

Resultados

**1T20**

**Telefônica Brasil S.A.  
Relações com Investidores**

06 de Maio de 2020

*Telefonica*

**vivo**





# DISCLAIMER



**Esta apresentação pode conter declarações baseadas em estimativas a**

respeito dos prospectos e objetivos futuros de crescimento da base de assinantes, um detalhamento dos diversos serviços a serem oferecidos e seus respectivos resultados



**Nossos resultados reais podem diferir substancialmente daqueles contidos nessas declarações**

devido a uma série de fatores, entre eles fatores políticos e econômicos brasileiros, desenvolvimento de tecnologias competitivas, acesso ao capital necessário para alcançar esses resultados e intensificação do cenário competitivo nos mercados onde operamos



**O único objetivo dessas declarações é indicar como pretendemos expandir nosso negócio** e, portanto, elas não devem ser consideradas garantias de performance futura



**Nós estamos apresentando resultados contábeis para 2020 e 2019**, considerando os impactos da adoção do IFRS 16, a menos que indicado de outra forma. Apesar disso, para um melhor entendimento, variações anuais dos resultados de 2019 desconsideram os impactos da adoção do IFRS 16 naquele ano, a menos que indicado de outra forma

# Na Vivo, nosso propósito é “digitalizar para aproximar”, e estamos comprometidos a ajudar o Brasil a atravessar a crise do Covid-19

**Reforçamos nossa capacidade e qualidade de rede** para poder lidar com o maior tráfego percebido nas últimas semanas e continuar oferecendo uma experiência única a nossos clientes através da **melhor rede de telecomunicações do Brasil**, combinando a maior cobertura em internet móvel e footprint de FTTH

Para ajudar nossos clientes B2C a permanecerem conectados e entretidos, **estamos oferecendo bônus de dados móveis, abrindo mais de 100 canais de TV e liberando o acesso a apps selecionados**. Para nossos clientes B2B, **não estamos cobrando o uso de ferramentas colaborativas**

**Estamos oferecendo aos nossos clientes B2C a possibilidade de negociar suas dívidas com a Vivo** com pagamentos em 10 parcelas, livres de juros e multa, para que possam continuar a contar com nossos serviços durante este período desafiador

**Viabilizamos o trabalho remoto para cerca de 100% de nossos colaboradores** (excluindo lojas e serviços de campo), reforçamos nossos planos de **assistência médica com plataformas de telemedicina e somos parte do movimento Não Demita**, garantindo que empregos serão mantidos durante os próximos meses

**Utilizando Big Data suportamos governos no combate ao Covid-19**, oferecendo **mapas de calor de mobilidade** com base em dados agregados e respeitando as políticas e leis de privacidade de dados. Adicionalmente, alocamos recursos da **Fundação Telefônica Vivo** na **expansão da capacidade e conteúdo de nossas plataformas de ensino a distância** e para prover **cestas básicas** às famílias de alunos mais vulneráveis



# Melhora da base de clientes levando a maior rentabilidade e forte geração de caixa neste trimestre

**+6,6%**

Clientes Pós-Pago a/a

43,7 mi

Clientes Pós-Pago

**+30,4%**

Clientes FTTH a/a

2,7 mi

Clientes FTTH



Segmentos Chave



Receitas

**75%**

das Receitas Totais

Vindo através de assinaturas

**+38,9%**

a/a

Receitas de Fibra<sup>1</sup>  
(24% da receita fixa)

**-3,3%**

a/a

Custos Recorrentes

**+1,6%**

EBITDA Recorrente a/a

40,9% Margem



Rentabilidade



Caixa

**2,1 bi**

R\$

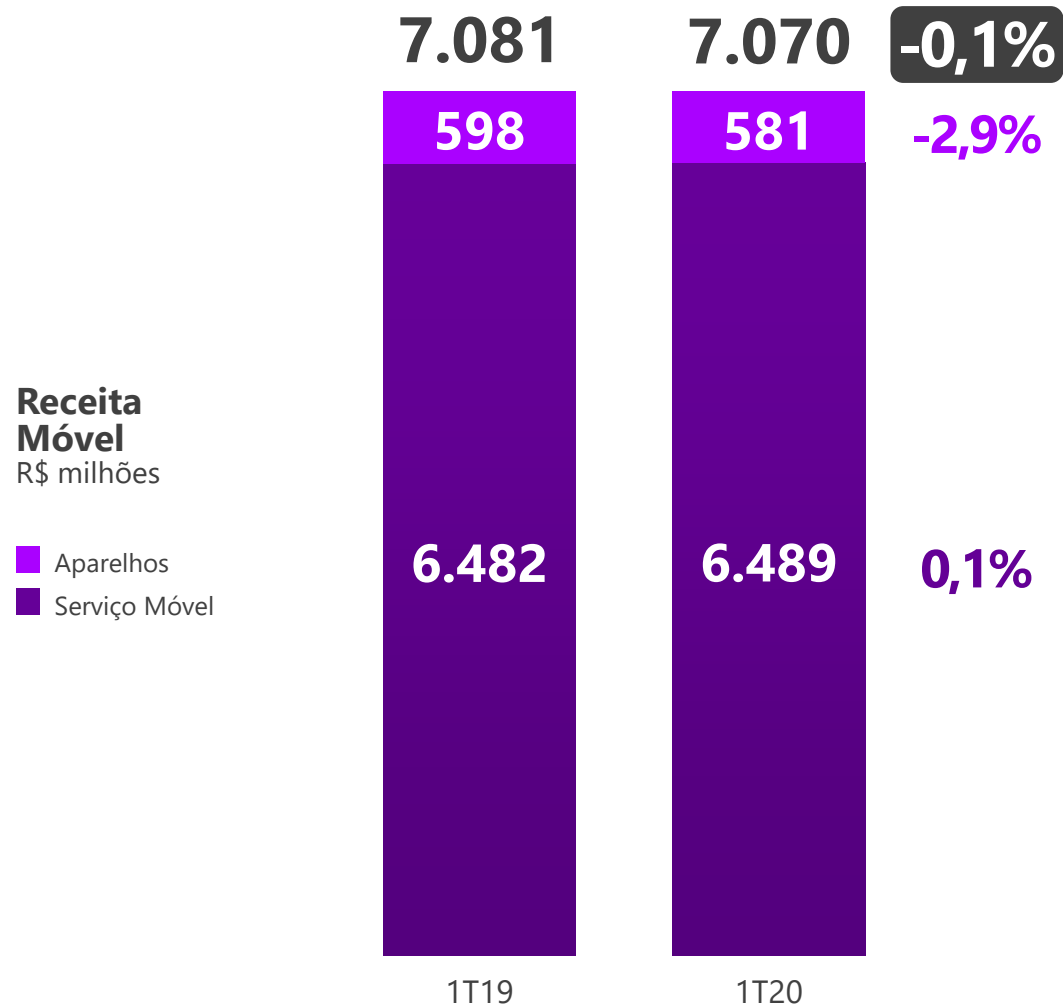
Fluxo de Caixa Livre (+81,9% a/a)

**25,7%**

Margem

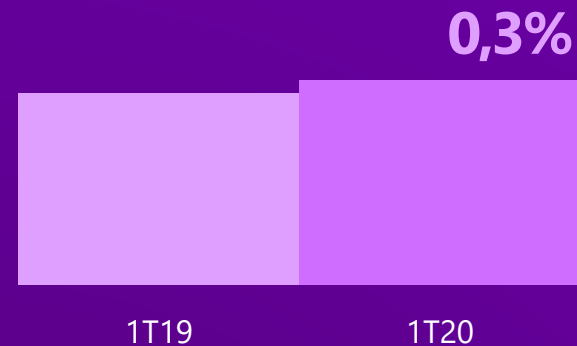
Fluxo de Caixa Operacional (+1,4 p.p. a/a)

# Menor atividade comercial em março levando a evolução mais fraca da receita móvel, apesar de recuperação inicial do pré-pago



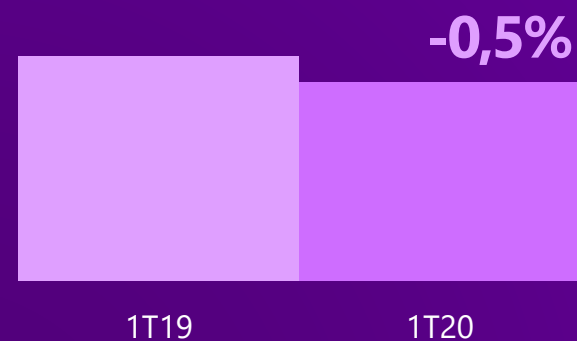
## Receita Pós-Pago<sup>1</sup>

R\$ milhões



## Receita Pré-Pago

R\$ milhões



**Contração da receita móvel** devida a menor nível de adições brutas no pós-pago e queda repentina da venda de aparelhos durante as duas últimas semanas de março

**Pós-pago sofrendo com volatilidade trimestral** devido à antecipação dos aumentos de preço do Controle no 1T19 e efeitos iniciais do Covid-19

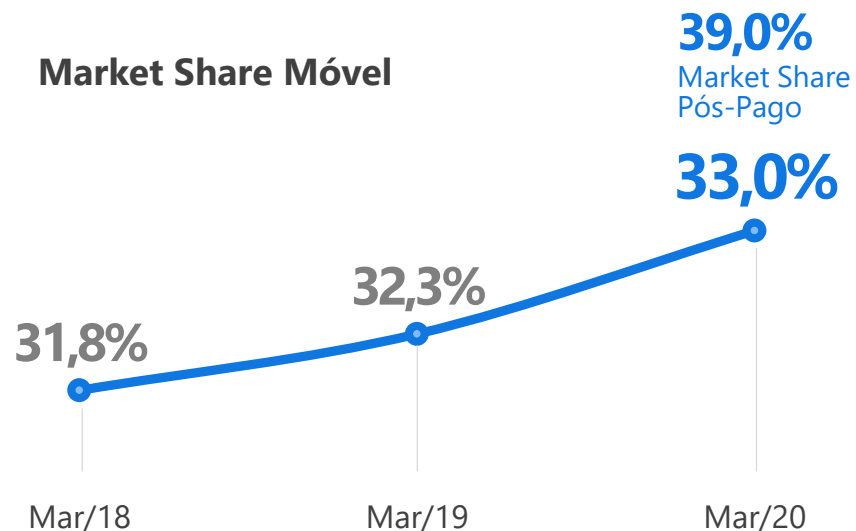
**Melhor desempenho do pré-pago desde o 1T15** impulsionado por racionalização das ofertas, gestão ativa da base de clientes e melhora da proposta de valor

# Sólido desempenho operacional no 1T reforçando nossa liderança na móvel



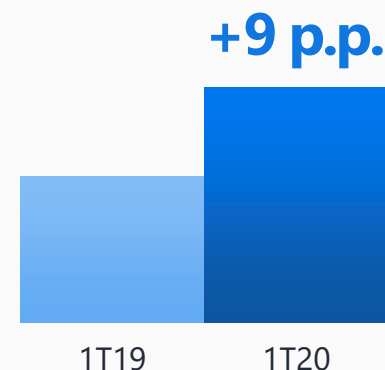
## Market Share Móvel

Market share expandindo ao nível máximo desde out/2006, reforçando nossa liderança baseada em qualidade

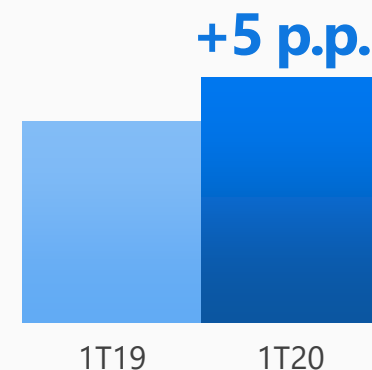


Maior uso de canais online acelerando migrações ao Controle e recargas digitais

## Migrações Digitais ao Controle % sobre Total



## Recargas Digitais % sobre Total

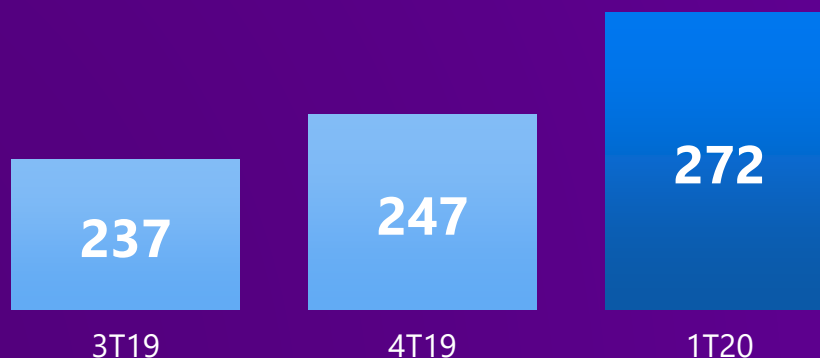


## Adições Líquidas Pós-Pago<sup>1</sup>

Milhares



Maior nível de adições líquidas pós-pago<sup>1</sup> dos últimos três trimestres mesmo com impacto da Covid-19 em março



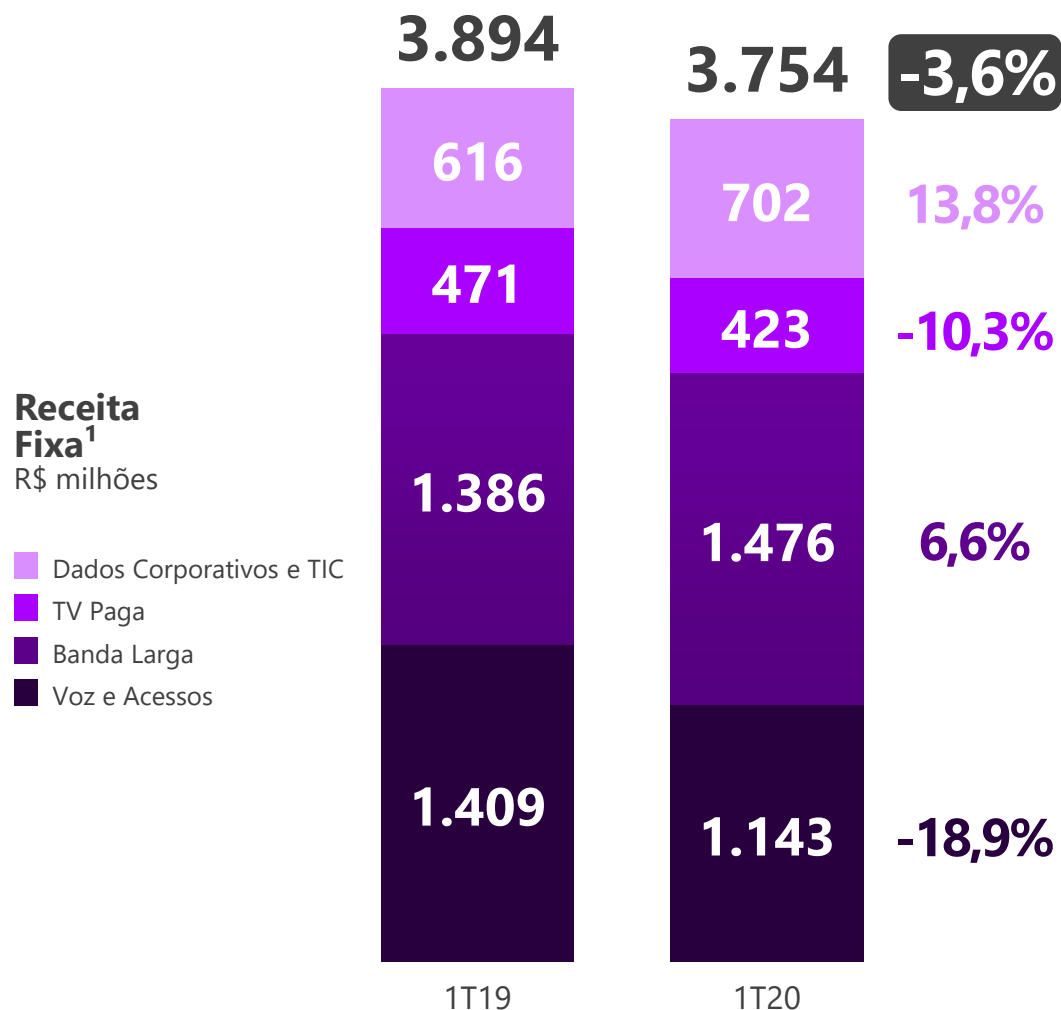
Menor churn pós-pago ex-M2M em muitos anos atestando a força da nossa base de clientes

## Churn Pós-Pago ex-M2M

ex-M2M



# Forte aumento das receitas dos serviços de fibra acelerando a expansão dos negócios que crescem

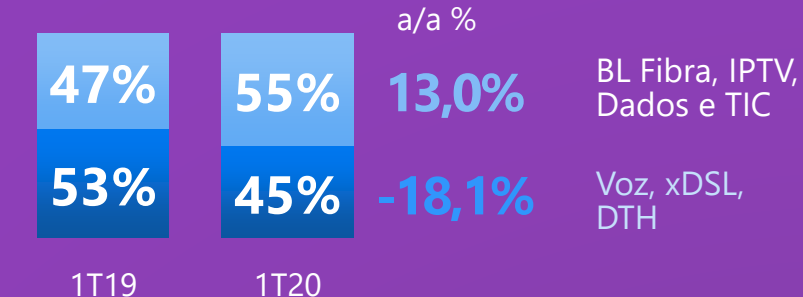


Negócios que crescem ganham proporção, **construindo uma fundação sólida para o crescimento futuro da receita fixa**

Receitas FTTH + IPTV já representam 24% da receita fixa, **com crescimento combinado de 38,9% a/a**

**Decisão de descontinuar a venda de TV Paga por DTH** segue pesando na evolução a/a da receita fixa

## Quebra da Receita Fixa



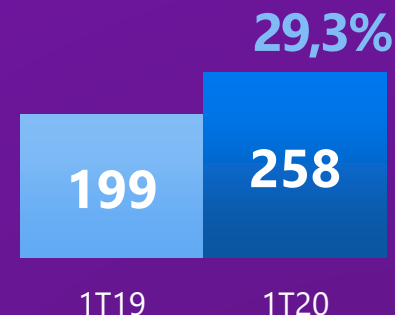
## Receita FTTH

R\$ milhões

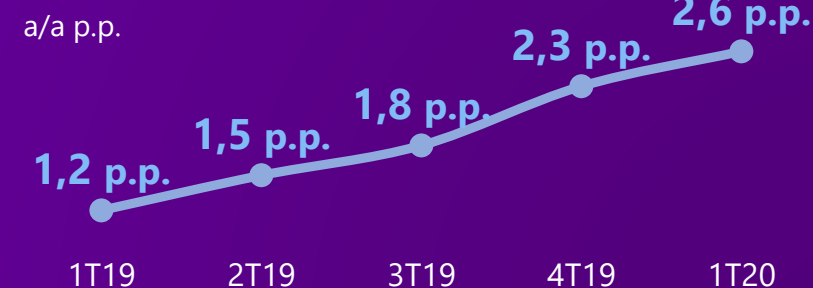


## Receita IPTV

R\$ milhões



## Redução no Crescimento da Receita Fixa Devido ao DTH

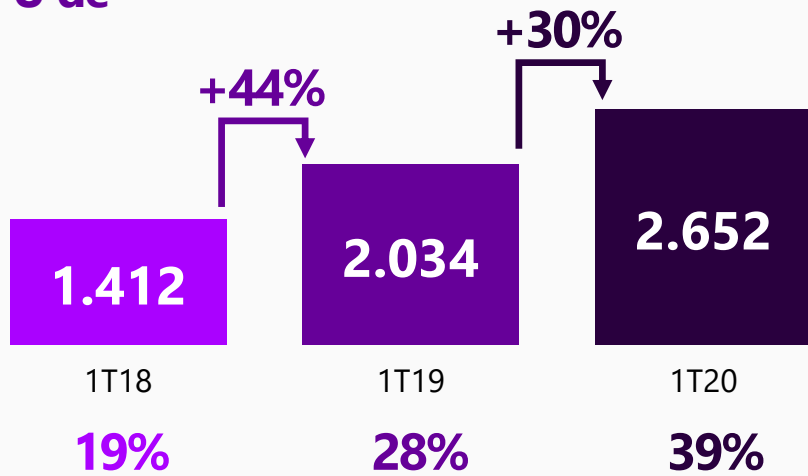


# Recorde de adições líquidas no FTTH e adoção acelerada do IPTV no trimestre levando a forte crescimento dos ARPU de Banda Larga e TV Paga

## Acessos e ARPU de Banda Larga

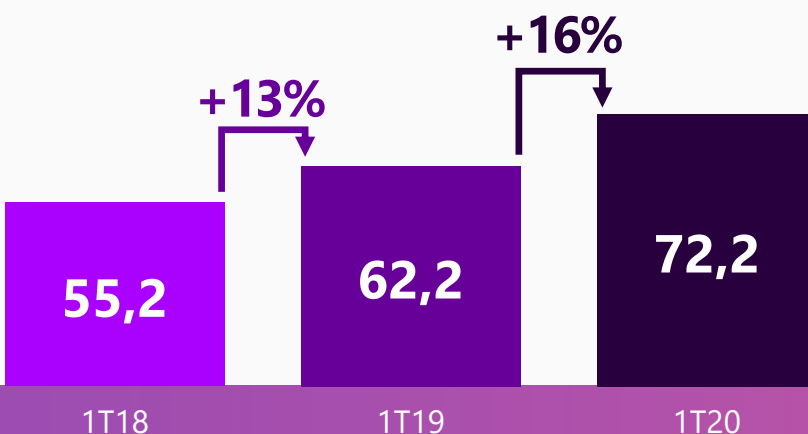


Acessos FTTH  
Milhares



% sobre base de BL

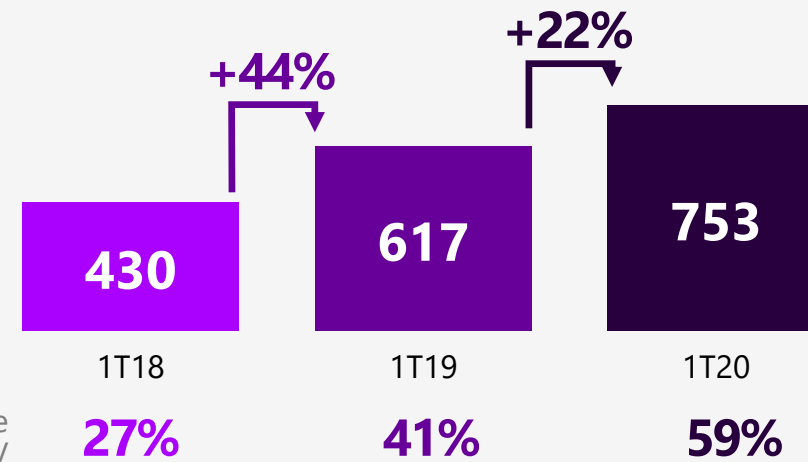
ARPU BL<sup>1</sup>  
R\$ por mês



## Acessos e ARPU de TV Paga

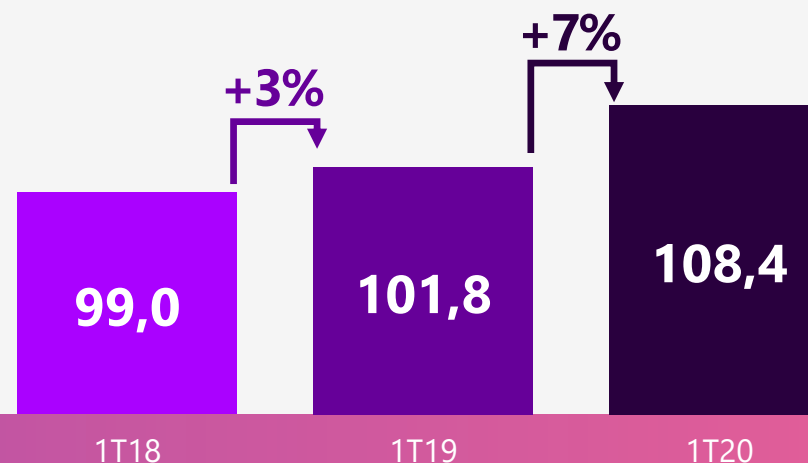


Acessos IPTV  
Milhares



% sobre base de TV

ARPU TV Paga<sup>1</sup>  
R\$ por mês

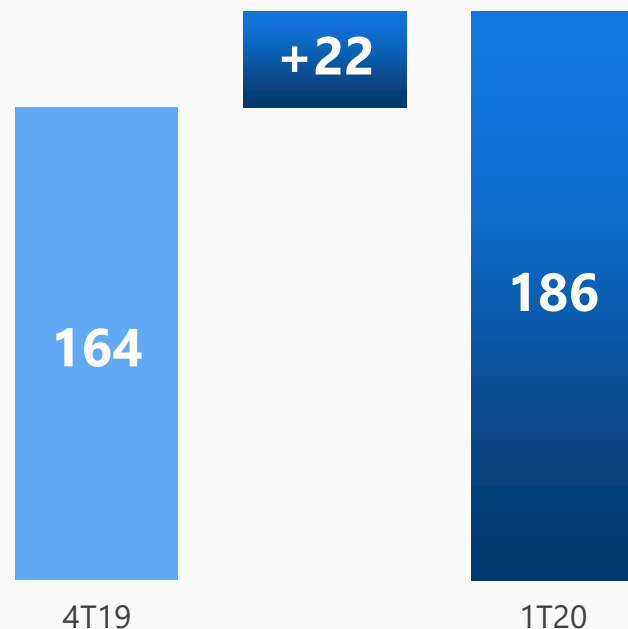




# Expansão do nosso footprint de FTTH para criar um ativo único, à prova de futuro



## Cidades FTTH

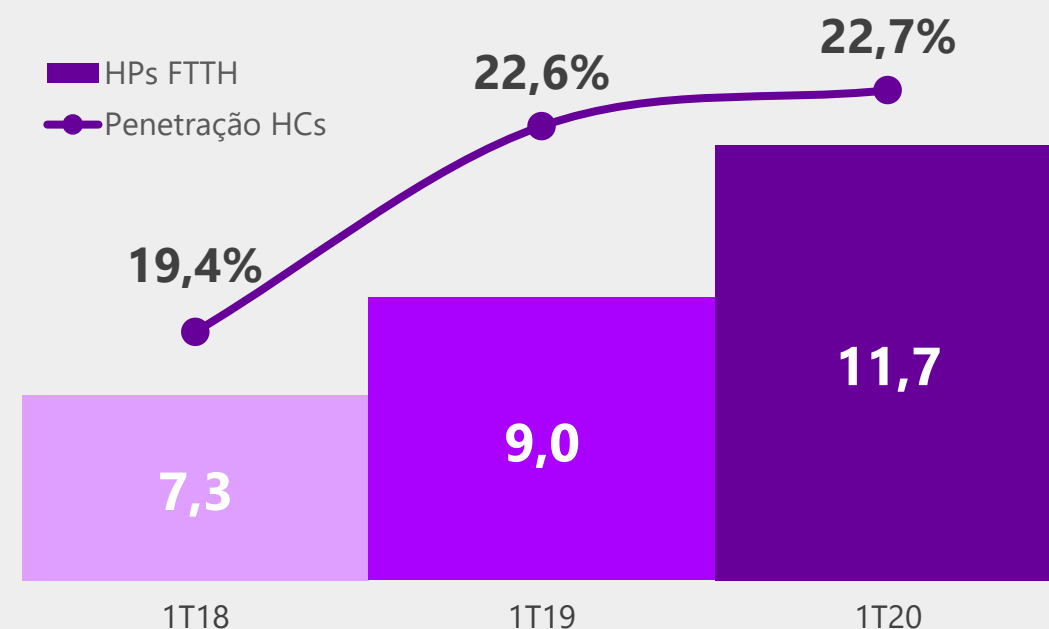


## Cidades lançadas no 1T20

Amparo/SP  
Caieiras/SP  
Campina Grande/PB  
Campos dos Goytacazes/RJ  
Criciúma/SC  
Dourados/MS  
Foz do Iguaçu/PR  
Governador Valadares/MG  
Itaquaquecetuba/SP  
Itumbiara/GO  
Louveira/SP  
Ourinhos/SP  
Pinhais/PR  
Ribeirão Pires/SP  
Rio Verde/GO  
Santa Rosa/RS  
Santo Angelo/RS  
São José/SC  
São Roque/SP  
Sinop/MT  
Três Pontas/MG  
Votorantim/SP



## HPs de FTTH e Penetração de HCs



- **Expansão para novos mercados em andamento**, permitindo-nos explorar novas regiões
- Aceleração do lançamento de novas cidades FTTH com o **overlay das redes de cobre e FTTC**, reduzindo o time-to-market

- **739 mil HPs adicionados no 1T20**, com expansão continuando em velocidade total mesmo durante a crise do Covid-19
- **Penetração de homes connected sobre homes passed segue crescendo**, com maior investimento em prumadas e conexões

# Vivo está incentivando o uso das plataformas de e-care para melhorar a experiência dos clientes e aumentar a eficiência



## e-commerce

**24%** % das vendas digitais de FTTH 1T20

% das vendas digitais de móvel 1T20 **17%**

Estamos constantemente melhorando nosso e-commerce com o objetivo de torná-lo nosso **principal canal de distribuição nos próximos anos**



## Meu Vivo

**16,7M** Meu Vivo usuários únicos

Meu Vivo (Fixo) usuários únicos | m/m **+34%**

**Meu Vivo se tornou nossa principal plataforma de atendimento ao cliente**, com mais de 70 milhões de acessos por mês



## AURA (AI)

**+1,6x** Aura no WhatsApp # of acessos | t/t

Retenção pela AURA de chamadas ao call center **>20%**

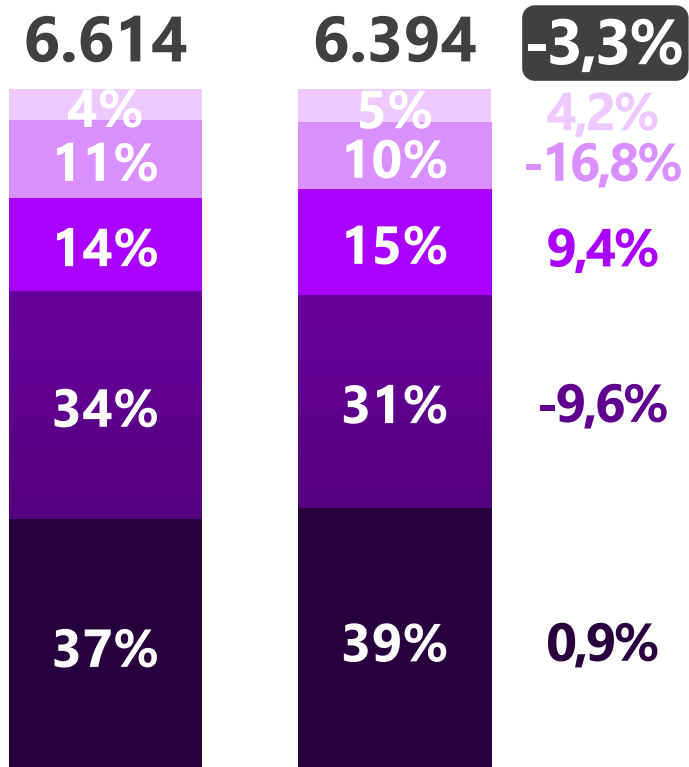
Aura está evoluindo para se tornar o nosso **canal mais avançado, relevante e simples para as interações com os clientes**, sendo usada em plataformas como o Meu Vivo, call center e WhatsApp

# Forte redução de custos levando a expansão significativa de Margem EBITDA

## Custos Recorrentes<sup>1</sup>

R\$ milhões e % sobre Custos Totais

- G&A + Outras Despesas
- CMV
- Pessoal
- Despesas de Comercialização
- Custo dos Serviços Prestados



EBITDA Recorrente a/a %

2,9%

1,6%

Margem EBITDA Recorrente

39,7%

40,9%

Inflação 12M

4,6%

3,3%

- Crescimento dos custos com Pessoal impactados pelo **insourcing de serviços com terceiros de TI e Segurança no 4T19** que antes eram registrados no Custo dos Serviços Prestados
- **Redução relevante no CMV** como resultado da menor venda de aparelhos no período
- Forte queda nas Despesas de Comercialização **por menores gastos com comissionamento, call centers, faturamento e marketing**, beneficiados por iniciativas de digitalização

Penetração e-billing  
(+15 p.p. a/a)

75%

55%

Pagamentos usando plataformas digitais



Faturamento

Cobrança



Automação

Call Center



# Processos automatizados por robôs

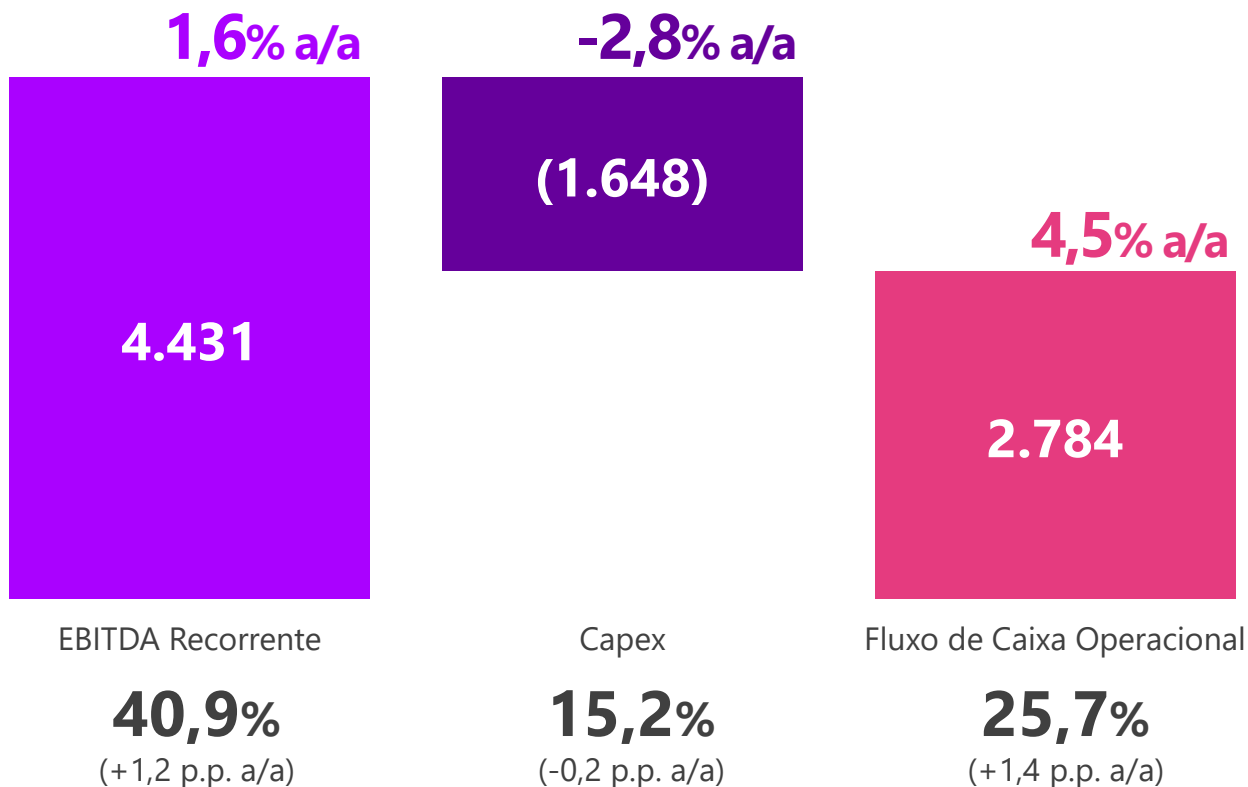
782

-35%

# Chamadas ao call center

# Expansão da rentabilidade operacional com crescimento de 1,4 p.p. a/a enquanto investimos em oportunidades de captura de crescimento de receita

**Fluxo de Caixa Operacional<sup>1</sup>**  
R\$ milhões



**% sobre Receita Líquida**

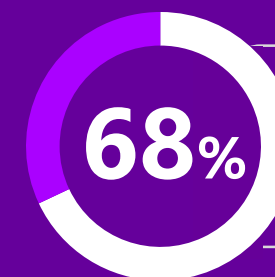


Maior investimento em tecnologias de crescimento para melhorar retornos e posicionamento

**Capex de Fibra<sup>2</sup>**  
a/a %



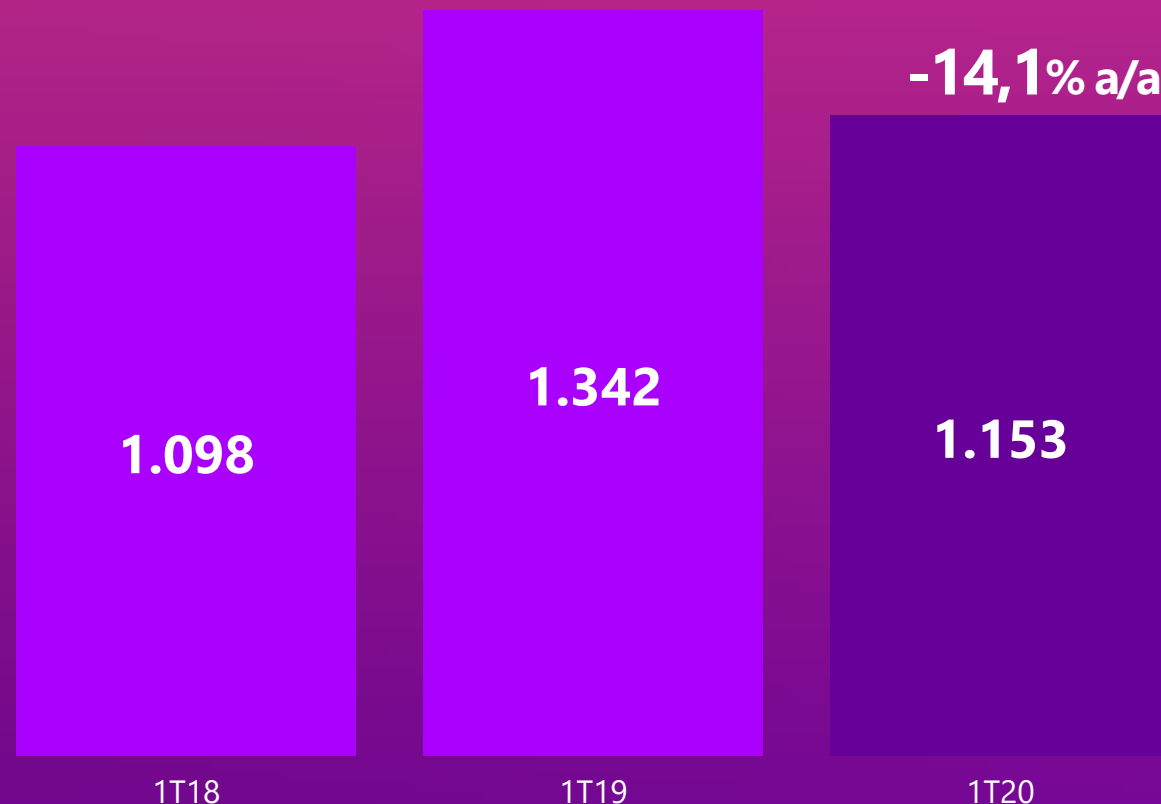
Capex de Fibra está sendo implementado com mais eficiência, contribuindo para reduzir o time-to-market e otimizar os financeiros



do Capex investido em **Crescimento**

# Remuneração superior aos acionistas baseada em geração robusta de lucro líquido

**Lucro Líquido<sup>1</sup>**  
R\$ milhões



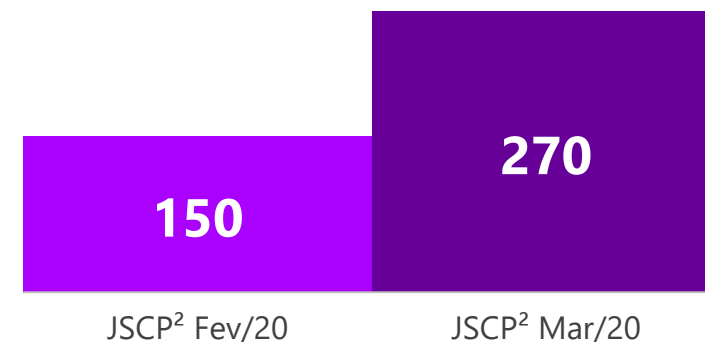
## R\$ 0,4 bilhões

em remuneração aos acionistas declarada até março/20



### Distribuições

R\$ milhões



### Pagamento de remuneração baseada no lucro líquido de 2019

Ago 2020:

**R\$ 3,6 bi**

Dez 2020:

**R\$ 2,2 bi**

Bruto/PN

**R\$ 3,53**

Payout

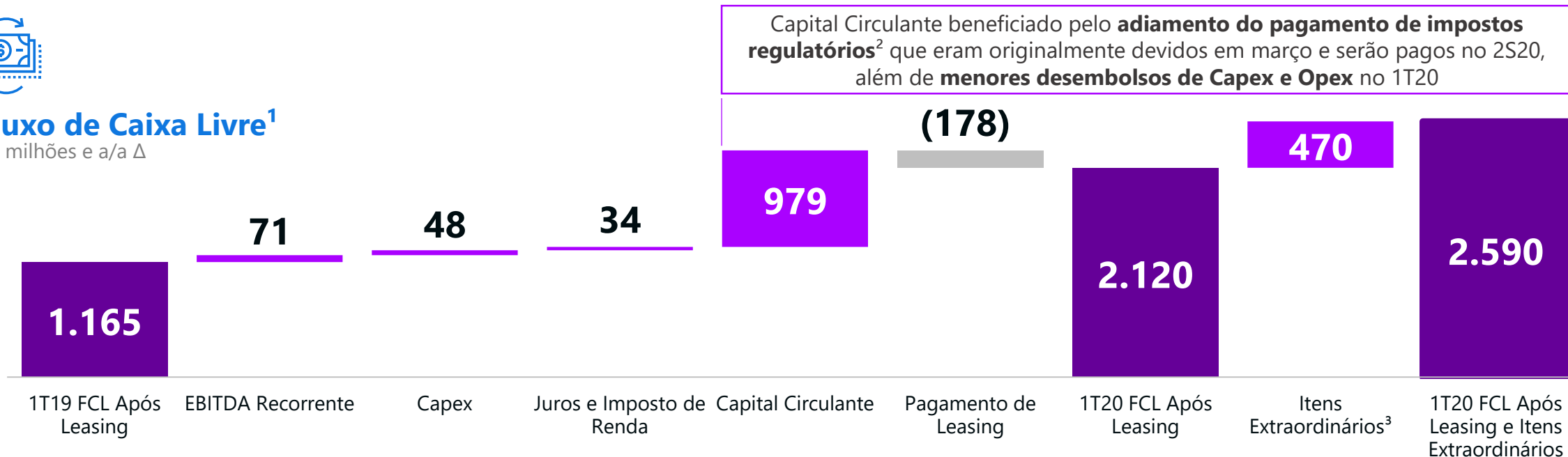
**115,6%**

# Fluxo de Caixa Livre recorrente aumentando 82% a/a devido a gestão financeira e efeitos sazonais



## Fluxo de Caixa Livre<sup>1</sup>

R\$ milhões e a/a Δ



Variações a/a%

+1,6%

-2,8%

-14,9%

n.d.

+49,3%

+81,9%

+131,0%



Forte geração de caixa levando a posição de caixa líquido

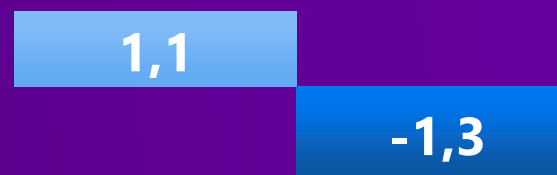
Dívida Bruta<sup>4</sup> R\$ bilhões



Dez/19

Mar/20

Dívida Líquida<sup>4</sup> R\$ bilhões



Dez/19

Mar/20

Considerando os efeitos do IFRS 16, Dívida Líquida atinge **R\$7,4 bi**

*Telefonica*

**vivo**

Para mais informações:

## Relações com Investidores

**+55 11 3430.3687**

[ir.br@telefonica.com](mailto:ir.br@telefonica.com)

[www.telefonica.com.br/ri](http://www.telefonica.com.br/ri)

ISEB3

VIV  
LISTED  
NYSE

[B]<sup>3</sup>  
BRASIL  
BOLSA  
BALÇÃO

