

Comunicato Stampa

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI TIM HA APPROVATO IL PIANO STRATEGICO DIGITIM 2018-2020, CHE PUNTA A:

- ▶ **COINVOLGERE IL CLIENTE ATTRAVERSO UNA RINNOVATA E PIU' AGILE ESPERIENZA DIGITALE**
- ▶ **SOSTENERE LA LEADERSHIP SUL MERCATO CON OFFERTE DEDICATE ALLA CLIENTELA PREMIUM E COGLIENDO NUOVE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA ANCHE FUORI DAL CORE BUSINESS**
- ▶ **ACCELERARE LA GENERAZIONE DI CASSA PER RAFFORZARE LA STRUTTURA PATRIMONIALE E AUMENTARE IL RITORNO PER GLI AZIONISTI**
- ▶ **RENDERE L'ORGANIZZAZIONE AGILE, CON UNA CULTURA AZIENDALE DIGITALE FOCALIZZATA SUI RISULTATI**

TUTTI SEGMENTI DI BUSINESS AVRANNO UN RUOLO CRUCIALE NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI AL 2020:

CONSUMER: AUMENTO DEI CLIENTI UBB FISSI DA 1,8 A OLTRE 5 MILIONI E DELLA PENETRAZIONE LTE DAL 76% A OLTRE IL 95%, SUPPORTATO DA MAGGIORE CONVERGENZA E DOMANDA DI CONTENUTI; CLIENTI TIMVISION TRIPLICATI E RADDOPPIO DELLA CLIENTELA CONVERGENTE FISSO/MOBILE

BUSINESS: AUMENTO DEL 50% DELLE ATTIVITA' CLOUD E ICT CHE AL 2020 RAPPRESENTERANNO IL 25% DEI RICAVI TOTALI DEL COMPARTO; BASE CLIENTI IN FIBRA TRIPLICATA A OLTRE 1 MILIONE

WHOLESALE: RITORNO ALLA CRESCITA E LINEE UBB CON ALTRI OPERATORI IN AUMENTO DA 1 A CIRCA 3 MILIONI

TIM BRASIL: FORTE CRESCITA DELLA CLIENTELA MOBILE POST-PAID DAL 30% A CIRCA IL 50% DEL TOTALE, QUADRUPPLICATI I CLIENTI BROADBAND RESIDENZIALI E CRESCITA DEL 20% DEI RICAVI DA PMI

INWIT: RAFFORZAMENTO DELLA LEADERSHIP CON PIU' CLIENTI, NUOVE TORRI E INFRASTRUTTURA DI NUOVA GENERAZIONE (5G)

SPARKLE: ULTERIORE ESPANSIONE INTERNAZIONALE E NUOVE OPPORTUNITA' SUL MERCATO DATI (+25 IP POP, +30% INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE)

TIM S.p.A.

Direzione e coordinamento Vivendi SA

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

IL MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE ATTRAVERSO LA DIGITALIZZAZIONE GIOCHERA' UN RUOLO CHIAVE, CON L'OBIETTIVO DI:

- CONSOLIDARE IL PRIMATO SULLA QUALITA' DELLA RETE
- RAFFORZARE LA LEADERSHIP SUL CUSTOMER SATISFACTION INDEX
- VELOCIZZARE IL PROCESSO DI 'ORDER-TO-DELIVERY'
- INCREMENTARE LA GESTIONE DIGITALE DEL SERVIZIO CLIENTI, ANCHE ATTRAVERSO L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
- ACCELERARE LE VENDITE ATTRAVERSO I CANALI DIGITALI

- ▶ DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI PER UNA MAGGIORE EFFICIENZA DEI COSTI OPERATIVI, CON UN'INCIDENZA SU CIRCA L'80% DEGLI OPEX TOTALI IN ITALIA
- ▶ NEL TRIENNIO INVESTIMENTI CUMULATI PARI A 9 MILIARDI DI EURO IN ITALIA E A CIRCA 12 MILIARDI DI REAIS IN BRASILE PER UN CONTINUO SVILUPPO DELL'UBB, CON UN MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO CAPEX/SALES (INFERIORE AL 20% A FINE 2019 IN ITALIA, PARI A CIRCA IL 20% AL 2020 IN BRASILE)
- ▶ ORGANIZZAZIONE PIU' SNELLA SIA IN ITALIA SIA A LIVELLO DI GRUPPO, CULTURA AZIENDALE AGILE E BASATA SULLA PERFORMANCE
- ▶ NUOVO MODELLO DI INCENTIVAZIONE A LUNGO TERMINE PER I KEY MANAGER, BASATO SULL'EQUITY E ALLINEATO ALL'ANDAMENTO AZIONARIO E ALLA GENERAZIONE DI CASSA, CHE SARA' PRESENTATO ALLA PROSSIMA ASSEMBLEA

TARGET FINANZIARI:

- ▶ FORTE CRESCITA DELL'EQUITY FREE CASH FLOW CONSOLIDATO NEL TRIENNIO, PER UN TOTALE CUMULATO DI CIRCA 4,5 MILIARDI DI EURO
- ▶ CONFERMATA PER IL 2018 UNA SIGNIFICATIVA RIDUZIONE DEL RAPPORTO DEBITO NETTO/EBITDA A CIRCA 2,7x E IN COSTANTE DIMINUZIONE NEL 2019 E NEL 2020
- ▶ SUL DOMESTIC, PREVISTA NELL'ARCO DI PIANO COMPLESSIVA STABILITA' DEI RICAVI DA SERVIZI E CRESCITA EBITDA CAGR 2017-2020 LOW-SINGLE DIGIT

TIM S.p.A.

Direzione e coordinamento Vivendi SA

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

- ▶ IN ITALIA, LINEE UBB FISSE (RETAIL E WHOLESAL) IN CRESCITA A CIRCA 9 MILIONI AL 2020
- ▶ CRESCITA DEI RICAVI DA SERVIZI E DEI MARGINI PER TIM BRASIL E INWIT

Milano, 6 marzo 2018

Il Consiglio di Amministrazione di TIM ha approvato il **Piano Strategico 2018 – 2020** presentato dall'Amministratore Delegato Amos Genish che, in un contesto industriale e sociale in veloce evoluzione, prevede con il progetto DigiTIM forti discontinuità rispetto al passato, puntando sull'**innovazione digitale** quale elemento chiave per affermarsi nella Gigabit Society.

Il Piano prevede la digitalizzazione di tutti i processi e punta a rinnovare il rapporto con il cliente coinvolgendolo in un vero e proprio viaggio digitale. La **customer experience**, basata su un'interfaccia unica ed intuitiva, permetterà un'interazione ancora più personalizzata e multicanale facendo leva su un'architettura IT rinnovata. Un modello di relazione interamente digitale, incentrato sull'utilizzo di Big Data e *advanced analytics* per supportare la customer base e cogliere nuove opportunità di crescita, contribuendo a consolidare la **leadership** di TIM nel segmento Fisso e Mobile.

L'obiettivo nell'arco di Piano è di aumentare significativamente l'*engagement* digitale con il cliente, aumentando l'utilizzo della App di self care all'85% e riducendo del 30% l'interazione da parte di addetti al call center.

L'offerta commerciale, basata sulla leadership della rete TIM (fibra, 4.5G e rapida adozione del 5G nel 2020), punta su **maggiore convergenza**.

Un nuovo percorso che nell'arco di Piano permetterà di raggiungere nel segmento **Consumer** oltre **5 milioni di nuovi clienti Fibra** grazie a nuovi contenuti video, musica e gaming, di cui molti esclusivi. Sul Mobile, la penetrazione LTE salirà dall'attuale 76% a oltre il 95% nell'arco di Piano. TIM punta, inoltre, a **triplicare i clienti TIMVISION** (1,3 milioni nel comparto Fisso a fine 2017) e a raddoppiare la clientela convergente Fisso/Mobile. Tali obiettivi fanno leva su contenuti di intrattenimento disponibili attraverso importanti accordi di partnership con player nazionali e internazionali e produzioni e coproduzioni di opere inedite.

Nel segmento **Business**, il focus su convergenza Fisso/Mobile/IT, UBB, e *brand heritage* farà evolvere il Gruppo in una vera e propria ICT company con un posizionamento distintivo nei servizi IT e consolidando i ricavi tradizionali. Entro il 2020, i ricavi ICT e Cloud rappresenteranno il 25% del totale dei ricavi del segmento, e il numero di clienti Fibra sarà triplicato.

Il comparto **Wholesale** tornerà a crescere, migliorando l'efficienza attraverso nuovi strumenti digitali e di automazione. Le linee UBB con altri operatori cresceranno da circa 1 a circa 3 milioni.

Un importante contributo al Piano sarà dato dalle società controllate TIM Brasil, Inwit, e Sparkle.

In **Brasile**, driver sono la migrazione verso Mobile post-paid, oggi 17,8 milioni pari al 30% della clientela totale; la rapida crescita dei clienti residenziali in fibra a circa 1 milione; e il rapido sviluppo della rete 4G, che al 2020 raggiungerà oltre 4.000 città (il 96% dell'intera popolazione urbana).

Inwit rafforzerà la propria leadership attraverso la crescita della base clienti, raggiungendo una tenancy di 2,1x clienti per sito e la diffusione di infrastrutture di nuova generazione come i nuovi siti "5G ready" dotate di backhauling in fibra e migliaia di small cell.

TIM S.p.A.

Direzione e coordinamento Vivendi SA

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it



Sparkle si focalizzerà sui servizi dati, sfruttando i trend di crescita del mercato attraverso l'integrazione del proprio portafoglio con soluzioni Cloud, Data Center, sicurezza delle reti e *disaster recovery*, oltre a consolidare l'offerta di servizi Voce e Mobile. Proseguirà, inoltre, nell'ampliamento geografico della propria infrastruttura estendendo nell'arco di Piano la propria presenza a 11 nuovi Paesi (+25 IP POP). Infine, il 30% degli investimenti sarà dedicato allo sviluppo dell'infrastruttura e alla virtualizzazione e digitalizzazione della rete.

TIM ha siglato importanti accordi con i principali player tecnologici al fine di accelerare la diffusione di 5G, Internet of Things, Industry 4.0, Cybersecurity, robotica e Intelligenza Artificiale. Un processo che darà il via a un'importante trasformazione in tutti i settori e nella vita delle persone, e che consentirà a TIM di sviluppare servizi di e-health e e-education basati sulla realtà virtuale, auto connesse, smart city e smart home.

La strategia DigiTIM punta a incrementare la **generazione di cassa** e a creare valore attraverso un'attenta **disciplina finanziaria** basata sul controllo dei costi, e **l'ottimizzazione degli investimenti**. L'utilizzo di *data analytics* permetterà a TIM, da un lato di migliorare l'efficienza degli investimenti dando priorità a quelli a maggior valore, e facendo leva sull'infrastruttura di rete UBB già esistente; dall'altro di incidere sull'80% degli OPEX in Italia con opportunità di efficienza. Nell'arco di Piano, TIM raggiungerà **in Fibra l'80% delle unità abitative e 100 città con tecnologia FTTH**, grazie a un programma di investimenti cumulati in Italia pari a **9 miliardi di euro**, di cui oltre il 50% in ampliamento dell'infrastruttura di rete e innovazione. In **Brasile**, investimenti per circa **12 miliardi di reais** nell'arco di Piano saranno dedicati all'ulteriore espansione dell'UBB. A fine 2019 il rapporto CAPEX/Sales sarà inferiore al 20% in Italia e pari a circa il 20% in Brasile entro il 2020.

La strategia DigiTIM darà impulso a una **trasformazione end-to-end** che attraverserà tutte le Business Unit, sia strutturalmente che culturalmente. Per favorire il processo di trasformazione, l'organizzazione aziendale verrà snellita e passerà da un approccio a silos ad uno improntato alla flessibilità e alla velocità, con orientamento al risultato. Il nuovo modello di incentivazione a lungo termine per i key manager basato sull'equity e allineato all'andamento azionario e alla generazione di cassa, favorirà un forte coinvolgimento dei manager.

Per assicurare e garantire la realizzazione delle attività previste dal Piano, il Transformation Office supervisionerà l'esecuzione del programma, che comprende più di 250 singole iniziative con chiare competenze e responsabilità che interessano tutto il Gruppo.

Si segnala che il presente comunicato contiene dichiarazioni previsionali (forward-looking statements) riguardanti intenzioni, convinzioni o attuali aspettative del Gruppo in relazione ai risultati finanziari e ad altri aspetti delle attività e strategie del Gruppo. Il lettore del presente Comunicato Stampa non deve porre un indebito affidamento su tali dichiarazioni previsionali in quanto i risultati consuntivi potrebbero differire significativamente da quelli contenuti in dette previsioni come conseguenza di molteplici fattori, la maggior parte dei quali è al di fuori della sfera di controllo del Gruppo.

TIM Press Office

+39 06 3688 2610

www.telecomitalia.com/media

Twitter: @TIMnewsroom

TIM Investor Relations

+39 02 8595 4131

www.telecomitalia.com/investor_relations

TIM S.p.A.

Direzione e coordinamento Vivendi SA

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it