

VIVO, O MAIOR GRUPO EMPRESARIAL DE TELEFONIA MÓVEL DO HEMISFÉRIO SUL, DIVULGA OS RESULTADOS CONSOLIDADOS DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2004 DA TELESP CELULAR PARTICIPAÇÕES S.A.

São Paulo - Brasil, 23 de julho de 2004 – TELESP CELULAR PARTICIPAÇÕES S.A. (TCP) (BOVESPA: TSPP3 (ON) / TSPP4 (PN); NYSE: TCP), anuncia hoje os resultados consolidados do segundo trimestre de 2004 (2T04). As informações operacionais e financeiras da Companhia, exceto quando indicado de outra forma, são apresentadas em reais, conforme a legislação societária. As cotações de fechamento de 22 de julho de 2004 foram: **TSPP3**: R\$ 6,10 / 1.000 ações, **TSPP4**: R\$ 8,59 / 1.000 ações e **TCP**: US\$ 7,03 (1 ADR = 2.500 ações PN). A TCP é uma das companhias do maior grupo empresarial de telefonia móvel do hemisfério sul e controla: (i) 100% do capital da Telesp Celular S.A. (TC); (ii) 100% do capital da Global Telecom S.A. (GT); e (iii) 90,23% do capital votante (29,31% do capital total), excluindo as ações em tesouraria, da Tele Centro Oeste Celular Participações S.A. (TCO).

DESTAQUES

R\$ milhões	Legislação Societária					2T03 (***)	Δ%
	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%		
Receita operacional líquida	1.839,3	1.718,6	7,0%	1.512,1	21,6%	1.667,0	10,3%
Receita líquida dos serviços	1.544,2	1.472,4	4,9%	1.258,5	22,7%	1.398,1	10,4%
Receita líquida de vendas de mercadorias	295,1	246,2	19,9%	253,6	16,4%	268,9	9,7%
Total dos custos operacionais	(1.194,4)	(1.019,8)	17,1%	(975,1)	22,5%	(1.064,0)	12,3%
EBITDA	644,9	698,8	-7,7%	537,0	20,1%	603,0	6,9%
Margem EBITDA (%)	35,1%	40,7%	-5,6 p.p.	35,5%	0,4 p.p.	36,2%	-1,1 p.p.
Depreciação e amortização	(299,5)	(295,5)	1,4%	(293,5)	2,0%	(309,8)	-3,3%
EBIT	345,4	403,3	-14,4%	243,5	41,8%	293,2	17,8%
Prejuízo do período (*)	(67,3)	(35,3)	90,7%	(262,2)	-74,3%	(249,4)	-73,0%
Prejuízo por ação (R\$ por mil ações)	(0,06)	(0,03)	90,8%	(0,22)	-74,3%	-	-
Prejuízo por ADR (R\$)	(0,14)	(0,08)	90,8%	(0,56)	-74,3%	-	-
N.º de ações (bilhões)	1.171,8	1.171,8	-	1.171,8	-	-	-
Investimentos	343,1	105,5	225,2%	96,1	257,0%		
Investimento como % da receita líquida	18,7%	6,1%	12,6 p.p.	6,4%	12,3 p.p.		
Fluxo de caixa operacional	301,8	593,3	-49,1%	440,9	-31,5%		
Clientes (mil) (**)	15.530	14.295	8,6%	10.887	42,6%		
Adições líquidas	1.235	997	23,9%	405	204,9%		

(*) O prejuízo apresentado corresponde ao resultado da TCP (GT e TC) mais o equivalente a sua participação no resultado da TCO de 29,7%.

(**) inclui o parque da TCO

(***) agregados os resultados da TCO relativos ao mês de abril para efeito de comparabilidade

A TCP é uma das companhias que, em conjunto com a Tele Leste Celular Participações S.A., Tele Sudeste Celular Participações S.A. e a Celular CRT Participações S.A., compõem os ativos da *Joint Venture* entre a Telefónica Móviles e a Portugal Telecom, atuando sob a marca VIVO, *Top of Mind* no mercado brasileiro.



Diretoria de Relações com Investidores
Avenida Dr. Chucrê Zaidan, 860 - 6º andar
04583-110 - Morumbi - São Paulo - SP

**HIGHLIGHTS
DA TCP
2T04**

- Em relação ao 2T03 (incluindo TCO) e ao 1T04, a base de clientes da TCP aumentou 42,6% e 8,6%, respectivamente, atingindo 15.530 mil clientes. As adições líquidas no 2T04 totalizaram 1.235 mil novos clientes, 204,9% acima das adições registradas no mesmo período do ano anterior e 23,9% superior a do 1T04, resultado da maior agressividade comercial com destaque para as campanhas promocionais do Dia das Mães e Dia dos Namorados.
- A TCP foi responsável por uma participação de 43,8% nas adições líquidas do 2T04 em sua região de atuação, 6,3 pontos percentuais maior que o 2T03.
- A TCP registrou novamente um aumento na sua base de clientes pós-pago no 2T04, com crescimento de 5,7% e 1,3% em relação ao 2T03 e 1T04, respectivamente.
- Churn de 1,6%, inferior em 0,5 ponto percentual ao 2T03 e estável em relação ao 1T04, apesar da desconexão dos clientes pré-pago, devido ao não cadastramento exigido pela Anatel e da maior intensidade competitiva.
- O SAC de R\$ 125, registrado no 2T04 foi menor 17,1% em relação ao 2T03, e estável em relação ao trimestre anterior.
- Aumento do ARPU pós-pago de R\$ 89,5, registrado no 1T04 para R\$ 92,5 no 2T04.
- No 2T04, o MOU sainte pré e pós cresceu 20% e 8%, respectivamente, quando comparado ao 2T03.
- O EBITDA atingiu R\$ 644,9 milhões, maior que o registrado no 2T03, gerando uma margem EBITDA de 35,1% (ou 45,1% sobre a receita líquida de serviços).
- O prejuízo da TCP de R\$ 67,3 milhões no 2T04 reduziu em 73,0% quando comparado com o mesmo período do ano anterior equivalente.
- As receitas de dados, representam 4,8% da receita líquida de serviços, comparada com 2,4% no 2T03.
- A Global Telecom, operadora SMP, criada sob a antiga denominação de Banda “B” nos estados do Paraná e Santa Catarina, superou a cobertura da sua concorrente que explora a Banda “A”, sendo, a primeira a conseguir este feito.



As empresas controladas TCP já operam Internet Móvel em alta velocidade por meio de suas redes CDMA 1xRTT. No final de junho de 2004, a cobertura já cobria 27 municípios no estado de SP (aproximadamente 82% da população da área metropolitana de São Paulo e 14% do interior), 8 municípios no Paraná e Santa Catarina (17% da população dos dois estados) e 46 municípios na área 7 explorada pela TCO (40% da população). A previsão é que a cobertura chegue a mais de 340 municípios até o final do ano, em toda a área de cobertura da TCP. Em maio, a VIVO anunciou a implantação de uma rede móvel de transmissão de dados de altíssima velocidade em São Paulo e Rio de Janeiro, utilizando a tecnologia de 3ª geração CDMA2000 1x EV-DO (*Evolution – Data Only*)

A TCP continua mantendo o foco nos serviços de transmissão de dados, implementando novos produtos como o “VIVO em Ação”, uma inovação que tornou a VIVO a primeira operadora de telefonia móvel do mundo a lançar um jogo multimídia de realidade alternativa (ARG – *Alternative Reality Game*). O jogo durou quatro semanas e teve a participação de aproximadamente 1,4 milhões de clientes em todo o Brasil.

**Base para
Apresentação
Dos Resultados**

A partir de 1º de maio de 2003, a TCP passou a consolidar as informações da Tele Centro Oeste (TCO) após a conclusão da aquisição do controle das ações TCO pela TCP.

Para efeito de comparabilidade, estamos apresentando também o resultado do 2T03 consolidado incluindo o resultado do mês de abril apurado pela TCO.

As operadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP) implementaram de acordo com as regras da Anatel, os Códigos de Seleção de Prestadora (CSP) para chamadas de longa distância nacional e internacional. Assim, as operadoras da TCP não dispõem mais de receitas de chamadas VC2 ou VC3 e atualmente obtém receitas de interconexão pelo uso de sua rede para completar essas chamadas.

Foi implementado também o *Bill & Keep*, no qual a remuneração pelo uso de rede local entre as operadoras de SMP só ocorrerá quando a proporção do tráfego entre elas exceder 55%, o que causa impacto na receita e custo de interconexão.

Algumas das informações divulgadas em 31 de março de 2004 e 30 de junho de 2003 podem ter sido reclassificadas, quando aplicável, para fins de comparabilidade. Os números apresentados estão sujeitos a diferenças, devido a arredondamento.



DESEMPENHO OPERACIONAL - TELESP CELULAR S.A

	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%
Total de assinantes (mil)	8.500	7.970	6,6%	6.270	35,6%
Pós Pago	1.536	1.495	2,7%	1.445	6,3%
Pré Pago	6.964	6.475	7,6%	4.825	44,3%
Market share (*)	59,5%	61,5%	-2,0 p.p.	63,8%	-4,3 p.p.
Adições líquidas (mil)	530	475	11,6%	168	215,5%
Pós Pago	41	20	105,0%	14	192,9%
Pré Pago	489	455	7,5%	154	217,5%
Market share de adições líquidas (*)	40,0%	53,1%	-13,1 p.p.	32,7%	7,3 p.p.
Penetração do mercado (*)	36,4%	33,0%	3,4 p.p.	25,8%	10,6 p.p.
SAC (R\$)	148	144	3,0%	174	-14,9%
Churn mensal	1,6%	1,2%	0,4 p.p.	2,1%	-0,5 p.p.
ARPU (em R\$/mês)	37,2	39,6	-6,1%	44,9	-17,1%
Pós Pago	99,9	102,8	-2,8%	114,0	-12,4%
Pré Pago	22,2	23,9	-7,1%	24,8	-10,5%
MOU total (minutos)	94	99	-5,1%	110	-14,5%
Pós Pago	247	232	6,5%	217	13,8%
Pré Pago	59	66	-10,6%	66	-10,6%
Empregados	2.212	2.150	2,9%	1.964	12,6%
Produtividade (cliente / empregado)	3.843	3.707	3,7%	3.192	20,4%

(*) fonte Anatel

Destaques Operacionais da TC

- Em relação ao 2T03, a base de clientes aumentou em 35,6%, atingindo 8.500 mil clientes e 6,6% em relação ao 1T04. As adições líquidas no trimestre foram de 530 mil clientes, com crescimento de 215% em relação a igual período de 2003.
- No 2T04, a TC manteve a liderança do mercado em termos de adições líquidas, com uma participação de 40,0% acima do registrado no 2T03, apesar da intensificação das ações de marketing que vem sendo promovida pela competição.
- O churn registrou 1,6%, refletindo o evento da desconexão dos pré-pagos pelo não cadastramento exigido pela Anatel e a maior intensidade competitiva.
- O ARPU *blended* foi R\$ 37,2, com redução de 17,1% em relação ao 2T03, impactado pelo efeito SMP (R\$ 3,1), pela mudança do mix em R\$3,9 (base de clientes pré-pago cresceu 44,3% passando a representar 82% da base, comparado com 77% no 2T03), pela queda no MOU entrante do pré-pago de 20% e pela maior incidência de bônus de minutos grátis. Normalizando pelos efeitos do mix e SMP (B&K e CSP), o decréscimo do ARPU *blended* seria de R\$ 0,7 ou 1,8%. Comparando com o 1T04, e excluindo o efeito do mix (R\$ 0,9), o ARPU *blended* teria decrescido 3,8% influenciado principalmente pelo decréscimo do MOU entrante do pré-pago de 12% e por programas de *right planning* (planos de adequação de perfil) da base pós-pago.
- O SAC registrou um recuo de 14,9% em relação ao 2T03, devido à redução de subsídios, publicidade e descontos no preço de aquisição de aparelhos obtidos junto aos fornecedores após a formação do Grupo VIVO. Em relação ao 1T04, o SAC sofreu um aumento, devido a maior intensidade competitiva e maiores custos de subsídios, os quais foram afetados pela variação cambial negativa no 2T04 (alta de 5,3% no dólar médio entre o 2T04 e 1T04), porém parcialmente compensados com melhores negociações com os parceiros comerciais.
- O número de clientes por empregado no 2T04 aumentou 20,4% em relação ao 2T03 e 3,7% em relação ao 1T04. A crescente eficiência na operação e os ganhos de escala permitiram manter a tendência de melhoria desta produtividade.



DESEMPENHO OPERACIONAL - GLOBAL TELECOM S.A

	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%
Total de assinantes (mil)	2.129	1.873	13,7%	1.287	65,4%
Pós Pago	272	269	1,1%	267	1,9%
Pré Pago	1.857	1.604	15,8%	1.020	82,1%
Market share (*)	44,4%	44,4%	-	40,9%	3,5 p.p.
Adições líquidas (mil)	256	182	40,7%	85	201,2%
Pós Pago	3	(12)	-125,0%	12	-75,0%
Pré Pago	253	194	30,4%	73	246,6%
Market share de adições líquidas (*)	44,5%	48,9%	-4,4 p.p.	64,2%	-19,7 p.p.
Penetração do mercado	30,5%	26,9%	3,6 p.p.	20,3%	10,2 p.p.
SAC (R\$)	131	137	-4,4%	148	-11,5%
Churn mensal	0,9%	1,4%	-0,5 p.p.	1,4%	-0,5 p.p.
ARPU (em R\$/mês)	25,5	28,3	-9,9%	35,2	-27,6%
Pós Pago	70,9	71,1	-0,3%	77,0	-7,9%
Pré Pago	17,4	19,4	-10,3%	24,5	-29,0%
MOU total (minutos)	76	86	-11,6%	94	-19,1%
Pós Pago	154	153	0,7%	164	-6,1%
Pré Pago	62	71	-12,7%	76	-18,4%
Empregados	425	438	-3,0%	489	-13,1%
Produtividade (cliente / empregado)	5.008	4.276	17,1%	2.631	90,3%

(*) fonte Anatel

Destaques Operacionais da GT

- A base de clientes registrou altas de 65,4% e 13,7% em relação ao 2T03 e 1T04, respectivamente. As adições líquidas cresceram 201,2% e 40,7% em relação ao 2T03 e 1T04 respectivamente, números acima da média brasileira.
- No 2T04, a GT atingiu uma participação de 44,5% nas adições líquidas, mantendo o market share estável em relação ao 1T04, e aumentando em 3,5 p.p. em comparação ao 2T03, apesar da entrada de uma nova operadora.
- O ARPU *blended* foi R\$ 25,5, com redução de 27,6% em relação ao 2T03, impactado pelo efeito SMP (R\$ 1,8), pela mudança do mix em R\$ 4,3 (base de clientes pré-pago cresceu 82,1% passando a representar 87% da base, comparado com 79% no 2T03), pela queda no MOU entrante do pré-pago de 27% e pela maior incidência de bônus de minutos grátis. Normalizando pelos efeitos do mix e SMP (B&K e CSP), o decréscimo do ARPU *blended* seria de R\$3,6 ou 12,4%. Comparando com o 1T04, e excluindo o efeito do mix (R\$ 1,3), o ARPU *blended* teria decrescido 5,6% influenciado principalmente pelo decréscimo do MOU entrante do pré-pago de 9% e por programas de *right planning* da base pós-pago.
- O SAC registrou um recuo de 11,5% e 4,4% em relação ao 2T03 e 1T04 respectivamente, apesar do impacto negativo da variação cambial no período, devido à redução de subsídios, publicidade e dos descontos de aparelhos obtidos junto aos fornecedores.
- Churn registrou 0,9%, redução de 0,5 ponto percentual em relação ao 1T04 e 2T03, apesar da desconexão dos clientes pré-pago em função do não cadastramento e da maior intensidade competitiva.
- Os ganhos de sinergia e a eficiência obtida pela unificação das estruturas das operadoras VIVO, tem permitido a tendência de alta da produtividade que apresentou crescimento de 90,3% e 17,1% em relação ao 2T03 e 1T04, respectivamente.



DESEMPENHO OPERACIONAL - TELE CENTRO OESTE PARTICIPAÇÕES S.A

	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%
Total de assinantes (mil)	4.901	4.452	10,1%	3.330	47,2%
Pós Pago	945	954	-0,9%	892	5,9%
Pré Pago	3.956	3.498	13,1%	2.438	62,3%
Market share (*)	55,0%	55,7%	-0,7 p.p.	57,2%	-2,2 p.p.
Adições líquidas (mil)	449	340	32,1%	152	195,4%
Pós Pago	(9)	4	-325,0%	32	-128,1%
Pré Pago	458	336	36,3%	120	281,7%
Market Share de adições líquidas (*)	48,7%	59,8%	-11,1 p.p.	35,1%	13,6 p.p.
Penetração do mercado (*)	27,4%	24,5%	2,9 p.p.	18,5%	8,9 p.p.
SAC (R\$)	95	84	13,1%	123	-22,8%
Churn mensal	2,0%	1,7%	0,3 p.p.	2,2%	-0,2 p.p.
ARPU (em R\$/mês)	33,7	31,6	6,6%	43,3	-22,2%
Pós Pago	86,9	74,8	16,2%	93,2	-6,8%
Pré Pago	18,3	18,0	1,7%	25,0	-26,8%
MOU total (minutos)	91	86	5,8%	103	-11,7%
Pós Pago	207	184	12,5%	198	4,5%
Pré Pago	59	57	3,5%	66	-10,6%
Empregados	1.437	1.470	-2,2%	1.623	-11,5%
Produtividade (cliente / empregado)	3.411	3.029	12,6%	2.052	66,2%

(*) fonte Anatel

Destaques Operacionais da TCO Consolidado

- A base de clientes da TCO cresceu 47,2% nos últimos 12 meses e 10,1% no trimestre. As adições líquidas no trimestre foram 195,4% superiores às registradas no 2T03 e 32,1% acima do 1T04, reflexo da maior agressividade comercial dadas às campanhas promocionais do Dia das Mães e Dia dos Namorados.
- A TCO apresentou uma participação de mercado das adições líquidas de 48,7% no 2T04, frente 35,1% no 2T03, refletindo a liderança de mercado da Empresa com um market share de 55,0%.
- O churn registrou 2,0%, refletindo o evento da desconexão dos pré-pagos pelo não cadastramento exigido pela Anatel. Se excluíssemos este efeito, o churn seria de 1,7%, em linha com o 1T04.
- O ARPU *blended* foi R\$ 33,7, com redução de 22,2% em relação ao 2T03, impactado pelo efeito SMP (R\$ 4,5), pela mudança negativa do mix em R\$ 3,9 (base de clientes pré-pago cresceu 62,3%, passando a representar 81% da base, comparado com 73% no 2T03), pela queda no MOU entrante de 23,3% e pela maior incidência de bônus de minutos grátis. Normalizando pelos efeitos de mix e SMP (Bill & Keep e CSP), o decréscimo do ARPU *blended* seria de R\$ 1,2, ou 3,4%. Comparado com o 1T04, o ARPU *blended* aumentou 6,6%, decorrente principalmente do aumento de 11,7% no MOU *blended*.
- O SAC da TCO recuou 22,8% em relação ao 2T03, devido a redução de subsídios, publicidade e dos descontos na aquisição de aparelhos obtidos junto aos fornecedores após a incorporação da Empresa ao Grupo VIVO. Em relação ao 1T04, o SAC sofreu um aumento, devido a maior intensidade competitiva e maiores custos de subsídios, o qual foi afetado pela variação cambial no 2T04 (alta de 5,3% no dólar médio entre o 2T04 e 1T04), porém parcialmente compensado com melhores negociações com os parceiros comerciais.
- A crescente melhora na operação, ganhos de escala e eficiência administrativa permitiram manter o aumento da produtividade no 2T04 de 66,2% e de 12,6% em relação ao 2T03 e 1T04, respectivamente.



RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

R\$ milhões	Legislação Societária					2T03 (*)	Δ%
	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%		
Assinatura e Utilização	714,0	655,3	9,0%	640,5	11,5%	712,0	0,3%
Uso de rede	726,7	716,1	1,5%	567,9	28,0%	630,1	15,3%
Outros serviços	103,5	101,0	2,5%	50,1	106,6%	56,0	84,8%
Receita de serviços de telecom.	1.544,2	1.472,4	4,9%	1.258,5	22,7%	1.398,1	10,4%
Venda de aparelhos celulares	295,1	246,2	19,9%	253,6	16,4%	268,9	9,7%
Receita líquida total	1.839,3	1.718,6	7,0%	1.512,1	21,6%	1.667,0	10,3%

(*) agregados os resultados da TCO relativos ao mês de abril para efeito de comparabilidade

Receita Líquida de Serviços

A receita líquida de serviços atingiu R\$ 1.544,2 milhões com crescimento de 10,4% em relação ao 2T03 (incluindo o mês de abril da TCO), refletindo os aumentos da base média de clientes de 39,1% e o maior uso de serviços de dados. Excluindo o efeito do *SMP* a receita líquida teria um aumento de 18,1% em relação ao 2T03.

Receitas de Dados

As receitas de dados continuam crescendo, tendo registrado aumento de 110,9% e 3,5% em relação ao 2T03 e 1T04 respectivamente, representando 4,8% da receita líquida de serviço no 2T04 (2,4% no 2T03). Este incremento ocorreu em função da disponibilização de novos serviços e sua popularização a partir de campanhas promocionais nacionais ao acesso e manuseio a esses serviços. O SMS representou no trimestre 71% da receita de dados. A média mensal de envio de SMS no 1T04 foi de aproximadamente 70 milhões, superando em 76% a média do mesmo período de 2003.



CUSTOS OPERACIONAIS

R\$ milhões	Legislação Societária				2T03		
	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%	(*)	Δ%
Pessoal	(91,7)	(89,1)	2,9%	(70,3)	30,4%	(78,5)	16,8%
Custo dos serviços prestados	(209,5)	(200,5)	4,5%	(256,0)	-18,2%	(285,0)	-26,5%
Meios de conexão	(28,9)	(32,9)	-12,2%	(27,5)	5,1%	(30,3)	-4,6%
Interconexão	(59,3)	(52,0)	14,0%	(114,8)	-48,3%	(130,1)	-54,4%
Aluguéis/Seguros/Condomínios	(25,1)	(24,5)	2,4%	(21,7)	15,7%	(22,7)	10,6%
Fistel e outras taxas e contribuições	(46,3)	(45,0)	2,9%	(44,5)	4,0%	(49,1)	-5,7%
Serviços de terceiros	(46,1)	(42,1)	9,5%	(44,0)	4,8%	(48,0)	-4,0%
Outros	(3,8)	(4,0)	-5,0%	(3,5)	8,6%	(4,8)	-20,8%
Custo de mercadorias vendidas	(420,8)	(339,8)	23,8%	(303,0)	38,9%	(326,8)	28,8%
Comercialização dos serviços	(352,1)	(313,5)	12,3%	(252,3)	39,6%	(270,2)	30,3%
Provisão para devedores duvidosos/Perdas	(51,5)	(41,1)	25,3%	(29,7)	73,4%	(34,1)	51,0%
Serviços de terceiros	(284,6)	(254,4)	11,9%	(172,2)	65,3%	(183,8)	54,8%
Outros	(16,0)	(18,0)	-11,1%	(50,4)	-68,3%	(52,3)	-69,4%
Despesas gerais e administrativas	(115,5)	(81,1)	42,4%	(86,7)	33,2%	(97,2)	18,8%
Outras receitas (despesas) operacionais	(4,8)	4,2	-214,3%	(6,8)	-29,4%	(6,3)	-23,8%
Total dos custos antes deprec./amort.	(1.194,4)	(1.019,8)	17,1%	(975,1)	22,5%	(1.064,0)	12,3%
Depreciação e amortização	(299,5)	(295,5)	1,4%	(293,5)	2,0%	(309,8)	-3,3%
Total dos custos operacionais	(1.493,9)	(1.315,3)	13,6%	(1.268,6)	17,8%	(1.373,8)	8,7%

(*) agregados os resultados da TCO relativos ao mês de abril para efeito de comparabilidade

Custo de Pessoal

O custo de pessoal no 2T04 aumentou 16,8% (incluindo o mês de abril da TCO) em relação ao mesmo período do ano anterior. Este aumento deveu-se ao acordo coletivo assinado em novembro 2003, que aprovou um aumento de salário de 7,5%, ao aumento da folha de pagamento, decorrente do reenquadramento de salários ocorrido em outubro de 2003 e a maior atividade comercial (custo de pessoal relacionado a vendas).

Custo dos Serviços Prestados

Em relação ao 2T03, houve uma redução de 26,5% (incluindo o mês de abril da TCO), devido aos menores custos de interconexão que foram afetados pelas mudanças nas regras do SMP e serviços de terceiros. Excluindo os efeitos do SMP, o custo de serviços prestados do trimestre ficou estável em relação ao 2T03.

Comercialização dos Serviços

No 2T04, a despesa com comercialização dos serviços aumentou 30,3% em relação ao 2T03, devido a reversão da baixa de PDD efetuada na GT no 1T04, maiores custos de *call center*, intensificação competitiva e maior atividade comercial (as adições brutas aumentaram 84%).

Vale ressaltar a evolução favorável anual do SAC (custo de aquisição de cliente) consolidado da TCP que reduziu em 17,1% em relação ao 2T03; para R\$ 125, devido à redução de subsídios de aparelhos. O aumento em relação ao 1T04 foi devido, principalmente, pela desvalorização do real frente ao dólar americano e pela maior intensidade competitiva.



<i>Inadimplência</i>	A provisão para devedores duvidosos no 2T04 apresentou um aumento de 25,3% em relação ao 1T04, decorrente da reversão da baixa na GT no 1T04 e estornada no 2T04. Desconsiderando este ajuste, a PDD apresentaria uma redução de 4,2%, representando 1,9% da receita bruta total.
<i>Despesas Gerais e Administrativas</i>	As despesas gerais apresentaram um aumento de 18,8% e 42,4% quando comparado com o 2T03 e 1T04, respectivamente. Estes acréscimos foram causados pelo aumento dos custos de manutenção de sistemas, de consultorias e impostos. Excluindo este efeito, haveria uma redução de 9,0% em relação ao 2T03 e um aumento de 8,7% com o 1T04 nas despesas gerais.
<i>EBITDA</i>	No 2T04 o EBITDA da TCP (incluindo a o mês de abril da TCO) foi de R\$ 644,9 milhões, superior em 6,9% quando comparado ao 2T03, representando uma margem de 35,1% (36,2% -incluindo a TCO - no 2T03) e 41,8% sobre a receita líquida de serviços.
<i>Depreciação e Amortização</i>	O item depreciação e amortização apresentou um aumento de 1,4% em relação ao 1T04, devido aos novos investimentos que estão sendo realizados e a redução do prazo de amortização do Ágio pago na aquisição da TCO.



RESULTADO FINANCEIRO

R\$ milhões	Legislação Societária					2T03 (*)	Δ%
	2 T 04	1 T 04	Δ%	2 T 03	Δ%		
Receita Financeira	81,5	157,3	-48,2%	704,4	-88,4%	777,5	-89,5%
Varição Cambial / Variação monetária	74,1	97,2	-23,8%	623,8	-88,1%	679,7	-89,1%
Outras receitas financeiras	67,8	68,4	-0,9%	82,6	-17,9%	103,3	-34,4%
(-) Pis/Cofins sobre receitas financeiras	(60,4)	(8,3)	627,7%	(1,9)	3078,9%	(5,5)	998,2%
Despesas Financeiras	(363,2)	(376,1)	-3,4%	(1.084,1)	-66,5%	(1.140,6)	-68,2%
Varição Cambial / Variação monetária	(391,8)	(98,4)	298,2%	(178,4)	119,6%	(178,4)	119,6%
Outras despesas financeiras	(169,1)	(169,6)	-0,3%	(227,3)	-25,6%	(235,2)	-28,1%
(Perdas)/Ganhos com derivativos	197,7	(108,1)	-282,9%	(678,4)	-129,1%	(727,0)	-127,2%
Resultado Financeiro	(281,7)	(218,8)	28,7%	(379,7)	-25,8%	(363,1)	-22,4%

(*) agregados os resultados da TCO relativos ao mês de abril para efeito de comparabilidade

Resultado Financeiro

Em relação ao 1T04 o resultado financeiro da TCP apresentou um aumento de R\$ 62,8 milhões (28,7%), principalmente em função da majoração da alíquota da Cofins que incidiu sobre o valor referente ao Juros Sobre Capital Próprio pagos pela TC à TCP (R\$ 274 milhões) e sobre o ganho com derivativos que ocorreu no trimestre devido a depreciação do Real frente ao Dólar. Excluindo-se esses fatos, o resultado líquido teria permanecido praticamente estável.

Resultado Líquido

O prejuízo da TCP atingiu R\$ 67,3 milhões no 2T04, uma redução de 73,0% comparado ao mesmo período do ano anterior.



EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Credores (R\$ milhões)	MOEDA					
	R\$	URTJLP *	UMBND **	US\$	Yene	Euros
Instituições financeiras	548,2	540,4	73,8	2.452,0	386,1	-
Fornecedores	-	-	-	15,3	-	-
Empresas associadas	-	-	-	675,2	-	1.594,0
Fixcel - Aquisição da TCO	-	-	-	70,3	-	-
Total	548,2	540,4	73,8	3.212,8	386,1	1.594,0

Cronograma de pagamento - LP

2006	1,4	143,1	10,9	538,9	58,6	-
2007	2,4	92,4	21,7	80,4	-	-
após 2006	511,6	73,0	19,2	515,4	-	-
Total	515,4	308,5	51,8	1.134,7	58,6	-

ENDIVIDAMENTO LÍQUIDO

	30/jun/04	31/mar/04
Curto Prazo	4.286,3	3.729,7
Longo Prazo	2.069,0	2.485,7
Total do endividamento	6.355,3	6.215,4
Disponibilidades	(1.099,5)	(984,2)
Derivativos	(774,0)	(1.064,6)
Dívida Líquida	4.481,8	4.166,6

(*) Unidade de Referência da Taxa de Juros de Longo Prazo do BNDES.

(**) A UMBND é uma unidade monetária preparada pelo BNDES, composta por uma cesta de moedas estrangeiras, cuja principal é o dólar americano, razão pela qual a sociedade e suas controladas a consideram como US\$.

Endividamento

Em 30 de junho de 2004, a dívida com empréstimos e financiamentos da TCP somava R\$ 6.355,3 milhões (R\$ 6.215,4 milhões em 31 de março de 2004) sendo 82,9% denominada em moeda estrangeira. A empresa faz contratos de derivativos (hedge cambial) para proteger 100% de sua dívida contra a volatilidade do câmbio. Esse endividamento foi compensado pelos recursos disponíveis em caixa e aplicações financeiras (R\$ 1.099,5 milhões) e pelos ativos e passivos de derivativos (R\$ 774 milhões a receber), resultando numa dívida líquida de R\$ 4.481,8 milhões.

Ao final do 2T04, a dívida de curto prazo representava 67,4% da dívida total. A dívida de curto prazo está impactada com o vencimento em Agosto de 2004 de R\$ 500 milhões de emissão de debêntures, o vencimento em Novembro de empréstimos com um dos acionistas controladores no valor de € 416 milhões e o vencimento de USD 150 milhões de Commercial Papers emitidos no mercado internacional.



CAPEX

	2T04	1T04	2T03	Acumulado 2004
Rede	229,9	37,9	46,2	267,8
Tecnologia / Sistemas de Informações	76,4	31,5	19,9	107,9
Outros	36,8	36,1	30,0	72,8
Total	343,1	105,5	96,1	448,5
Percentual da Receita Líquida	18,7%	6,1%	6,4%	12,6%

Investimento Os investimentos realizados no trimestre foram de R\$ 343,1 milhões comparados com R\$ 96,1 milhões investidos no 2T03 (incluindo a TCO). Esse montante representa 18,7% da receita líquida, ante 6,4% no mesmo período do ano anterior. O valor investido no 2T04 foi destinado principalmente a projetos de melhorias e de expansão da capacidade dos serviços prestados, implantação seletiva da rede 1xRTT em sobreposição a rede TDMA na TCO, evolução da rede da GT para 1xRTT, prestação de novos serviços de telecomunicações, desenvolvimento de rotas próprias de transmissão e integração dos sistemas e consultoria. No semestre, o Capex representa 12,6% da receita líquida de serviços.

Eventos Subsequentes

- Foi concluída em 30 de junho de 2004, a reestruturação societária envolvendo pela Tele Centro Oeste Celular Participações S.A. e suas controladas: Telegóias Celular S.A., Telems Celular S.A., Telemat Celular S.A., Teleacre Celular S.A. e Teleron Celular S.A.. Esta reestruturação permitirá um avanço nas condições de capitalização da TCO Participações e suas operadoras, além de uma melhoria no fluxo de caixa das companhias, resultante do benefício fiscal, no montante de aproximadamente R\$ 511 milhões, gerado pela amortização do ágio, nos próximos cinco anos, devidos pela TCP na aquisição da TCO. A operação não implicará em nenhuma alteração dos controles acionários da TCO Participações e suas operadoras, a não ser pelo fato das operadoras passarem à condição de subsidiárias integrais da TCO. Maiores informações, sobre a operação podem ser acessadas em nosso site.
- Em 08 de julho de 2004, O Conselho de Administração da companhia, aprovou às condições de repactuação das debêntures de sua primeira emissão, cuja remuneração ficou estabelecida em 104,4% dos CDI. Os termos e condições detalhados desta repactuação encontram-se divulgados no Aviso aos Debenturistas na mesma data, e pode ser encontrado em nosso site.

Responsabilidade Social A VIVO lançou no dia 7 de julho de 2004, o Instituto VIVO, ampliando suas ações de Responsabilidade Social em todo o país. Com atuação focada nas áreas de educação e meio ambiente, o Instituto VIVO, tem a missão de promover a cidadania, compartilhando os valores e a experiência da VIVO com a sociedade. Na área de cobertura da TCP, o Instituto VIVO apóia ações sociais juntamente com o Instituto Ayrton Senna e com a Pastoral da Criança, além de desenvolver campanhas para promover o bem estar e a cidadania das populações como o Projeto Guri e os Telecentros em São Paulo. Em 2004, o investimento social da VIVO deve chegar aos R\$ 12 milhões.



Premiações

A VIVO conquistou em maio o “Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente”, concedido pela Revista Consumidor Moderno. Em junho, a VIVO também foi premiada em quatro cases, entre eles, o “VIVO ao VIVO” e o VIVO Open Air, com o “Top de Marketing” pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB).

TABELAS QUE SEGUEM:

Tabela 1: Demonstração de Resultados Consolidados da TCP

Tabela 2: Balanço Patrimonial Consolidado da TCP

Tabela 3: Demonstração de Resultados da GT

Tabela 4: Demonstração de Resultados da TCO

TELECONFERÊNCIA – 2 T04 (INGLÊS)

Webcast: www.vivo.com.br/ri

Data: 23 de julho de 2004 (sexta feira)

Horário: 13:00 (horário de São Paulo) e 12:00 am (horário de Nova Iorque)

Número de Telefone: (+1 412-858-4600)

Código da Teleconferência: 985

O replay com o áudio da teleconferência estará disponível pelo telefone (0XX11 4673-4532) sob o código da teleconferência: 985.

Contato: **Ronald Aitken** – Relações com Investidores
ronald.aitken@vivo.com.br
(11) 5105-1172

Relações com Investidores
ri@vivo.com.br
(11) 5105-1182

Informação disponível no website:
<http://www.vivo.com.br/ri>

O presente comunicado de imprensa contém previsões acerca de eventos futuros. Tais previsões não constituem fatos ocorridos no passado e refletem apenas expectativas dos administradores da companhia. Os termos “antecipa”, “acredita”, “estima”, “espera”, “prevê”, “pretende”, “planeja”, “projeta”, “objetiva”, bem como outros termos similares, visam identificar tais previsões as quais evidentemente envolvem riscos ou incertezas previstas ou não pela companhia. Portanto, os resultados futuros das operações da companhia podem diferir das atuais expectativas e o leitor não deve se basear exclusivamente nas posições aqui realizadas. Estas previsões emitem a opinião unicamente na data em que são feitas e a companhia não se obriga a atualizá-las à luz de novas informações ou de seus desdobramentos futuros.



TABELA 1: DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO CONSOLIDADO TCP

<i>R\$ milhões</i>	Legislação Societária			ACUMULADO EM:	
	2 T 04	1 T 04	2 T 03	30/6/04	30/6/03
Receita Bruta	2.416,2	2.263,9	2.005,0	4.680,1	3.181,5
Receita de Serviços	1.936,5	1.866,4	1.618,7	3.802,9	2.612,5
Receita de aparelhos	479,7	397,5	386,3	877,2	569,0
Deduções - Impostos e outros	(576,9)	(545,3)	(492,9)	(1.122,2)	(742,2)
Receita Líquida	1.839,3	1.718,6	1.512,1	3.557,9	2.439,3
Receita de Serviços	1.544,2	1.472,4	1.258,5	3.016,6	2.079,2
Receita de aparelhos	295,1	246,2	253,6	541,3	369,3
Custos Operacionais	(1.194,4)	(1.019,8)	(975,1)	(2.214,2)	(1.494,9)
Pessoal	(91,7)	(89,1)	(70,3)	(180,8)	(126,3)
Custo dos Serviços	(209,5)	(200,5)	(256,0)	(410,0)	(419,4)
Custo dos aparelhos	(420,8)	(339,8)	(303,0)	(760,6)	(438,1)
Despesas com vendas	(352,1)	(313,5)	(252,3)	(665,6)	(402,5)
Despesas Gerais e Administrativas	(115,5)	(81,1)	(86,7)	(196,6)	(162,3)
Outras receitas (despesas) operacionais	(4,8)	4,2	(6,8)	(0,6)	53,7
EBTIDA	644,9	698,8	537,0	1.343,7	944,4
Margem %	35,1%	40,7%	35,5%	37,8%	38,7%
Depreciação e Amortizações	(299,5)	(295,5)	(293,5)	(595,0)	(542,0)
EBIT	345,4	403,3	243,5	748,7	402,4
Resultado Financeiro líquido	(281,7)	(218,9)	(379,7)	(500,6)	(632,1)
Receitas/despesas não operacionais	0,1	0,7	(4,6)	0,8	(4,7)
Impostos	(33,4)	(148,4)	(58,7)	(181,8)	(96,8)
Participação dos minoritários	(97,7)	(72,0)	(62,6)	(169,7)	(62,6)
Prejuízo do período	(67,3)	(35,3)	(262,1)	(102,6)	(393,8)

(*) agregados os resultados da TCO relativos ao mês de abril para efeito de comparabilidade



TABELA 2: BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO DA TCP
(LEGISLAÇÃO SOCIETÁRIA)
R\$ milhões

ATIVO	2T04	1T04
Circulante	4.593,7	4.276,5
Disponibilidade	1.099,5	984,2
Contas a receber, líquida	1.324,4	1.249,7
Estoque	373,4	191,1
Tributos diferidos e a recuperar	874,2	569,8
Operações com derivativos	577,4	997,1
Outros ativos	344,8	284,6
Realizável a Longo Prazo	1.843,8	1.407,4
Operações com derivativos	517,6	453,5
Tributos diferidos e a recuperar	1.244,0	876,6
Outros ativos	82,2	77,3
Permanente	7.145,4	7.611,5
Investimentos	1.695,5	2.255,1
Imobilizado	5.204,6	5.099,6
Diferido	245,3	256,8
Total do Ativo	13.582,9	13.295,4
PASSIVO		
Circulante	6.557,8	5.892,3
Fornecedores e Consignações	1.328,4	1.181,1
Impostos, taxas e contribuições	255,6	234,3
Juros sobre o capital próprio	104,6	107,3
Empréstimos e financiamento	4.286,3	3.729,7
Provisão para contingências	114,6	139,2
Operações com derivativos	314,2	340,4
Outras obrigações	154,1	160,3
Exigível a Longo Prazo	2.466,9	2.876,0
Empréstimos e financiamento	2.069,0	2.485,7
Provisão para contingências	196,1	154,9
Impostos, taxas e contribuições	191,3	186,1
Operações com derivativos	6,8	45,6
Outras obrigações	3,7	3,7
Participação dos Minoritários	1.267,3	1.168,9
Patrimônio Líquido	3.290,6	3.357,9
Recursos Capitalizáveis	0,3	0,3
Total do Passivo	13.582,9	13.295,4



TABELA 3: DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO GLOBAL TELECOM S.A.

	Legislação Societária					Acumulado em:	
	2 T 04	1 T 04	Δ%	1 T 03	Δ%	30/6/04	30/6/03
R\$ milhões							
Receita Bruta	266,5	231,7	15,0%	194,2	37,2%	498,2	365,2
Receita de Serviços	191,4	179,7	6,5%	158,1	21,1%	371,1	306,1
Receita de aparelhos	75,1	52,0	44,4%	36,1	108,0%	127,1	59,1
Deduções - Impostos e outros	(66,6)	(42,3)	57,4%	(34,1)	95,3%	(108,9)	(64,8)
Receita Líquida	199,9	189,4	5,5%	160,1	24,9%	389,3	300,4
Receita de Serviços	153,0	150,0	2,0%	131,0	16,8%	303,0	252,9
Receita de aparelhos	46,9	39,4	19,0%	29,1	61,2%	86,3	47,5
Custos Operacionais	(171,5)	(147,8)	16,0%	(129,1)	32,8%	(319,3)	(240,7)
Pessoal	(10,1)	(10,0)	1,0%	(10,1)	-	(20,1)	(19,9)
Custo dos Serviços	(27,9)	(27,9)	-	(37,3)	-25,2%	(55,8)	(73,6)
Custo dos aparelhos	(71,1)	(59,7)	19,1%	(36,8)	93,2%	(130,8)	(63,8)
Despesas com vendas	(56,5)	(44,8)	26,1%	(31,8)	77,7%	(101,3)	(57,9)
Despesas Gerais e Administrativas	(4,7)	(4,2)	11,9%	(7,4)	-36,5%	(8,9)	(16,6)
Outras receitas (despesas) operacionais	(1,2)	(1,2)	-	(5,7)	-78,9%	(2,4)	(8,9)
EBITDA	28,4	41,6	-31,7%	31,0	-8,4%	70,0	59,7
Margem %	14,2%	22,0%	-7,8 p,p,	19,4%	-5,2 p,p,	18,0%	39,8%
Depreciação e Amortizações	(60,2)	(61,2)	-1,6%	(56,6)	6,4%	(121,4)	(118,5)
EBIT	(31,8)	(19,6)	62,2%	(25,6)	24,2%	(51,4)	(58,8)
Resultado Financeiro líquido	(36,9)	(33,7)	9,5%	(164,4)	-77,6%	(70,6)	(235,8)
Receitas/despesas não operacionais	0,1	0,1	0,0%	(0,1)	n.a.	0,2	(0,1)
Impostos	-	-	-	(38,3)	n.a.	-	(38,3)
Prejuízo do período	(68,6)	(53,2)	28,9%	(228,4)	-70,0%	(121,8)	(333,0)



TABELA 4: DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS DA TCO

	Legislação Societária					Acumulado	
	2 T 04	1 T 04	Δ %	2 T 03	Δ %	jun-04	jun-03
R\$ milhões							
Receita Bruta	740,6	619,5	19,5%	617,6	19,9%	1.360,1	1.142,5
Receita de Serviços	613,4	535,3	14,6%	532,2	15,3%	1.148,7	1.008,7
Receita de aparelhos	127,2	84,2	51,1%	85,4	48,9%	211,4	133,8
Deduções - Impostos e outros	(179,7)	(156,9)	14,5%	(128,9)	39,4%	(336,6)	(240,7)
Receita Líquida	560,9	462,6	21,2%	488,7	14,8%	1.023,5	901,8
Receita de Serviços	472,6	404,4	16,9%	421,2	12,2%	877,0	796,9
Receita de aparelhos	88,3	58,2	51,7%	67,5	30,8%	146,5	104,9
Custos Operacionais	(316,6)	(268,4)	18,0%	(291,1)	8,8%	(585,0)	(542,0)
Pessoal	(33,0)	(33,6)	-1,8%	(26,1)	26,4%	(66,6)	(48,8)
Custo dos Serviços	(47,6)	(45,5)	4,6%	(89,9)	-47,1%	(93,1)	(178,3)
Custo dos aparelhos	(127,1)	(91,8)	38,5%	(93,8)	35,5%	(218,9)	(154,5)
Despesas com vendas	(82,8)	(87,3)	-5,2%	(59,7)	38,7%	(170,1)	(111,8)
Despesas Gerais e Administrativas	(18,0)	(15,4)	16,9%	(24,6)	-26,8%	(33,4)	(50,8)
Outras receitas (despesas) operacionais	(8,1)	5,2	-255,8%	3,0	-370,0%	-2,9	2,2
EBITDA	244,3	194,2	25,8%	197,6	23,6%	438,5	359,8
Margem %	43,6%	42,0%	1,6%	40,4%	3,1%	42,8%	39,9%
Depreciação e Amortizações	(49,2)	(51,8)	-5,0%	-49,3	-0,2%	(101,0)	(96,3)
EBIT	195,1	142,4	37,0%	148,3	31,6%	337,5	263,5
Resultado Financeiro Líquido	14,2	14,3	-0,7%	39,3	-63,9%	28,5	66,6
Receitas/despesas não operacionais	(0,1)	(2,2)	-95,5%	0,6	-116,7%	(2,3)	1,1
Impostos	(70,8)	(53,2)	33,1%	(66,2)	6,9%	(124,0)	-115,2
Participação dos minoritários	(1,5)	(1,7)	-11,8%	(2,1)	-28,6%	-3,2	-3,9
Lucro do período	136,9	99,6	37,4%	119,9	14,2%	236,5	212,1



GLOSSÁRIO

Termos Financeiros:

EBIT = Resultado operacional antes de juros e impostos.

EBITDA = Resultado operacional antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

Margem EBITDA = EBITDA/ Receita Operacional Líquida.

CAPEX – (*capital expenditure*) investimento de capital

Fluxo de caixa operacional = EBITDA – CAPEX .

Subsídio = (receita líquida de mercadorias – custo de mercadorias vendidas + descontos dados por fornecedores) / adições brutas

PDD – provisão para devedores duvidosos. Conceito contábil que mede a provisão feita para a contas a receber com valores vencidos há mais de 90 dias

Dívida líquida = Dívida bruta – caixa – aplicações financeiras – títulos – operações ativas com derivativos + operações passivas com derivativos

Dívida líquida / EBITDA – índice que avalia a capacidade da Companhia de pagar sua dívida com geração de caixa operacional no período de um ano

PL – patrimônio líquido

Endividamento = Dívida líquida / (Dívida líquida + PL) – índice que mede a alavancagem financeira da Companhia

Capital Circulante = Ativo Circulante – Passivo Circulante

Capital de giro = Capital circulante – dívida líquida

Tecnologia e Serviços

CDMA – (*Code Division Multiple Access*) – Acesso múltiplo por Divisão de Código. Tecnologia de interface aérea para redes celulares baseadas em espalhamento espectral do sinal de rádio e divisão de canais no domínio dos códigos.

1xRTT - (1x Radio Transmission Technology) - É a tecnologia CDMA 2000 1x que, segundo a UIT (União Internacional de Telecomunicações), e de acordo com as regras do IMT-2000, é considerado Tecnologia 3G (terceira Geração).

ZAP – Serviço que permite acesso rápido à Internet sem fio, através do computador, *notebook* ou *palmtop*, utilizando a tecnologia CDMA 1xRTT.

WAP – *Wireless Application Protocol* é um protocolo aberto e padronizado iniciado em 1997, que permite o acesso a servidores Internet através de equipamento específico, *Gateway WAP* no operador e terminais com *browser WAP* dos clientes. O WAP suporta linguagem específica (WML) e aplicações no telefone (*WML script*).

SMS – *Short Message Service* – Serviço de mensagens curtas de texto para aparelhos celulares, possibilitando o envio e recebimento de mensagens alfanuméricas.

Indicadores operacionais:

Clientes – número de linhas móveis em serviço

Adições brutas – total de clientes adquiridos no período

Adições líquidas = adições brutas – baixas de clientes

Market share: participação do mercado estimado = nº de clientes da Companhia / nº de clientes da área de atuação

Market share de adições líquidas: participação adições líquidas estimadas na área de atuação

Penetração do mercado = nº de clientes da companhia + nº de clientes estimado das concorrentes) / cada 100 habitantes da área de atuação da Companhia

Churn rate – taxa percentual que mede o número de clientes desligados da base de clientes durante um determinado período de tempo, em relação ao número médio de clientes ativos no mesmo período = nº de baixas do período/ ((clientes do início do período + clientes ao final do período)/2)

ARPU (*Average Revenue per user*) – Receita média por usuário por mês – Receita líquida de serviços por mês/ média mensal de clientes do período

Blended ARPU – ARPU da base total de clientes (pré-pagos + pós-pagos)

ARPU pós-pago – ARPU dos usuários do serviço pós-pago

ARPU pré-pago – ARPU dos usuários do serviço pré-pago

MOU (*minutes of use*) – média mensal, em minutos, do tráfego por cliente = (Total de minutos originados + minutos entrantes) / média mensal de clientes do período

MOU pós-pago – MOU dos usuários do serviço pós-pago

MOU pré-pago – MOU dos usuários do serviço pré-pago

SAC - custo de aquisição por cliente = (70% despesas c/ marketing + custos da rede de distribuição + subsídios de aparelhos) / adições brutas.

Produtividade = número de clientes / empregados próprios

