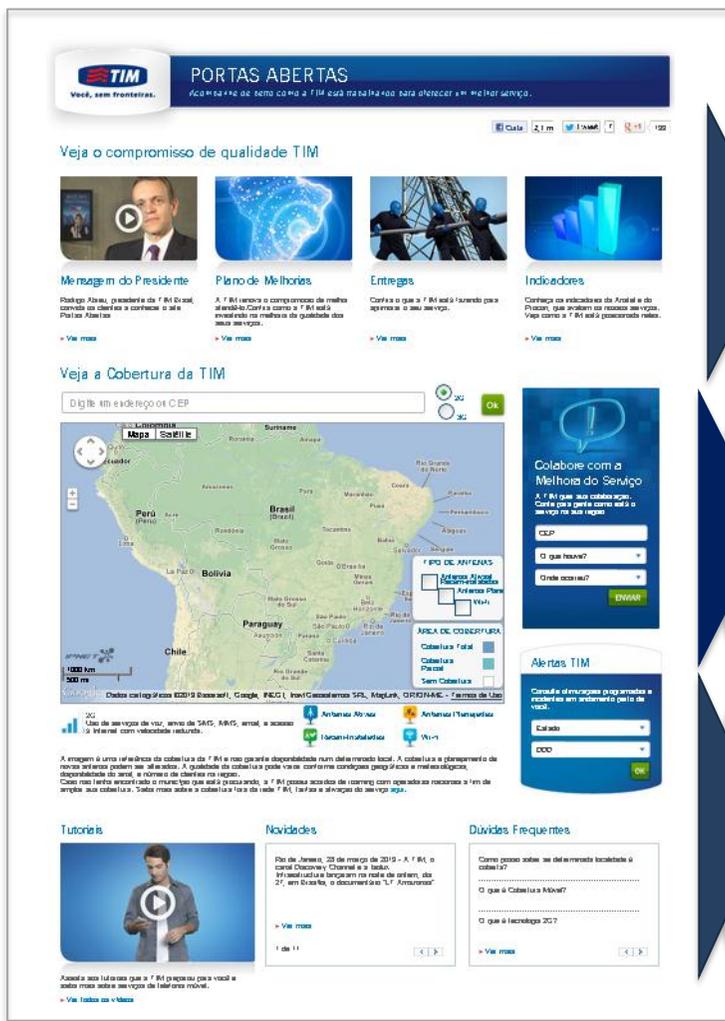


90% do tráfego é On-net

A TIM tem a Transparência como um de seus valores, e disponibilizou o Projeto “Portas Abertas” para aumentar a comunicação com seus usuários e com a sociedade



Você, sem fronteiras.



■ Compromisso

Apresentação do Plano de Melhorias, evolução das entregas e dos indicadores de qualidade do serviço.

■ Área Interativa do Cliente

Consulta a cobertura real e antenas, report de falhas no serviço, consultar incidentes na rede que geram interrupções.

■ Área Informativa

Informações sobre o serviço de telefonia móvel e sobre a TIM para dar conhecimento e esclarecimento para os clientes.



Compartilhamento da Infraestrutura (Lei das Antenas / RAN Sharing)

Processo ágil de Licenciamento *

Estabilidade Regulatória



**Investimentos
Atendimento com alto
padrão**

Tributação justa e uso efetivo dos recursos dos Fundos Setoriais

Legislações que permitam e incentivem os investimentos**

*Tempo médio de instalação de uma antena no Brasil é de 18 meses

** Brasil possui cerca de 300 leis municipais restritivas

Mesmo diante de todos os desafios, a TIM tem construído uma história de sucesso, colaborando de maneira decisiva para a inclusão e o crescimento do setor móvel no país



Você, sem fronteiras.

Evolução Market Share TIM

23,6%

27.0%

TIM
2002

Pioneira GSM

TIM
2002

Dados Móveis e MMS

TIM
2002

Presença Nacional

TIM
2009

Longa Distância Ilimitado

TIM
2009

Chamadas ilimitadas

TIM
2010

Ilimitado para fixo

TIM
2010

Web ilimitada

TIM
2011

SMS ilimitado

TIM
2011

Conceito Smart: "Paga quando usa"

TIM
2011

Conteúdo Futebol

TIM
2012

Maior Comunidade Pré

TIM
2011

Internet Móvel Pré

TIM
2012

Roaming Internacional por dia

TIM
2013

TIM Music

TIM
2012

Transparência Portas Abertas

TIM
2013

Planos Express (cartão de crédito)

TIM
2013

Web + SMS ilimitado

**Construímos uma das mais bem sucedidas histórias de inovação,
crescimento e inclusão do país...**

**...E queremos continuar
construindo !**



Você, sem fronteiras.

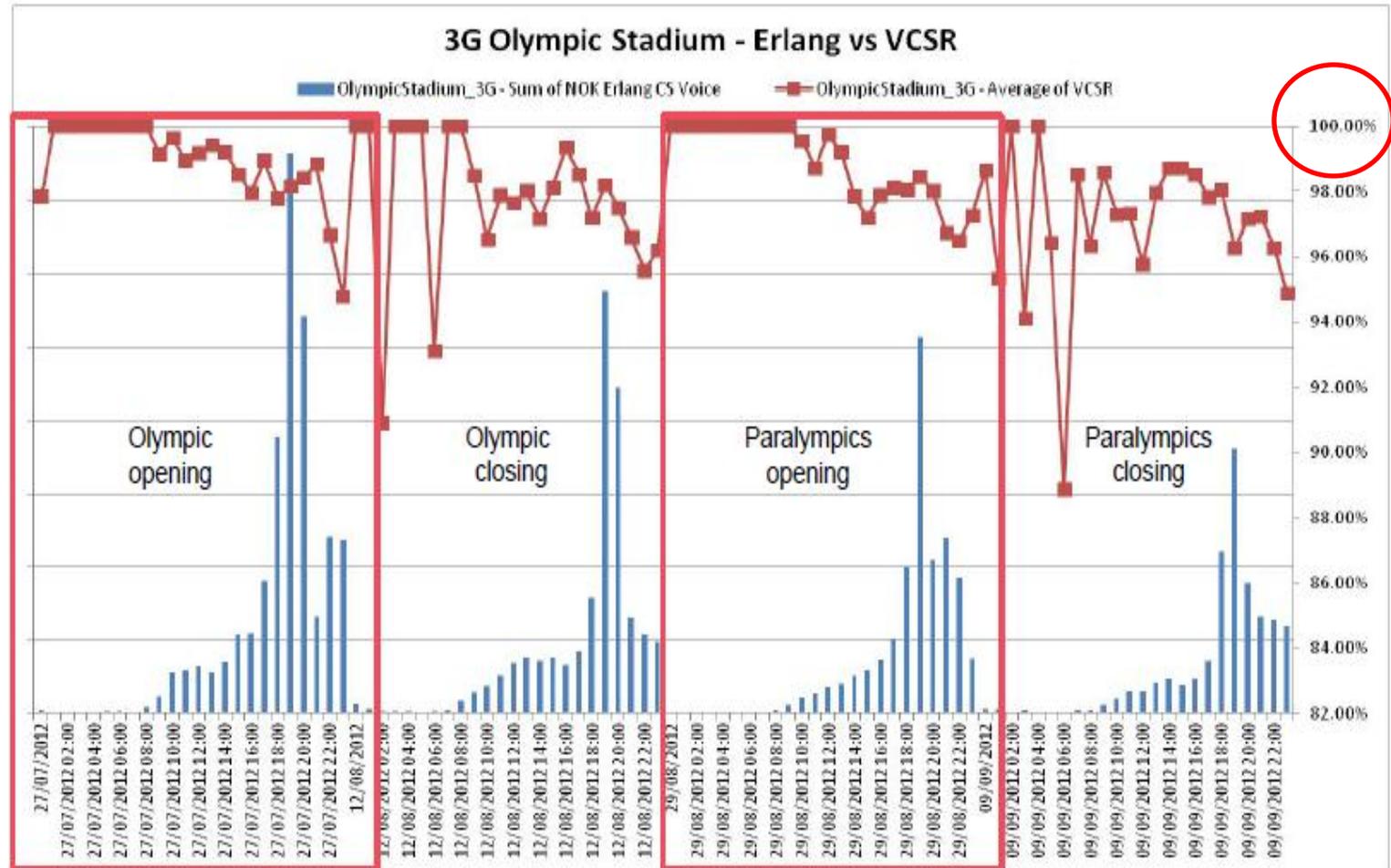
BACKUP

Em eventos, mesmo com grande infraestrutura, nos horários de pico a utilização pode alcançar 100% da capacidade



Você, sem fronteiras.

Exemplo da utilização da capacidade do 3G no estádio Olympic Park nas Olimpíadas de Londres



100.00%

- *Projeto conjunto das 4 operadoras (TIM, Claro, Vivo e Oi) desenvolvido para atender os 16 aeroportos das cidades sedes da Copa do Mundo.*
- *O projeto indoor é compartilhado, expandindo e modernizando as redes (adição do 4G ao 2G/3G).*
- *Para esta finalidade, foram iniciados em março/2013, dois ambientes de negociação, com atores públicos (Infraero) e privados (concessionárias dos 4 aeroportos privatizados).*
- *Ambas as mesas de negociação evidenciaram incrementos das condições pactuadas de ordem de 4x (chegando até a 15x), para ocupação de espaço nos aeroportos, o que inviabilizou o avanço dos projetos para todas as operadoras.*
- *Os aeroportos de Congonhas (SP), Fortaleza (CE), Recife (PE), Salvador (BA) e Santos Dumont (RJ) já possuem cobertura/capacidade considerada suficientes para provimento de boa qualidade durante a Copa do Mundo. Os demais aeroportos apresentam dificuldades.*
- *Prejudicam ainda a implantação das redes os atrasos das obras de adequação dos aeroportos brasileiros – que em determinados casos, causaram danos dos sistemas já instalados.*
- *Neste cenário, todas as operadoras buscaram, em conjunto, implementar ações complementares, tais como reforço de cobertura dos sites externos e adição de novos sites compartilhados*

Situação atual dos Aeroportos



Você, sem fronteiras.



Rio De Janeiro Santos Dumont

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Rio de Janeiro Galeão

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura parcial 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Confins Belo Horizonte

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura parcial 2G, 3G e 4G
- ✓ Sem WiFi

Fortaleza

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Salvador

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Recife

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado



São Paulo Congonhas

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Curitiba

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura 2G e 3G
- ✓ Wi-Fi ativado

Manaus

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura parcial 2G, 3G e 4G
- ✓ Sem Wi-Fi

Cuiabá

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura parcial 2G, 3G e 4G
- ✓ Sem Wi-Fi

Porto Alegre

- ✓ Infraero
- ✓ Cobertura parcial 2G e 3G
- ✓ Wi-Fi ativado

São Paulo Guarulhos

- ✓ Boingo
- ✓ Cobertura parcial 2G, 3G e 4G
- ✓ Wi-Fi ativado

Situação atual dos Aeroportos



Você, sem fronteiras.



Campinas Viracopos

- ✓ Concourse
- ✓ Cobertura parcial
2G, 3G e 4G
- ✓ WiFi ativado



Brasília

- ✓ Inframerica
- ✓ 2G, 3G em
recuperação
- ✓ 4G desligado
- ✓ WiFi ativado



Natal

- a) Novo: Inframerica
- ✓ Cobertura parcial
2G, 3G e 4G com
ERB móvel outdoor
- B) Antigo: Infraero
- ✓ Cobertura parcial
2G, 3G e 4G