

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	2
5.3 - Descrição - Controles Internos	4
5.4 - Programa de Integridade	10
5.5 - Alterações significativas	12
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	13

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	14
10.2 - Resultado operacional e financeiro	35
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	45
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	46
10.5 - Políticas contábeis críticas	52
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	55
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	56
10.8 - Plano de Negócios	57
10.9 - Outros fatores com influência relevante	59

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

a) se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

Para o gerenciamento de riscos utilizamos a Política de Gestão de Riscos, formalizada e aprovada pelo Conselho de Administração da Telefonica S.A. em Junho de 2008 e atualizada em Setembro de 2016.

b) os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

i. os riscos para os quais se busca proteção

A gestão de riscos adiciona valor à organização ao selecionar e implantar respostas específicas para reduzir o risco, e nos casos que corresponda, transferi-los a um terceiro ou aceitá-los. O Modelo de Gestão de Riscos definido pelo Grupo Telefonica proporciona um alto grau de conscientização sobre os riscos e garante uma alocação de recursos mais eficiente para gerenciar os riscos identificados.

Determinados riscos têm possibilidade de se materializarem mediante a ocorrência não prevista de um evento futuro incerto, alheio à vontade do gestor, gerando consequências econômicas desfavoráveis. Estes casos identificados e avaliados, conforme o processo de gestão de riscos, podem ser parcial ou totalmente transferidos para o mercado de seguros ou financiados através de subsidiárias de seguros do Grupo Telefonica.

ii. os instrumentos utilizados para proteção

O Grupo Telefonica realiza o financiamento de riscos por meio da contratação de seguros. São analisados os riscos asseguráveis, através da corretora de seguros, e, após avaliação, são apresentadas as propostas com base na metodologia do mercado de seguros. A cobertura leva em consideração o cálculo do impacto, controles e coberturas existentes para os riscos reportados.

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

1. Conselho de Administração – Estabelece as políticas e estratégias gerais da Companhia e, em particular, aprova a política geral de riscos.
2. Comitê de Auditoria e Controle – Propõe ao Conselho de Administração, após sua análise e consideração, a política de controle e gestão de riscos, que permita identificar categorias de risco que a empresa enfrenta; medidas de mitigação para os riscos identificados; os sistemas de controle e informação que serão usados para controlar e gerenciar os riscos citados.
3. Função Corporativa de Gestão de Riscos – Desempenha papel fundamental no controle das atividades de risco, coordenando e impulsionando o Modelo de Gestão de Riscos do Grupo Telefonica, além de atuar como facilitador do funcionamento do Grupo de Trabalho de Gestão de Riscos.
4. Direções de Negócio – Analisam e supervisionam os riscos que os afetam, e seus possíveis impactos.
5. Função Local de Gestão de Riscos – Proporciona suporte aos gestores das unidades de negócio; Assegura a implantação local do processo de Gestão de Riscos, conforme a Política e Modelo de Gestão de Riscos Corporativo; Implanta e gerencia o reporte de riscos.

c) a adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada

Os registros de riscos da Telefonica são acompanhados e atualizados periodicamente. Esta supervisão é efetuada através de atividades permanentes da direção. Conforme a necessidade, é realizada a revisão do modelo de gestão de riscos através da área Corporativa.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

- a) **se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política.**

A Companhia possui documento de gestão de riscos financeiros global aprovada pela Diretoria de Finanças do Grupo à qual engloba risco de mercado e outros riscos. A companhia possui também política de proteção de riscos financeiros das operações de aplicação do caixa e de marcação a mercado de derivativos abrangendo risco de mercado aprovada no Comitê Financeiro de março de 2011.

- b) **os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado, quando houver, incluindo:**

i. *riscos para os quais se busca proteção*

O risco de oscilações nas taxas de câmbio decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas que reduzam as receitas em moeda estrangeira ou aumentem as despesas decorrentes de passivos, de empréstimos e compromissos de compra.

O risco de oscilações nas taxas de juros local decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas: (a) pela elevação do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas passivas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para cobrir o risco de passivos cambiais ou (b) pela redução do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas ativas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para cobrir o risco dos ativos cambiais e a receita decorrente das aplicações financeiras de curto prazo indexadas à variação do CDI.

Há também as exposições que representam um risco baixo para a Companhia, dos quais os mais significativos são: o risco associado ao endividamento com o BNDES indexado à TJLP (Taxa de Juros de Longo Prazo) e o risco associado com prestadores de serviços indexados à inflação (IPCA, IGP-M, IGP-DI, entre outros).

ii. *estratégia de proteção patrimonial (hedge)*

A Companhia está exposta aos riscos de mercado de variação das taxas de câmbio e de juros, como consequência da sua operação comercial, de dívidas contraídas para financiar seus negócios e instrumentos financeiros relacionados ao seu endividamento.

Com o objetivo de proteção desses riscos, a Companhia contrata instrumentos financeiros derivativos. Desta forma, eventuais variações nos fatores de risco geram um efeito inverso na contrapartida que se propõem a proteger. Não há, na Companhia, instrumentos financeiros derivativos com propósitos de especulação.

iii. *Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)*

Para a proteção do risco cambial, a Companhia contrata instrumentos financeiros derivativos Swaps, Termos e Opções do tipo *Plain Vanilla*.

iv. *parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos*

A Companhia monitora os saldos expostos a flutuações de taxas de juros, moedas e índices de preço de seus ativos e passivos financeiros. Esses saldos são calculados com base no fluxo de caixa descontado, considerando expectativas de liquidação ou de realização de passivos e ativos às taxas de mercado, utilizando as curvas divulgadas pela B3. A Companhia busca continuamente cobrir toda a sua exposição cambial, contratando derivativos que neutralizem os impactos de flutuações da taxa de câmbio presentes em seus ativos e passivos atrelados a moedas estrangeiras.

v. *se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos*

A Companhia contrata instrumentos financeiros apenas com o objetivo de proteção patrimonial (hedge).

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado*vi. estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos*

O controle de gerenciamento de riscos financeiros é realizado pela Divisão de Estratégia e Riscos Financeiros, subordinada à Diretoria de Finanças e Cobrança, que responde à VP de Finanças da Telefônica Brasil. É responsabilidade desta Divisão a elaboração da Política de Risco Financeiro, que é aprovada por seus respectivos níveis hierárquicos. Adicionalmente existem Políticas e Procedimentos de Risco de Crédito (aprovados em julho de 2015), direcionados para as práticas comerciais da Companhia, geridas pela Diretoria de Serviços Financeiros.

c) Adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A Companhia mantém controles internos com relação aos seus instrumentos derivativos que, na opinião da Administração, são adequados para controlar os riscos associados a cada estratégia de atuação no mercado. Os resultados obtidos pela Companhia, em relação aos seus instrumentos financeiros derivativos, demonstram que o gerenciamento dos riscos por parte da Administração vem sendo realizado de maneira apropriada.

A Companhia calcula a efetividade destes hedges no início da operação e em bases contínuas (trimestralmente). Em 31 de dezembro de 2018, os hedges contratados apresentaram efetividade em relação às dívidas objeto dessa cobertura.

Diariamente, a Divisão de Planejamento, Controle e Riscos Financeiros monitora a aderência das operações financeiras aos níveis de exposição a risco de crédito e cambial definidos pela Telefônica.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las:

A Administração da Companhia é responsável por estabelecer e manter os controles internos e procedimentos de divulgação das demonstrações financeiras. Tais controles e procedimentos foram elaborados de forma a assegurar que as informações da Companhia, de divulgação obrigatória nos relatórios arquivados junto à CVM, são registradas, processadas, sumarizadas e reportadas no prazo e no formato especificado nas normas da CVM.

Em 11/02/2003, o Conselho de Administração aprovou uma Normativa Sobre Registro, Comunicação e Controle de Informação Financeiro-Contábil que regula os procedimentos internos e os mecanismos de controle da preparação da informação financeiro-contábil da Companhia, garantindo a aplicação de práticas e políticas contábeis adequadas. Tal normativa permite, também, cumprir exigências estabelecidas pela lei americana Sarbanes-Oxley. Esta normativa estabelece um sistema de certificação que chamamos de “Certificação em Cascata”, através do qual as diversas áreas da Companhia emitem pareceres se responsabilizando por tais informações. Com base nestes pareceres, o Diretor Presidente e o CFO emitem suas respectivas certificações atestando a veracidade e a qualidade das informações divulgadas ao mercado.

b) as estruturas organizacionais envolvidas

Os princípios fundamentais de governança corporativa da Telefônica Brasil S.A. estão contemplados em seu estatuto social e em normativas internas que complementam os conceitos emanados da lei e das normas que regulam o mercado de valores mobiliários. Os objetivos desses princípios, que norteiam as atividades da Administração da Companhia, podem ser resumidos conforme segue:

- A maximização do valor da Companhia;
- A transparência na prestação das contas da Companhia e na divulgação de informações relevantes de interesse do mercado;
- A transparência nas relações com os acionistas, empregados, investidores, clientes e órgãos públicos;
- A igualdade no tratamento dos acionistas;
- A atuação do Conselho de Administração na supervisão e administração da Companhia e na prestação de contas aos acionistas;
- A atuação do Conselho de Administração no que se refere à Responsabilidade Corporativa, garantindo a perenidade da organização.

Inspirada nesses conceitos e com a finalidade de promover uma boa governança corporativa, a Companhia tem instituído medidas a fim de tornar suas práticas claras e objetivas e evitar conflitos de interesse. Em 2018, a Companhia implementou sua Política de Transações com Partes Relacionadas, que tem por objetivo estabelecer procedimentos que contribuam para assegurar que as transações realizadas pela Companhia e suas Controladas Diretas e Indiretas com Partes Relacionadas sejam pautadas pelo princípio da transparência, realizadas no melhor interesse da Companhia e observem condições comutativas e de mercado.

1. Conselho de Administração

De acordo com o Estatuto Social, o Conselho de Administração da Companhia é composto de um mínimo de cinco e um máximo de dezessete membros, com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o Conselho de Administração da Companhia é composto por doze membros, sendo um deles eleito pelo voto dos acionistas detentores das ações preferenciais em votação separada e sem a participação do controlador, e os demais eleitos pelo voto geral das ações ordinárias. Em 2018, o Conselho de Administração se reuniu 18 vezes no exercício de suas funções.

Este colegiado possui para seu assessoramento os seguintes comitês:

- Comitê de Auditoria e Controle
- Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa
- Comitê de Qualidade e Sustentabilidade
- Comitê de Estratégia

De acordo com o regimento dos Comitês, estes são compostos por três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

Atualmente, os Comitês de Auditoria e Controle, Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa e o Comitê de Qualidade e Sustentabilidade são compostos por três membros. O Comitê de Estratégia é composto por quatro membros.

2. Conselho Fiscal

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Companhia, o Conselho Fiscal é mantido em caráter permanente. Os conselheiros fiscais são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas para o mandato de um ano, sendo possível a reeleição. Em observância à legislação societária, aos acionistas preferencialistas é garantido o direito de eleger um membro efetivo e um membro suplente do Conselho Fiscal em votação em separado, sem a participação das ações preferenciais do controlador.

O Estatuto Social estabelece que o Conselho Fiscal será composto de no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos e igual número de suplentes. Atualmente, o Conselho Fiscal da Companhia é composto por três membros efetivos e três membros suplentes. Em 2018, o Conselho Fiscal se reuniu 09 vezes no exercício de suas funções.

3. Diretoria

De acordo com o Estatuto Social, a Diretoria é composta de, no mínimo, três e, no máximo, quinze membros, acionistas ou não, residentes no país, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, é composta por três membros, com os seguintes cargos: Diretor Presidente; Diretor de Finanças e de Relações com Investidores; e Secretário Geral e Diretor Jurídico.

4. Relações com Investidores

Com o objetivo de obter uma valoração justa de suas ações, a Companhia adota práticas que visam dar transparência sobre sua estratégia, evolução dos negócios, além de suas políticas e os eventos incorridos para acionistas, investidores e analistas.

Informações relevantes são disponibilizadas no portal da Companhia na internet (www.telefonica.com.br/ri), com versões em português e inglês. Todos os comunicados, fatos relevantes, demonstrações contábeis e outros documentos societários são arquivados nos órgãos reguladores – CVM (Comissão de Valores Mobiliários), no Brasil, e SEC (*Security Exchange Commission*), nos Estados Unidos. Adicionalmente, a Companhia possui uma equipe de Relações com Investidores para esclarecer dúvidas por telefone ou em reuniões individuais, quando solicitadas.

5. Normas de Conduta para Colaboradores (Princípios de Atuação)

A atuação ética de nossa administração, assim como de todos os nossos colaboradores é assegurada pelos Princípios de Negócio Responsável – o código de ética da Telefônica. Suas diretrizes são globais e definem a maneira como nos relacionamos com nossos públicos e garantem a geração de valor para nossos acionistas e para a sociedade no longo prazo, viabilizando mecanismos para a tomada de decisão de nossos profissionais frente a dilemas éticos e eventuais situações que estejam em desacordo com a legislação. Realizamos um amplo processo de treinamento para reforçar os Princípios de Negócio Responsável aos nossos colaboradores, o qual passa por revisões periódicas.

A área de Compliance tem como missão ser referência em cumprimento normativo e ética empresarial, agregando valor aos nossos *stakeholders*, protegendo a empresa e nossos colaboradores, reduzindo riscos de descumprimento e enriquecendo ainda mais a nossa cultura baseada em integridade e ética. A área de Compliance atua em conjunto com as demais áreas da empresa na manutenção constante de melhores práticas empresariais.

Aqui na Telefônica Brasil, nosso programa de Compliance, chamado #VivoDeAcordo, conta com importantes pilares para sua sólida implementação: o comprometimento total da alta direção; uma estrutura composta por equipe multidisciplinar, integralmente dedicada às ações do programa; constante análise e avaliação dos riscos de integridade; políticas internas que tratam de temas como combate à corrupção; presentes e entretenimento; conflito de interesses; relacionamento com entidades públicas; entre outros, em consonância com as diretrizes globais e disponibilizadas aos funcionários; treinamentos de Compliance periódicos para todos os atuais e novos colaboradores e um canal de consultas para suporte na resolução de dúvidas sobre o programa .

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

O programa se aplica a todos os colaboradores, incluindo diretores e conselheiros e também para aliados por meio de ações de prevenção, detecção, remediação e integridade como, por exemplo, comunicação exaustiva do programa de Compliance para todo o público Telefônica, treinamento anticorrupção sobre a legislação aplicável, incluindo o FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*), repositório unificado de políticas e documentos normativos, canal de consultas, entre outros.

A Companhia está ciente da importância da sua cadeia de fornecimento, tanto por sua presença internacional quanto pelo impacto e os valores envolvidos no seu volume de negócios. Por este motivo, promove, estabelece e mantém altos níveis de exigência de atuação responsável no que diz respeito aos seus fornecedores, fomentando entre estes o cumprimento, não só de padrões de qualidade de produto e/ou serviço, mas também de padrões éticos, sociais, ambientais e de privacidade em todo relacionamento com a sua cadeia de fornecimento.

Como uma das bases dos nossos Princípios de Negócio Responsável, o respeito e o compromisso com os direitos humanos norteiam avaliações regulares e periódicas de impactos em nossa cadeia de valor. Desde 2010 somos signatários do Pacto Global, uma iniciativa da ONU para estimular empresas a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade por meio da adoção de dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e corrupção.

Em 2016 a Telefônica Brasil assumiu o compromisso de contribuir com os 17 ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) definidos pela ONU, com o propósito de orientar políticas nacionais e engajar empresas e organizações de todo o mundo em prol de metas como a erradicação da pobreza, o combate à mudança do clima, e a preservação dos recursos naturais bem como a redução da corrupção e o suborno nas instituições.

A experiência bem-sucedida do Programa #VivoDeAcordo resultou, entre outras ações, no reconhecimento da Telefônica Brasil como uma das empresas mais éticas do mundo “World’s Most Ethical Companies 2019” pelo Instituto Ethisphere, líder global na definição e avanço dos padrões de práticas comerciais éticas. A certificação corrobora o compromisso permanente em sempre realizar negócios de forma íntegra, ética e transparente.

6. Comitê de Auditoria e Controle

Foi instituído em dezembro de 2002, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros sempre coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Auditoria e Controle é composto por três membros.

Além das competências legais e daquelas que venham a ser atribuídas pelo Conselho de Administração, são competências e atribuições do Comitê de Auditoria e Controle:

- propor ao Conselho a indicação dos auditores independentes bem como a substituição de tais auditores independentes, cabendo ao Comitê de Auditoria: (i) recomendar ao Conselho a remuneração a ser paga aos auditores independentes da Companhia; (ii) opinar sobre a contratação do auditor independente para prestação de qualquer outro serviço à Companhia; e (iii) supervisionar as atividades dos auditores independentes, a fim de avaliar a sua independência, a qualidade de serviços prestados e a adequação dos serviços às necessidades da Companhia;
- analisar o relatório da administração e as demonstrações financeiras da Companhia, inclusive orçamentos de capital, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho;
- analisar as informações financeiras elaboradas e divulgadas periodicamente pela Companhia;
- analisar o reporte de transações com partes relacionadas, nos termos estabelecidos na Política para Transações com Partes Relacionadas;
- avaliar a efetividade e a suficiência da estrutura de controles internos e dos processos de auditoria interna e independente da Companhia, apresentando as recomendações de aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos que entender necessárias, cabendo ao Comitê de Auditoria: (i) acompanhar as atividades da área de controles internos da Companhia; (ii) acompanhar as atividades da auditoria interna e compliance da Companhia, inclusive aquelas relacionadas as denúncias recebidas pelo canal de denúncias da Companhia conexas ao escopo de suas respectivas atividades, opinando ou dando o devido encaminhamento e providências às denúncias; e (iii) avaliar a efetividade e suficiência dos sistemas de controles e de gerenciamento de riscos e contingências;

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

- analisar as propostas dos órgãos de administração relativas à modificação do capital social, emissão de debêntures conversíveis em ações ou bônus de subscrição, transformação, incorporação, fusão ou cisão, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho;
- avaliar a observância, pela diretoria da Companhia, das recomendações feitas pelas auditorias independente e interna, bem como se pronunciar junto ao Conselho quanto a eventuais conflitos entre a auditoria interna, a externa e/ou a diretoria da Companhia; e
- elaborar parecer anual a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras da Companhia, nos termos da legislação aplicável.

7. Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa

Foi instituído em novembro de 1998, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros sempre coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa é composto por três membros.

Além das competências que venham a ser atribuídas pelo Conselho de Administração, são competências e atribuições do Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa:

- recomendar propostas de alteração ao estatuto social da Companhia;
- apreciar as propostas de nomeação de membros dos demais Comitês, para posterior aprovação pelo Conselho;
- recomendar propostas de nomeação e de destituição dos diretores estatutários da Companhia, para posterior aprovação pelo Conselho;
- deliberar sobre as propostas de contratação, remuneração e promoção de vice-presidentes e diretores não-estatutários de níveis A, B e C da Companhia;
- analisar, anualmente, o montante global da remuneração dos administradores, inclusive benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, tendo em conta suas responsabilidades, o tempo dedicado às suas funções, sua competência e reputação profissional e o valor dos seus serviços no mercado;
- deliberar sobre os reajustes anuais dos colaboradores dos níveis gerenciais (programa anual, premissas e orçamento) e não-gerenciais (programa, premissas e orçamento), incluindo os acordos coletivos de trabalho da Companhia (estratégia da negociação e orçamento) a serem firmados com os sindicatos representativos das categorias dos empregados da Companhia, bem como analisar e aprovar os programas de participação nos lucros ou resultados da Companhia, sempre e quando os mesmos tenham suas regras alteradas; e
- apreciar temas de governança corporativa submetidos pela diretoria estatutária da Companhia, recomendando-os, quando aplicável, ao Conselho.

8. Comitê de Qualidade e Sustentabilidade

Foi instituído em dezembro de 2004, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Qualidade e Sustentabilidade é composto por três membros.

Além das competências que venham a ser atribuídas pelo Conselho, são competências e atribuições do Comitê de Qualidade e Sustentabilidade:

- avaliar e monitorar a adequação dos serviços de atendimento aos clientes da Companhia, bem como propor melhorias quando forem encontradas oportunidades;

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os índices de qualidades dos principais serviços prestados pela Companhia e os níveis de qualidade do atendimento aos clientes da Companhia, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades; e
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os planos e as ações de qualidade da Companhia.

9. Comitê de Estratégia

Foi instituído em outubro de 2016, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Estratégia é composto por quatro membros.

Além das competências que venham a ser atribuídas pelo Conselho de Administração, são competências e atribuições do Comitê de Estratégia:

- analisar e acompanhar a política de estratégia da Companhia; e
- apreciar outros assuntos de interesse estratégico da Companhia, submetidos pela diretoria estatutária da Companhia.

c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

A Administração avaliou o controle interno sobre as informações financeiras sob a supervisão do Diretor Presidente e Diretor de Finanças, ou CFO, em 31 de dezembro de 2018 baseado no critério exposto no "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO 2013") Framework". Com base nessa avaliação foi identificada pela Administração de forma tempestiva a falha ocorrida nos controles dos processos de PADOs conforme indicado no relatório dos auditores externos. A Companhia adotou as ações necessárias para correção dos processos bem como reforço dos controles existentes para mitigação dos riscos. Os valores foram adequadamente refletidos nas demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2018 e corretamente divulgados ao mercado.

d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente

No âmbito da ANATEL, as empresas de telecomunicações estão sujeitas, em caso de descumprimento de obrigações legais, contratuais ou regulamentares, a aplicação de sanções por meio de processo administrativo através da emissão de um instrumento denominado Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO).

A Companhia possui um processo formal e controle interno para receber, capturar, gerenciar e registrar tempestivamente os PADOs à medida que são comunicados e submetidos pelo regulador.

Durante o ano de 2018, constatou-se falhas no procedimento de registro tempestivo no Mapa de Contingência de um acervo de PADOs. Esse acervo somado é classificado parte como "possível" (total de R\$601 milhões) e parte como "remoto" (total de R\$25,7 milhões).

Como não há PADOs classificados como 'prováveis', o impacto desta deficiência ficou limitado às Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras. Não há impacto direto no fluxo de caixa, contas de balanço ou contas de resultado.

O impacto total do ajuste sobre as notas explicativas das Demonstrações Financeiras foi de R\$601 milhões em 31 de dezembro de 2018. Considerando que a referida deficiência foi identificada antes da divulgação das demonstrações financeiras, os valores já foram refletidos nas demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos**e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas**

Ocorreu a falha nos controles dos processos de PADOS conforme indicado no relatório dos auditores externos. A Companhia adotou as ações necessárias para correção dos processos bem como reforço dos controles existentes para mitigação dos riscos. Os valores foram adequadamente refletidos nas demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2018 e corretamente divulgados ao mercado.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- a. **se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

- i. **os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

A Companhia possui Programa de *Compliance* desenvolvido com base em perfil e riscos, com mecanismos de prevenção, detecção e remediação adaptando periodicamente políticas, procedimentos e práticas tendo sido a Companhia, reconhecida pelo Instituto *Ethisphere*, como uma das empresas mais éticas do mundo em 2019 (*World's Most Ethical Companies 2019*).

O Modelo de Gestão de riscos definidos pela Companhia proporciona um alto grau de conscientização sobre os riscos aos quais a empresa está exposta e garante uma alocação mais eficiente dos recursos para gerenciar os riscos identificados.

Nos termos do Manual de Gestão de Risco do Grupo Telefônica, os nossos riscos são revisados ao menos semestralmente.

- ii. **as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

O Conselho de Administração criou o Comitê de Auditoria e Controle, que tem como atribuição, entre outras, avaliar a efetividade e a suficiência da estrutura de controles internos e dos processos de auditoria interna e independente da Companhia, apresentando as recomendações de aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos que entender necessárias, cabendo ao Comitê de Auditoria: (a) acompanhar as atividades da área de controles internos da Companhia; (b) acompanhar as atividades da auditoria interna e compliance da Companhia, inclusive aquela relacionadas as denúncias recebidas pelo canal de denúncias da Companhia conexas ao escopo de suas respectivas atividades, opinando ou dando o devido encaminhamento e providências às denúncias; e (c) avaliar a efetividade e suficiência dos sistemas de controles e de gerenciamento de riscos e contingências.

Reportam-se a ao Comitê as áreas de Compliance e Auditoria Interna.

- iii. **se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

A atuação ética de nossa administração e de todos os colaboradores é assegurada pelos Princípios de Negócio Responsável – o código de ética do Grupo Telefônica que se aplica a todos os seus colaboradores e também se dirige aos nossos fornecedores e parceiros comerciais, com o objetivo de que sejam cumpridos em toda a nossa Cadeia de Fornecimento.

Um treinamento do Princípios de Negócio Responsável é aplicado aos colaboradores, executivos e membros do Conselho de Administração afim de reforçarmos o compromisso com os nossos valores.

Qualquer cliente, colaborador, fornecedor, acionista, parceiro ou outra parte interessada deve ter um canal de comunicação anônimo e seguro, que permita comunicar dúvidas ou denúncias no tocante ao cumprimento destes Princípios. Neste sentido, os colaboradores contam com o Canal de Denúncias e as demais partes interessadas podem se comunicar conosco através do Canal de Negócio Responsável.

Os Princípios de Negócio Responsável teve sua primeira versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2006 (ainda com o nome de Princípios de Atuação) sendo revisado periodicamente, tendo sido sua última versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2018. O documento pode ser consultado em <http://bit.ly/30i2Gql>.

- b. **se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

A Telefônica Brasil conta com um canal de denuncia interno gerenciado pela *Chief Audit Officer*, com reporte ao Comitê de Auditoria, que é um órgão delegado do Conselho de Administração.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

O Canal de Denúncia da Telefônica Brasil pode ser acionado através de distintos meios, como intranet, e-mail, telefone (0800), fax, carta e presencialmente, junto aos colaboradores da Diretoria de Inspeção, por todos os colaboradores internos e demais públicos de interesse.

Ainda que a identificação do denunciante seja uma opção do mesmo no momento do registro da denúncia, os procedimentos e toda apuração são conduzidos de forma a assegurar o sigilo, o anonimato e a confidencialidade. A empresa incentiva a prática de denunciar qualquer violação dos Princípios de Atuação e/ou a qualquer normativas, políticas, regulamentos e procedimentos, assim como qualquer aspecto previsto na legislação, coibindo qualquer natureza de retaliação aos colaboradores que realizem tais comunicações de boa-fé.

Todo processo que permeia o arcabouço do “Canal de Denúncia” oficial da empresa, que contempla a recepção, apuração e registro dos resultados é feita pela Diretoria de Inspeção da Companhia.

c. se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

Nos processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias a Companhia tem por prática adotar procedimentos de integridade visando à identificação de vulnerabilidade e de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas. Tais processos envolvem a análise reputacional dos parceiros e avaliação detalhada de informações e documentos pertinentes a uma empresa que possam impactar na operação.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

Em relação ao último exercício social, foi incluído na lista dos principais riscos a que a Companhia está exposta risco relacionado à regulação do setor sobre a Lei de Proteção de Dados Pessoais, conforme descrito nos itens 4.1 e 4.2 deste Formulário de Referência.

Não houve alteração nas políticas, procedimentos e práticas de gerenciamento de riscos adotadas. Adicionalmente, a Companhia não identifica cenário de aumento ou redução significativa dos riscos mencionados nos itens 4.1 e 4.2 deste Formulário de Referência.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e

Não existem outras informações relevantes sobre o item 5.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

a) condições financeiras e patrimoniais gerais

A Diretoria da Telefônica Brasil entende que a Companhia apresenta condições financeiras e patrimoniais para implementar o seu plano de negócio e cumprir as suas obrigações de curto e longo prazo.

A Companhia apresenta índices de liquidez estáveis, demonstrando capacidade suficiente de honrar suas obrigações. Sendo: Liquidez Geral ((Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Não Circulante)), para os anos de 2016, 2017 e 2018 de 0,78, 0,77 e 0,84, respectivamente; e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante), de 0,90, 0,94 e 1,07, respectivamente.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo estável a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado nos anos de 2016, 2017 e 2018 o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido de 62%, 56% e 55%, respectivamente.

A tabela a seguir indica os montantes de disponibilidades e aplicações financeiras, endividamento de curto e longo prazo e estrutura de capital da Companhia, conforme demonstrações financeiras apresentadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Os resultados da Terra Networks Brasil S.A. ("Terra Brasil") são consolidados em nossas demonstrações financeiras a partir de 03 de julho de 2017. Consequentemente, nossos resultados operacionais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 não são comparáveis com os resultados de nossas operações para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016.

<i>R\$ milhões</i>	2018	2017	2016
Disponibilidades	3.381,3	4.050,3	5.105,1
Endividamento de Curto Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	1.340,2	1.621,0	2.543,0
Debêntures	124,0	1.412,5	2.120,5
Total do endividamento de Curto Prazo	1.464,2	3.033,5	4.663,5
Endividamento de Longo Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	1.625,4	2.320,1	3.126,8
Debêntures	3.049,9	3.108,3	1.433,8
Total do endividamento de longo prazo	4.675,3	5.428,4	4.560,6
Patrimônio Líquido			
Capital social	63.571,4	63.571,4	63.571,4
Reserva especial de ágio	63,1	63,1	63,1
Reservas de capital	1.150,4	1.150,4	1.209,4
Reservas de lucros	4.324,2	2.463,2	2.475,0
Dividendo adicional proposto	2.468,7	2.191,9	1.914,0
Outros resultados abrangentes	29,2	21,4	11,5
Total do Patrimônio Líquido	71.607,0	69.461,4	69.244,4

A Companhia encerrou o exercício de 2018 com dívida bruta de R\$6.139,4 milhões (R\$8.461,8 milhões em 2017 e R\$9.224,1 milhões em 2016) ou 8,5% do patrimônio líquido (12,0 em 2017 e 13,3% em 2016). A redução em 2018 se deve principalmente pelas amortizações no período. Os recursos captados são 1,6% denominados em moeda estrangeira e 98,4% denominados em moeda nacional, sendo a maior parte relativas a emissões no mercado de capitais local (Debêntures).

A Companhia empenha constantes esforços no sentido de tomar as medidas cabíveis, mediante a atual conjuntura do mercado, para proteger suas dívidas dos efeitos de eventuais desvalorizações cambiais.

b) Estrutura de capital

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era 5,3% em 31 de dezembro de 2016, 5,5% em 31 de dezembro de 2017 e de 3,1% em 31 de dezembro de 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

O padrão de financiamento da Companhia baseia-se na utilização de recursos próprios e de capital de terceiros, que podem se referir à captação de recursos junto a instituições financeiras ou a emissão de títulos de dívida. O item 10.1.f do Formulário de Referência apresenta as características das dívidas da Companhia.

Em 2018, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

Em 2017, o capital social realizado é de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

Em 2016, o capital social realizado é de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

As ações preferenciais não têm direito a voto, exceto nas hipóteses previstas nos artigos 7, 9 e 10 do Estatuto Social da Companhia, sendo a elas assegurada prioridade no reembolso do capital, sem prêmio, e no recebimento de dividendo 10% maior que o atribuído a cada ação ordinária, conforme disposto no artigo 7.º do Estatuto Social da Companhia e no inciso II do parágrafo 1º do artigo 17 da Lei das Sociedades por Ações.

i. hipóteses de resgate

Na data deste formulário não houve eventos que ensejassem resgate de ações.

ii. fórmula de cálculo do valor de resgate

Não há fórmula de cálculo.

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

A Diretoria Financeira, com base em análise de seus indicadores de desempenho e de sua geração operacional de caixa, entende que a Companhia tem plenas condições para honrar suas obrigações de curto e longo prazo.

A Companhia estrutura os vencimentos de seus contratos financeiros (derivativos e não derivativos), de modo a não afetar a sua liquidez. Além disso, o controle da liquidez e do fluxo de caixa da Companhia é monitorado diariamente pelas áreas de Gestão da Companhia, de modo a garantir que a geração operacional de caixa e a captação prévia de recursos, quando necessária, sejam suficientes para a manutenção do seu cronograma de desembolsos.

DÍVIDA LÍQUIDA FINANCEIRA			
(R\$ milhões)			
	dez/18	dez/17	dez/16
Dívida de Curto Prazo	(1.464,2)	(3.033,4)	(4.663,5)
Dívida de Longo Prazo	(4.675,3)	(5.428,4)	(4.560,6)
Dívida Total	(6.139,4)	(8.461,8)	(9.224,1)
Posição Líquida com Derivativos	56,1	143,8	28,4
Dívida (pós-operações de derivativos)	(6.083,3)	(8.318,0)	(9.195,7)
Caixa e Aplicações Financeiras	3.381,3	4.050,3	5.105,1
Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia	12,5	11,8	10,8
Ativo Garantidor da Contraprestação Contingente	465,7	446,1	414,7
Dívida Líquida	(2.223,8)	(3.809,9)	(3.665,1)
Dívida Líquida / EBITDA	0,12	0,26	0,26
Dívida Total / EBITDA	0,34	0,58	0,66
Dívida Total / <i>Market Capitalization</i>	0,08	0,11	0,13

d) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

A principal fonte utilizada pela Companhia para financiar suas necessidades de capital de giro e investimento em ativos não circulantes é a sua própria geração de caixa livre ("free cash flow"). Em 2018, a Companhia não utilizou linhas de crédito, tampouco fez captações de recursos via mercado de capitais. No entanto, durante os anos de 2017 e 2016, a Companhia utilizou linhas de crédito com o BNDES, BNB e de mercado de capitais local (Debêntures) para financiar parte de seus investimentos em ativos não-circulantes. O quadro a seguir mostra o valor de principal captado (em milhões de reais) nestes anos.

Financiamento	Captação em 2018	Captação em 2017	Captação em 2016
BNB	-	39,9	-
BNDES	-	16,0	466,6
Debêntures	-	3.000,0	-

e) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez.

A geração de caixa da Companhia ainda será a principal fonte de financiamento para o ano de 2019, porém havendo necessidades de captação, a Companhia poderá ir ao mercado e captar via operações de empréstimos, financiamentos ou emissões em mercado de capitais.

f) níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:

(i) contratos de empréstimos e financiamentos relevantes

Em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento:

<i>R\$ milhões</i>				Saldo em Dez/18		
	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	501,7	438,3	940,0
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	69,4	95,8	165,2
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	80,0	245,9	325,9
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	15,0	39,8	54,8
Fornecedores	R\$	107,9% a 115,9% do CDI	Até 2019	524,2	-	524,2
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	41,1	-	41,1
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	26,2	52,5	78,7
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	51,2	1.997,7	2.048,9
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,24% spread	Até 2020	5,4	999,8	1.005,1
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	53,1	339,9	393,0
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	-	465,7	465,7
Moeda estrangeira						
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	96,6	-	96,6
Total Consolidado				1.464,2	4.675,3	6.139,4

R\$ milhões **Saldo em Dez/17**

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	657,8	931,1	1.588,9
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	77,1	164,9	242,0
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	70,4	306,0	376,4
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	15,1	54,7	69,8
Fornecedores	R\$	101,4 a 109,4% do CDI	Até 2018	607,2	0,0	607,2
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	0,3	40,0	40,3
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	24,1	72,3	96,4
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,68% spread	Até 2018	1.317,5	0,0	1.317,5
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	64,4	1.996,5	2.060,9
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,24% spread	Até 2020	6,2	999,5	1.005,6
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	51,0	334,4	385,5
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	0,0	446,1	446,1
Moeda estrangeira						
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	142,3	83,0	225,3
Total Consolidado				3.033,4	5.428,4	8.461,8

R\$ milhões

Saldo em Dez/16

	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	583,4	1.547,1	2.130,4
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	119,5	235,9	355,4
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	1,4	340,6	342,0
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	7,5	34,8	42,3
Fornecedores	R\$	108% do CDI	Até 2017	722,6	0,0	722,6
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	0,3	37,0	37,3
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	0,0	97,3	97,3
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,75% spread	Até 2017	2.086,8	0	2.086,8
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,68% spread	Até 2018	33,4	1.299,5	1.332,9
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	45,9	328,5	374,4
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	0,0	414,7	414,7
Moeda estrangeira						
Resolução 4131	US\$	2,05% e Libor + 2,00%	Até 2017	925,7	0,0	925,7
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	136,9	225,3	362,1
Total Consolidado				4.663,5	4.560,6	9.224,1

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**(ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras**

Em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, a Companhia possuía relações de longo prazo com as instituições financeiras BNDES e BNB, cuja posição é apresentada nos quadros do item acima.

(iii) grau de subordinação entre as dívidas

Não há subordinação entre as dívidas.

(iv) eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições

A Companhia possui empréstimos obtidos junto ao BNDES e debêntures (emissões Telefônica Brasil: 6ª emissão de R\$ 1.000,0 milhão, 5ª emissão de R\$2.000,0 milhões e 4ª emissão de R\$810,0 milhões; emissões Vivo Participações: 4ª Emissão R\$1.300,0 milhões e 3ª Emissão de R\$2.000,0 milhões; emissão Minas Comunica: 1ª Emissão de R\$55,5 milhões) que incluem cláusulas restritivas relativas ao cumprimento de certos índices financeiros ("covenants"), tradicionalmente aplicáveis a estes tipos de operações e relacionadas à geração de caixa, índices de endividamento e outros. Estas cláusulas restritivas são apuradas semestral e trimestralmente durante a vigência dos contratos e até 31 de dezembro de 2018 foram totalmente cumpridas pela Companhia.

O quadro a seguir demonstra o cumprimento desses índices financeiros em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016:

	2018	2017	2016
Patrimônio Líquido / Ativo Total	0,70	0,69	0,68
<i>Índice mínimo de 0,32</i>			
Dívida Financeira Líquida / EBITDA	0,15	0,29	0,29
<i>Índice máximo de 2,50</i>			
Dívida Financeira Líquida de CP / EBITDA	-0,14	-0,14	-0,09
<i>Índice máximo de 0,20</i>			
EBITDA / (Resultado Financeiro Líquido)	N/A	16,04	11,36
<i>Índice mínimo de 3,00</i>			

Além dos *covenants* financeiros, a Companhia também possui cláusulas restritivas em seus contratos de financiamento. De maneira geral, estes contratos podem ser declarados antecipadamente vencidos, se forem comprovados: a inclusão, em acordo societário, estatuto da Companhia, ou das empresas que a controlam, de dispositivo que importe em restrições ou prejuízo à capacidade de pagamento das obrigações financeiras decorrentes destes contratos; a existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos, pela Companhia, que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente; liquidação, dissolução, insolvência; pedido de aut falência, recuperação judicial ou extrajudicial a qualquer credor ou classe de credores. Todas as demais cláusulas restritivas e de vencimento antecipado estão detalhadamente descritas em cada um de seus respectivos contratos de financiamento.

(v) obrigações contratuais

Nossas obrigações contratuais e compromissos comerciais em 31 de dezembro de 2018 eram as seguintes:

R\$ milhões	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
<i>Obrigações contratuais</i>					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos	2.966	1.340	670	297	659

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

<i>R\$ milhões</i>	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
Debêntures	3.174	124	2.050	1.000	-
Pensão e outros benefícios pós-aposentadoria	679	20	7	7	646
Total das obrigações contratuais	6.819	1.484	2.727	1.304	1.304
<i>Compromissos comerciais</i>					
Contas a pagar	7.643	7.643	-	-	-
Total dos compromissos comerciais .	7.643	7.643	-	-	-

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures.

<i>R\$ milhões</i>	Montante 31 de dezembro de 2018
2020	1.426
2021	1.294
2022	1.245
2023	52
2024 em diante	659
Total	4.675

Nossas obrigações contratuais e compromissos comerciais em 31 de dezembro de 2017 eram as seguintes:

<i>R\$ milhões</i>	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
<i>Obrigações contratuais</i>					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos	3.941	1.621	1.172	495	653
Debêntures	4.521	1.412	1.088	2.020	-
Pensão e outros benefícios pós-aposentadoria	532	17	6	6	503
Total das obrigações contratuais	8.994	3.050	2.266	2.521	1.156
<i>Compromissos comerciais</i>					
Contas a pagar	7.447	7.447	-	-	-
Total dos compromissos comerciais .	7.447	7.447	-	-	-

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures.

<i>R\$ milhões</i>	Montante 31 de dezembro de 2017
2019	845
2020	1.415
2021	1.283
2022	1.232
2023 em diante	653
Total	5.428

Nossas obrigações contratuais e compromissos comerciais em 31 de dezembro de 2016 eram as seguintes:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

R\$ milhões	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
	(31 de dezembro de 2016)				
<i>Obrigações contratuais</i>					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos	5.670	2.543	1.712	604	811
Debêntures	3.554	2.120	1.406	27	-
Pensão e outros benefícios pós-aposentadoria	328	11	4	5	308
Total das obrigações contratuais	9.552	4.674	3.123	636	1.119
<i>Compromissos comerciais</i>					
Contas a pagar	7.683	7.611	-	-	72
Total dos compromissos comerciais .	7.683	7.611	-	-	72
<i>Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures.</i>					

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures.

R\$ milhões	Montante 31 de dezembro de 2016
2018.....	2.310
2019.....	809
2020.....	381
2021.....	250
2022.....	239
2023 em diante.....	572
Total	4.561

g) limite de utilização dos financiamentos já contratados

A tabela a seguir informa os limites de crédito utilizados junto a instituições financeiras:

Empresa	Instituição	Tipo	Contrato	Crédito Contratado R\$	Moeda	Crédito Utilizado R\$	% Utilizado
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783537-P	238.945	R\$	238.945	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783611-2	2.022.732	R\$	2.022.732	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	1310059	4.029.778	R\$	4.029.778	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (A)	1.360.455.000	URTJLP	1.360.455.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (B)	406.206.020	UMBDES	406.206.020	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (C)	282.149.000	URTJLP	282.149.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (D)	80.948.000	URTJLP	80.948.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (E)	22.340.000	URTJLP	22.340.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	184.487.974	R\$	184.487.974	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	225.466.878	R\$	225.466.878	100%
Telefônica Brasil	BNB	Direto	35.2014.3336.14065	146.632.404	R\$	44.678.461	30%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (A)	875.365.000	URTJLP	875.365.000	100%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (B)	181.773.811	URTJLP	181.773.811	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (C)	76.616.000	URTJLP	76.616.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (D)	4.862.000	R\$	4.862.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (A)	299.722.102	URTJLP	299.722.102	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (B)	297.486.010	SELIC	297.486.010	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (C)	105.331.910	R\$	105.331.910	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (D)	94.668.090	R\$	94.668.090	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (E)	195.748.700	URTJLP	186.159.960	95%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (F)	9.571.840	URTJLP	9.707.068	100%

h) alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

A Companhia descreve a seguir as alterações significativas em itens das Demonstrações Financeiras Consolidadas na seguinte base de comparação: 2018 x 2017 e 2017 x 2016.

2018 x 2017

R\$ milhões

	ATIVO				
	dez/18	AV%	dez/17	AV%	Var. 2018/2017
Ativo circulante	18,363.0	17.9%	16,731.7	16.5%	9.7%
Caixa e equivalentes de caixa	3,381.3	3.3%	4,050.3	4.0%	-16.5%
Contas a receber	8,304.4	8.1%	8,588.5	8.5%	-3.3%
Estoques	462.1	0.5%	348.8	0.3%	32.5%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	274.6	0.3%	505.5	0.5%	-45.7%
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	4,674.2	4.6%	2,058.5	2.0%	127.1%
Depósitos e bloqueios judiciais	313.0	0.3%	324.6	0.3%	-3.6%
Instrumentos financeiros derivativos	69.1	0.1%	87.6	0.1%	-21.1%
Despesas antecipadas	581.7	0.6%	446.4	0.4%	30.3%
Outros ativos	302.6	0.3%	321.5	0.3%	-5.9%
Ativo não circulante	84,198.3	82.1%	84,651.1	83.5%	-0.5%
Ativos realizáveis no longo prazo	7,760.3	7.6%	7,998.0	7.9%	-3.0%
Investimentos	101.7	0.1%	98.9	0.1%	2.8%
Imobilizado	34,115.3	33.3%	33,222.3	32.8%	2.7%
Intangível	42,221.0	41.2%	43,331.9	42.7%	-2.6%
TOTAL DO ATIVO	102,561.3	100.0%	101,382.8	100.0%	1.2%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava em dezembro de 2018 3,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 16,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre pelo consumo de caixa nas atividades de financiamento de R\$6.934,1 milhões e nas atividades de investimento em R\$5.676,3 milhões, compensado pela geração de caixa operacional de R\$11.941,4 milhões.

Contas a receber: Representava em dezembro de 2018 8,1% do ativo total, apresentando variação negativa de 3,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente pela redução nas contas a receber de transações com partes relacionadas e pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Estoques: Representava em dezembro de 2018 0,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 32,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação, concentrada principalmente nos estoques de terminais móveis, decorre das ações estratégicas de reposição de estoques, aliados aos efeitos cambiais ocorridas durante o ano, afetando diretamente os preços dos estoques.

Imposto de renda e contribuição social a recuperar: Representava em dezembro de 2018 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 45,7% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos créditos de imposto de renda e contribuição social, utilizados para abatimento de tributos federais a recolher.

Impostos, taxas e contribuições a recuperar: Representava em dezembro de 2018 4,6% do ativo total, apresentando variação positiva de 127,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente dos créditos oriundos dos processos judiciais transitados em julgado no STJ, referente ao direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava em dezembro de 2018 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 3,6% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo para adequação ao prazo de realização, parcialmente compensadas por novos depósitos judiciais realizados durante o exercício.

Instrumentos financeiros derivativos: Representava em dezembro de 2018 0,1% do ativo total, apresentando variação negativa de 21,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de liquidações de contratos relacionados à cobertura de dívidas, compensadas por variações cambiais provisionadas e transferências de contratos do longo prazo.

Despesas antecipadas: Representava em dezembro de 2018 0,6% do ativo total, apresentando variação positiva de 30,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento dos saldos de comissionamento sobre vendas gerados a partir da adoção da nova norma contábil de reconhecimento de receitas de contratos com clientes, parcialmente compensado pela redução dos saldos a amortizar referentes a propaganda e publicidade.

Outros ativos: Representava em dezembro de 2018 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 5,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução de créditos de transações com partes relacionadas.

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava em dezembro de 2018 7,6% do ativo total, apresentando variação negativa de 3,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos depósitos e bloqueios judiciais, tributos diferidos, instrumentos financeiros derivativos entre outros, compensada parcialmente pelo aumento em tributos a recuperar (principalmente pelos créditos oriundos dos processos judiciais transitados em julgado no STJ, referente ao direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS), despesas antecipadas e nas contas a receber no longo prazo.

Investimentos: Representava em dezembro de 2018 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 2,8%, decorrente dos efeitos de equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam em dezembro de 2018 74,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 0,3% na comparação com o ano anterior, decorrente das depreciações, amortizações e baixas de valor residual líquido, compensadas parcialmente pelas adições de CAPEX.

R\$ milhões

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	PASSIVO				
	dez/18	AV%	dez/17	AV%	Var. 2018/2017
Passivo circulante	17,160.9	16.7%	17,862.5	17.6%	-3.9%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	782.6	0.8%	723.4	0.7%	8.2%
Fornecedores	7,642.8	7.5%	7,447.1	7.3%	2.6%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	12.0	0.0%	4.5	0.0%	166.7%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	1,798.0	1.8%	1,726.8	1.7%	4.1%
Empréstimos, financiamentos e debêntures	1,464.2	1.4%	3,033.5	3.0%	-51.7%
Dividendos e juros sobre capital próprio	4,172.9	4.1%	2,396.1	2.4%	74.2%
Provisões e contingências	378.0	0.4%	1,434.9	1.4%	-73.7%
Instrumentos financeiros derivativos	16.5	0.0%	5.2	0.0%	217.3%
Receitas diferidas	525.5	0.5%	372.6	0.4%	41.0%
Outros passivos	368.4	0.4%	718.4	0.7%	-48.7%
Passivo não circulante	13,793.4	13.4%	14,058.9	13.9%	-1.9%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	11.9	0.0%	23.3	0.0%	-48.9%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	39.2	0.0%	49.4	0.0%	-20.6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	1,983.0	1.9%	709.3	0.7%	179.6%
Empréstimos, financiamentos e debêntures	4,675.3	4.6%	5,428.4	5.4%	-13.9%
Provisões e contingências	5,881.4	5.7%	6,709.8	6.6%	-12.3%
Instrumentos financeiros derivativos	22.8	0.0%	15.4	0.0%	48.1%
Receitas diferidas	250.5	0.2%	350.6	0.3%	-28.6%
Outros passivos	929.3	0.9%	772.7	0.8%	20.3%
Patrimônio líquido	71,607.0	69.8%	69,461.4	68.5%	3.1%
TOTAL DO PASSIVO	102,561.3	100.0%	101,382.8	100.0%	1.2%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava em dezembro de 2018 0,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 8,2% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de provisões para reestruturação organizacional, parcialmente compensada pela redução nas provisões de planos de remuneração baseado em ações e de participação de empregados no resultado.

Fornecedores: Representava em dezembro de 2018 7,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 2,6% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre do aumento nos passivos a repassar a parceiros comerciais, valores de transações com partes relacionadas, interconexão e interligação a pagar a outras operadoras e pelo aumento dos valores a pagar a fornecedores de OPEX, CAPEX e mercadorias.

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava em dezembro de 2018 1,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 4,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento nos saldos de PIS e de COFINS, compensado parcialmente pela redução nos saldos de ICMS.

Empréstimos, financiamentos e debêntures: Representava em dezembro de 2018 1,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 51,7% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de baixas por pagamentos de parcelas de principal e de encargos, compensadas por transferências de saldos do longo prazo, de novos ingressos de negociações de financiamentos com fornecedores e de apropriação de encargos financeiros.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava em dezembro de 2018 4,1% do passivo total, apresentando variação positiva de 74,2% na comparação com o ano anterior, decorrente de deliberações de dividendos complementares de 2017 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$6.059,4 milhões, compensadas parcialmente por pagamentos de R\$4.136,9 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$145,7 milhões.

Provisões e contingências: Representava em dezembro de 2018 0,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 73,7% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas e regulatórias, sendo: transferências para o longo prazo para adequação ao prazo de realização de R\$924,3 milhões e baixas por pagamento e outros movimentos de R\$609,7 milhões, compensadas parcialmente por novos ingressos líquidos de R\$345,9 milhões e atualizações monetárias de R\$131,2 milhões.

Instrumentos financeiros derivativos: Não apresentava representatividade no passivo total em dezembro de 2018, apresentando variação positiva de 217,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de variações

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

cambiais provisionadas, compensadas parcialmente por liquidações de contratos, encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo.

Receita diferida: Representava em dezembro de 2018 0,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 41,0% na comparação com o ano anterior. Esse aumento decorre principalmente do aumento dos saldos de passivos contratuais originados pela adoção da nova norma contábil de reconhecimento de receitas de contratos com clientes.

Outros passivos: Representava em dezembro de 2018 0,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 48,7% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações com licenças de autorização (pagamento da contribuição à EAD), obrigações por transações com partes relacionadas e em valores a restituir a assinantes, compensadas parcialmente por novas provisões ônus de renovação de licenças.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Imposto de renda e contribuição social diferidos: Representava em dezembro de 2018 1,9% do passivo total, apresentando variação positiva de 179,6% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente dos tributos diferidos passivos reconhecidos sobre amortizações fiscais dos ágios constituídos nas combinações de negócios da Companhia e sobre aproveitamento fiscal sobre custos de itens de ativo imobilizado de pequeno valor.

Empréstimos, financiamentos e debêntures: Representava em dezembro de 2018 4,6% do passivo total, apresentando variação negativa de 13,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de transferências de saldos para o curto prazo, compensadas por novas captações de arrendamentos financeiros e apropriação de encargos.

Provisões e contingências: Representava em dezembro de 2018 5,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 12,3% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram reduções decorrentes de baixas por pagamento e compensações com depósitos judiciais e outros movimentos de R\$3.239,6 milhões, compensadas por ingressos líquidos de R\$752,4 milhões, transferências do curto prazo para adequação ao prazo de realização de R\$924,3 milhões e atualizações monetárias de R\$734,5 milhões.

Receita diferida: Representava em dezembro de 2018 0,2% do passivo total, apresentando variação negativa de 28,6% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da realização de receitas com alienação de ativos imobilizados não estratégicos e de subvenções governamentais.

Outros passivos: Representava em dezembro de 2018 0,9% do passivo total, apresentando variação positiva de 20,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente pelo aumento nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária e pelo aumento nas obrigações com licenças de autorização e de ônus de renovação de licenças.

Patrimônio Líquido: Representava em dezembro de 2018 69,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 3,1% na comparação com o ano anterior, decorrente do lucro líquido do exercício de R\$8.928,3 milhões e da prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$152,7 milhões, compensados pelas destinações de dividendos complementares de 2017 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$6.741,9 milhões e de outros movimentos de R\$193,5 milhões.

2017 x 2016

R\$ milhões

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	ATIVO				
	dez/17	AV%	dez/16	AV%	Var. 2017/2016
Ativo circulante	16,731.7	16.5%	18,398.9	18.0%	-9.1%
Caixa e equivalentes de caixa	4,050.3	4.0%	5,105.1	5.0%	-20.7%
Contas a receber	8,588.5	8.5%	8,701.7	8.5%	-1.3%
Estoques	348.8	0.3%	410.4	0.4%	-15.0%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	505.5	0.5%	830.5	0.8%	-39.1%
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	2,058.5	2.0%	2,196.7	2.2%	-6.3%
Depósitos e bloqueios judiciais	324.6	0.3%	302.4	0.3%	7.3%
Instrumentos financeiros derivativos	87.6	0.1%	68.9	0.1%	27.1%
Despesas antecipadas	446.4	0.4%	343.1	0.3%	30.1%
Outros ativos	321.5	0.3%	440.1	0.4%	-26.9%
Ativo não circulante	84,651.1	83.5%	83,667.3	82.0%	1.2%
Ativos realizáveis no longo prazo	7,998.0	7.9%	7,173.2	7.0%	11.5%
Investimentos	98.9	0.1%	85.7	0.1%	15.4%
Imobilizado	33,222.3	32.8%	31,924.9	31.3%	4.1%
Intangível	43,331.9	42.7%	44,483.5	43.6%	-2.6%
TOTAL DO ATIVO	101,382.8	100.0%	102,066.2	100.0%	-0.7%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava em dezembro de 2017 4,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 20,7% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre pelo consumo de caixa nas atividades de investimento de R\$8.438,2 milhões e nas atividades de financiamento em R\$5.257,6 milhões, compensado pela geração de caixa operacional de R\$12.641,0 milhões.

Contas a receber: Representava em dezembro de 2017 8,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 1,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber.

Estoques: Representava em dezembro de 2017 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre das ações comerciais realizadas no exercício, de acordo com a estratégia comercial da Companhia com foco em eficiência e racionalidade comercial.

Imposto de renda e contribuição social a recuperar: Representava em dezembro de 2017 0,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 39,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos créditos de imposto de renda e contribuição social, utilizados para abatimento de tributos federais a recolher.

Impostos, taxas e contribuições a recuperar: Representava em dezembro de 2017 2,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 6,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre da redução nos créditos com ICMS, PIS e COFINS, compensada parcialmente pelo aumento nos créditos com imposto de renda retido na fonte.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava em dezembro de 2017 0,3% do ativo total, apresentando variação positiva de 7,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de depósitos judiciais realizados durante o exercício, líquidos de reversões. Este aumento foi parcialmente compensado por utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo para adequação ao prazo de realização.

Instrumentos financeiros derivativos: Representava em dezembro de 2017 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 27,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente por encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo, compensados parcialmente por liquidação de contratos relacionados à cobertura de dívidas.

Despesas antecipadas: Representava em dezembro de 2017 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 30,1% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento dos saldos a amortizar referentes a propaganda e publicidade, aluguéis e prêmios de seguros.

Outros ativos: Representava em dezembro de 2017 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 26,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução de adiantamentos e créditos com fornecedores e créditos de transações com partes relacionadas.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**Ativo Não Circulante**

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava em dezembro de 2017 7,9% do ativo total, apresentando variação positiva de 11,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento em tributos a recuperar, tributos diferidos e depósitos e bloqueios judiciais, compensado parcialmente pela redução em despesas antecipadas, instrumentos financeiros derivativos e nas contas a receber no longo prazo.

Investimentos: Representava em dezembro de 2017 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 15,4%, decorrente dos efeitos de equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam em dezembro de 2017 75,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 0,2% na comparação com o ano anterior, decorrente das adições de CAPEX, compensadas parcialmente pelos efeitos de depreciações, amortizações e baixas de valor residual líquido.

R\$ milhões

	PASSIVO				
	dez/17	AV%	dez/16	AV%	Var. 2017/2016
Passivo circulante	17.862,5	17,6%	20.438,5	20,0%	-12,6%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	723,4	0,7%	760,6	0,7%	-4,9%
Fornecedores	7.447,1	7,3%	7.611,2	7,5%	-2,2%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	4,5	0,0%	11,5	0,0%	-60,9%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	1.726,8	1,7%	1.759,2	1,7%	-1,8%
Empréstimos, financiamentos e debêntures	3.033,5	3,0%	4.663,5	4,6%	-35,0%
Dividendos e juros sobre capital próprio	2.396,1	2,4%	2.195,0	2,2%	9,2%
Provisões e contingências	1.434,9	1,4%	1.183,6	1,2%	21,2%
Instrumentos financeiros derivativos	5,2	0,0%	183,2	0,2%	-97,2%
Receitas diferidas	372,6	0,4%	429,9	0,4%	-13,3%
Outros passivos	718,4	0,7%	1.640,8	1,6%	-56,2%
Passivo não circulante	14.058,9	13,9%	12.383,3	12,1%	13,5%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	23,3	0,0%	11,0	0,0%	111,8%
Fornecedores	0,0	0,0%	71,9	0,1%	-100,0%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	49,4	0,0%	49,1	0,0%	0,6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	709,3	0,7%	0,0	0,0%	100,0%
Empréstimos, financiamentos e debêntures	5.428,4	5,4%	4.560,6	4,5%	19,0%
Provisões e contingências	6.709,8	6,6%	6.625,6	6,5%	1,3%
Instrumentos financeiros derivativos	15,4	0,0%	1,4	0,0%	1000,0%
Receitas diferidas	350,6	0,3%	511,8	0,5%	-31,5%
Outros passivos	772,7	0,8%	551,9	0,5%	40,0%
Patrimônio líquido	69.461,4	68,5%	69.244,4	67,8%	0,3%
TOTAL DO PASSIVO	101.382,8	100,0%	102.066,2	100,0%	-0,7%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava em dezembro de 2017 0,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 4,9% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da redução nas provisões de planos de remuneração baseado em ações e de participação de empregados no resultado.

Fornecedores: Representava em dezembro de 2017 7,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 2,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos passivos a repassar a parceiros comerciais, valores de transações com partes relacionadas e interconexão, compensada parcialmente pelo aumento dos valores a pagar a fornecedores de OPEX, CAPEX e mercadorias.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava em dezembro de 2017 1,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 1,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos saldos de ICMS, compensada parcialmente pelo aumento nos saldos de PIS, COFINS e ISS.

Empréstimos, financiamentos e debêntures: Representava em dezembro de 2017 3,0% do passivo total, apresentando variação negativa de 35,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de baixas por pagamentos, principalmente pela liquidação da 3ª série de debêntures, no valor de R\$ 2 bilhões, compensadas por transferências de saldos do longo prazo, de novas captações e da apropriação de encargos financeiros.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava em dezembro de 2017 2,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 9,2% na comparação com o ano anterior, decorrente de deliberações de dividendos complementares de 2016 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$3.968,1 milhões, compensadas parcialmente por pagamentos de R\$3.668,6 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$98,5 milhões.

Provisões e contingências: Representava em dezembro de 2017 1,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 21,2% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, sendo: ingressos líquidos de R\$520,7 milhões, atualizações monetárias de R\$122,8 milhões, compensada por baixas por pagamento e outros movimentos de R\$392,2 milhões.

Instrumentos financeiros derivativos: Não apresentava representatividade no passivo total em dezembro de 2017, apresentando variação negativa de 97,2% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de liquidações de contratos, compensadas parcialmente por encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo.

Receita diferida: Representava em dezembro de 2017 0,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 13,3% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da redução do diferimento das receitas de serviços de telecomunicações, dos programas de fidelização e das receitas de habilitação.

Outros passivos: Representava em dezembro de 2017 0,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 56,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações com licenças de autorização (pagamento da contribuição à EAD), ônus de renovação de licenças e de retenções de imposto de renda na fonte sobre deliberações de juros sobre o capital próprio.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Imposto de renda e contribuição social diferidos: Representava em dezembro de 2017 0,7% do passivo total e não registrava saldos em dez/16. Os tributos diferidos passivos foram constituídos principalmente pelas amortizações fiscais dos ágios constituídos nas combinações de negócios da Companhia, além de amortizações de carteira de clientes, de licenças de concessão de exploração de serviços de telefonia e de apropriações de tributos diferidos sobre diversas diferenças temporárias.

Empréstimos, financiamentos e debêntures: Representava em dezembro de 2017 5,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 19,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de novas captações, principalmente pelas emissões da 5ª e 6ª séries de debêntures, no valor de 3 bilhões, e da apropriação de encargos financeiros, compensadas pelas transferências de saldos para o curto prazo.

Provisões e contingências: Representava em dezembro de 2017 6,6% do passivo total, apresentando variação positiva de 1,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram altas decorrentes de ingressos líquidos de R\$599,8 milhões, atualizações monetárias de R\$645,2 e provisões registradas por acervo adquirido em combinações de negócios de R\$112,9 milhões, compensadas por baixas por pagamento de R\$1.199,1 milhões e outros movimentos de R\$ 74,6 milhões.

Receita diferida: Representava em dezembro de 2017 0,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 31,5% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da realização de receitas com alienação de ativos imobilizados não estratégicos, da realização de receitas de serviços, de subvenções governamentais e de receitas de habilitação.

Outros passivos: Representava em dezembro de 2017 0,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 40,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente pelo aumento nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária e pelo aumento nas obrigações com licenças de autorização.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Patrimônio Líquido: Representava em dezembro de 2017 68,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 0,3% na comparação com o ano anterior, decorrente do lucro líquido do exercício de R\$4.608,8 milhões e da prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$101,7 milhões, compensados pelas destinações de dividendos complementares de 2016 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$4.330,6 milhões e de outros movimentos de R\$163 milhões.

Demonstrações de Resultados

2018 x 2017

	2018	AV%	2017	AV%	Var. 2018 / 2017
Serviço de telefonia fixa e móvel	61,292.4	141.0%	62,696.5	145.1%	-2.2%
Venda de mercadorias (1)	4,502.0	10.4%	3,546.7	8.2%	26.9%
Receita operacional bruta	65,794.4	151.4%	66,243.2	153.3%	-0.7%
Tributos	(14,559.9)	-33.5%	(16,058.6)	-37.2%	-9.3%
Descontos e devoluções	(7,771.8)	-17.9%	(6,977.8)	-16.1%	11.4%
Receita operacional líquida	43,462.7	100.0%	43,206.8	100.0%	0.6%
Custos das mercadorias vendidas	(2,406.1)	-5.5%	(1,955.9)	-4.5%	23.0%
Depreciação e amortização	(6,487.9)	-14.9%	(5,963.1)	-13.7%	8.8%
Serviços de terceiros	(6,656.9)	-15.3%	(7,032.3)	-16.2%	-5.3%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(2,957.4)	-6.8%	(2,624.4)	-6.0%	12.7%
Pessoal	(872.0)	-2.0%	(845.4)	-1.9%	3.1%
Impostos, taxas e contribuições	(1,594.8)	-3.7%	(1,792.7)	-4.1%	-11.0%
Outros custos	(50.6)	-0.1%	(58.8)	-0.1%	-13.9%
Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas	(21,025.7)	-48.4%	(20,272.6)	-46.6%	3.7%
Despesas com comercialização de serviços	(12,832.7)	-29.5%	(13,136.4)	-30.2%	-2.3%
Despesas gerais e administrativas	(2,599.0)	-6.0%	(2,443.1)	-5.6%	6.4%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	2,450.9	5.6%	(722.5)	-1.7%	-439.2%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	9,456.2	21.8%	6,632.2	15.3%	42.6%
Resultado financeiro líquido	1,827.2	4.2%	(903.0)	-2.1%	-302.3%
Equivalência patrimonial	(5.9)	0.0%	1.5	0.0%	-493.3%
Lucro antes dos tributos	11,277.5	25.9%	5,730.7	13.2%	96.8%
Imposto de renda e contribuição social	(2,349.2)	-5.4%	(1,121.9)	-2.6%	109.4%
Lucro líquido do exercício	8,928.3	20.5%	4,608.8	10.6%	93.7%

(1) Inclui as receitas de venda de aparelhos celulares, simcards, acessórios e equipamentos do Produto Soluções TI.

A **receita operacional bruta** reduziu-se em 0,7% totalizando R\$65.794,4 milhões em 2018 comparada a R\$66.243,2 milhões em 2017, como resultado de uma redução na receita de serviço de telefonia fixa, parcialmente compensada pelo aumento da receita de telefonia móvel e na receita de venda de mercadorias. As variações estão detalhadas a seguir:

Serviço de telefonia fixa e móvel: reduziu-se em R\$1.404,1 milhões em 2018, ou 2,2%, em relação a 2017 (R\$62.696,5 milhões) principalmente pela diminuição das receitas de voz sainte e interconexão em função da redução das tarifas reguladas pela ANATEL, em vigor a partir de fevereiro de 2018, parcialmente compensada pela expansão da receita de dados e serviços digitais e pela evolução positiva da receita de banda larga e TV por assinatura.

Vendas de mercadorias: aumentou R\$955,3 milhões, ou 26,9%, em relação a 2016, resultado da nova estratégia da Companhia de venda de aparelhos com foco em clientes de alto valor.

Custos dos serviços prestados: aumentou R\$753,1 milhões, ou 3,7%, para R\$21.025,7 milhões em 2018 (R\$20.272,6 milhões em 2017). As principais variações são destacadas a seguir:

Custos das mercadorias vendidas: aumentou R\$450,2 milhões, ou 23,0%, para R\$2.406,1 milhões em 2018 (R\$1.955,9 milhões em 2017), principalmente em função da estratégia da Companhia, focada na venda de aparelhos para clientes de maior valor e melhor rentabilidade.

Depreciação e amortização: aumentou R\$524,8 milhões, ou 8,8%, para R\$6.487,9 milhões em 2018 (R\$5.963,1 milhões em 2017), resultado do aumento da base de ativos, refletindo o nível sustentável de investimentos realizados pela Companhia nos últimos anos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Serviços de terceiros e outros: diminuiu R\$383,6 milhões, ou 5,4%, para R\$6.707,5 milhões em 2018 (R\$7.091,1 milhões em 2017), como resultado do intenso processo de digitalização da Companhia que resultou em menores custos com impressão e postagem de contas em função da adoção do *e-billing*, redução de custos com comissionamento dado o crescimento do *e-commerce* de produtos, serviços e recargas e menores custos com atendimento ao cliente em função da maior penetração do aplicativo Meu Vivo, além dos menores custos com serviços prestados devido à redução dos valores de interconexão fixa e móvel ocorrida em fevereiro de 2018.

Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios: aumentou R\$333,0 milhões, ou 12,7%, para R\$2.857,4 milhões em 2018 (R\$2.624,4 milhões em 2017), em função das maiores despesas de aluguel e locação de sites onde instalamos nossas antenas, devido à expansão da cobertura 4G e 4G+ e foco na qualidade do serviço.

Pessoal: aumentou R\$26,6 milhões, ou 3,1%, para R\$872,0 milhões em 2018 (R\$ 845,4 milhões em 2017), em função de custos não-recorrentes relacionados à reestruturação corporativa ocorrida em 2018.

Impostos, taxas e contribuições: diminuiu R\$197,9 milhões, ou 11,0%, para R\$1.594,8 milhões em 2018 (R\$1.792,7 milhões em 2017), devido principalmente a menores impostos regulatórios.

Comercialização de serviços: diminuiu R\$303,7 milhões, ou 2,3%, para R\$12.832,7 milhões em 2018 (R\$13.136,4 milhões em 2017), refletindo a evolução da Companhia em suas iniciativas de simplificação, eficiência e digitalização, que levam a redução de custos com *call-center*, *BackOffice*, comissionamento e confecção e postagem de contas.

Despesas gerais e administrativas: aumentou R\$155,9 milhões, ou 6,4%, para R\$2.599,0 milhões em 2018 (R\$2.443,1 milhões em 2017), principalmente em função de maiores despesas com serviços de terceiros.

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas: as outras receitas aumentaram R\$3.173,4 milhões para R\$2.450,9 milhões em 2018 (despesa de R\$722,5 milhões em 2017). Esse aumento é resultado, principalmente, do efeito não corrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente a contingência tributária.

EBITDA

R\$ milhões	2018	2017
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	9.456,2	6.632,2
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	6.487,9	5.963,1
Em despesas de comercialização de serviços	1.352,6	1.433,3
Em despesas gerais e administrativas	528,1	457,3
EBITDA	17.824,8	14.485,9
Margem EBITDA		
a) EBITDA	17.824,8	14.485,9
b) Receita operacional líquida	43.462,7	43.206,8
Margem EBITDA [a) / b)]	41,0%	33,5%

O EBITDA em 2018 representou um aumento de 23,0% em relação a 2017, apresentando um resultado de R\$17.824,8 milhões. A Margem EBITDA alcançada em 2018 foi de 41,0%, um aumento de 7,5 p.p. em relação à margem registrada em 2017, principalmente devido (1) à maior receita de serviços móveis e ultra banda larga; (2) redução nos custos principalmente em função das medidas de eficiência e digitalização; e (3) efeito não recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia relativo a contingência tributária. Excluindo esse efeito a margem EBITDA recorrente atingiu 35,8% em 2018.

2017 x 2016

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	2017	AV%	2016	AV%	Var. 2017 / 2016
Serviço de telefonia fixa e móvel	62,696.5	145.1%	61,513.1	144.7%	1.9%
Venda de mercadorias (1)	3,546.7	8.2%	3,493.6	8.2%	1.5%
Receita operacional bruta	66,243.2	153.3%	65,006.7	152.9%	1.9%
Tributos	(16,058.6)	-37.2%	(15,388.8)	-36.2%	4.4%
Descontos e devoluções	(6,977.8)	-16.1%	(7,109.5)	-16.7%	-1.9%
Receita operacional líquida	43,206.8	100.0%	42,508.4	100.0%	1.6%
Custos das mercadorias vendidas	(1,955.9)	-4.5%	(2,118.9)	-4.9%	-7.7%
Depreciação e amortização	(5,963.1)	-13.8%	(5,821.6)	-13.5%	2.4%
Serviços de terceiros	(7,032.3)	-16.3%	(7,629.2)	-17.7%	-7.8%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(2,624.4)	-6.1%	(2,326.2)	-5.4%	12.8%
Pessoal	(845.4)	-2.0%	(976.2)	-2.3%	-13.4%
Impostos, taxas e contribuições	(1,792.7)	-4.1%	(1,861.2)	-4.3%	-3.7%
Outros custos	(58.8)	-0.1%	(89.7)	-0.2%	-34.4%
Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas	(20,272.6)	-46.9%	(20,823.0)	-48.2%	-2.6%
Despesas com comercialização de serviços	(13,136.4)	-30.4%	(12,455.4)	-28.8%	5.5%
Despesas gerais e administrativas	(2,443.1)	-5.7%	(2,793.3)	-6.5%	-12.5%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(722.5)	-1.7%	(68.7)	-0.2%	951.7%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	6,632.2	15.3%	6,368.0	14.7%	4.1%
Resultado financeiro líquido	(903.0)	-2.1%	(1,234.5)	-2.9%	-26.9%
Equivalência patrimonial	1.5	0.0%	1.2	0.0%	25.0%
Lucro antes dos tributos	5,730.7	13.3%	5,134.7	11.9%	11.6%
Imposto de renda e contribuição social	(1,121.9)	-2.6%	(1,049.5)	-2.4%	6.9%
Lucro líquido do exercício	4,608.8	10.7%	4,085.2	9.5%	12.8%

(1) Inclui as receitas de venda de aparelhos celulares, simcards, acessórios e equipamentos do Produto Solucionar TI.

A **receita operacional bruta** aumentou 1,9% totalizando R\$66.243,2 milhões em 2017 comparada a R\$65.006,7 milhões em 2016, como resultado de um aumento na receita de serviço de telefonia fixa e móvel e na receita de mercadorias e aparelhos. As variações estão detalhadas a seguir:

Serviço de telefonia fixa e móvel: aumentou R\$1.183,4 milhões em 2017, ou 1,9%, em relação a 2016, principalmente pelo (1) do aumento duplo-dígito da receita de dados e serviços digitais, devido ao sucesso do *upselling* dos pacotes de dados móveis, à forte migração para o 4G, à elevada penetração de *smartphones* em nossa base de clientes e à evolução robusta da banda larga fixa, impulsionada pela maior migração de usuários para velocidades de ultra banda larga; e (2) do aumento duplo-dígito da receita de TV por assinatura, resultado da maior proporção de acessos IPTV na nossa base de clientes de TV por assinatura que possuem maior ARPU. Esses fatores foram parcialmente compensados pela diminuição das receitas de voz sainte e de interconexão, decorrentes da diminuição das tarifas de interconexão reguladas pela ANATEL, que entrou em vigor em fevereiro de 2017.

Vendas de mercadorias: aumentou R\$53,1 milhões, ou 1,5%, em relação a 2016, resultado da maior venda de aparelhos em função da nova estratégia da Companhia, a partir do 4T17, com foco em clientes de alto valor.

Custos dos serviços prestados: reduziu R\$550,4 milhões, ou 2,6%, para R\$20.272,6 milhões em 2017 (R\$20.823,0 milhões em 2016). As principais variações são destacadas a seguir:

Custos das mercadorias vendidas: diminuiu R\$163,0 milhões, ou 7,7%, para R\$1.955,9 milhões em 2017 (R\$1.955,9 milhões em 2016), principalmente em função da estratégia da Companhia, focada na venda de aparelhos para clientes de maior valor e melhor rentabilidade.

Depreciação e amortização: aumentou R\$141,5 milhões, ou 2,4%, para R\$5.963,1 milhões em 2017 (R\$5.821,6 milhões em 2016), resultado do aumento da base de ativos, refletindo o nível sustentável de investimentos realizados pela Companhia nos últimos anos.

Serviços de terceiros e outros: diminuiu R\$627,8 milhões, ou 2,5%, para R\$7.032,3 milhões em 2017 (R\$7.629,2 milhões em 2016), como resultado da redução nos custos com atendimento de *call center*, reflexo da digitalização, simplificação de ofertas e melhor experiência do cliente, além da redução das tarifas de interconexão, reguladas pela ANATEL, em vigor em fevereiro de 2017.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios: aumentou R\$298,2 milhões, ou 12,8%, para R\$2.624,4 milhões em 2017 (R\$2.326,2 milhões em 2016), em função das maiores despesas de aluguel e locação de sites onde instalamos nossas antenas, devido à expansão da cobertura 4G e foco na qualidade do serviço.

Pessoal: reduziu R\$ 130,8 milhões, ou 13,4%, para R\$ 845,4 milhões em 2017 (R\$ 976,2 milhões em 2016), principalmente em função das reestruturações corporativas ocorridas nos últimos anos, parcialmente compensadas pelo reajuste relativo ao acordo coletivo dos funcionários.

Impostos, taxas e contribuições: diminuiu R\$68,5 milhões, ou 3,7%, para R\$1.792,7 milhões em 2017 (R\$1.861,2 milhões em 2016), devido principalmente a menores impostos regulatórios.

Comercialização de serviços: aumentou R\$681,0 milhões, ou 5,5%, para R\$13.136,4 milhões em 2017 (R\$12.455,4 milhões em 2016), principalmente em função das maiores despesas com comissionamento associadas ao crescente volume de altas em negócios de maior valor (pós-pago e ultra banda larga) e à expansão de ARPU. Estes fatores foram parcialmente compensados pela redução anual das provisões para devedores duvidosos, refletindo os esforços da Companhia nas ações de crédito e cobrança, e por eficiências relativas ao processo de digitalização.

Despesas gerais e administrativas: diminuiu R\$350,2 milhões, ou 12,5%, para R\$2.443,1 milhões em 2017 (R\$2.793,3 milhões em 2016), como resultado da maior otimização imobiliária e maior eficiência na contratação de serviços de terceiros, principalmente com serviços de vigilância e limpeza.

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas: aumentou R\$653,8 milhões, ou 951,7%, para R\$722,5 milhões em 2017 (R\$68,7 milhões em 2016). Esse aumento é resultado da venda de 1.655 torres em 31 de março de 2016, que totalizou R\$513,5 milhões.

EBITDA

<i>R\$ milhões</i>	2017	2016
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	6.632,2	6.368,0
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	5.963,1	5.821,6
Em despesas de comercialização de serviços	1.433,3	1.409,0
Em despesas gerais e administrativas	457,3	423,8
EBITDA	14.485,9	14.022,4
Margem EBITDA		
a) EBITDA	14.485,9	14.022,4
b) Receita operacional líquida	43.206,8	42.508,4
Margem EBITDA [a) / b)]	33,5%	33,0%

O EBITDA em 2017 representou um aumento de 3,3% em relação a 2016, apresentando um resultado de R\$14.485,9 milhões. A Margem EBITDA alcançada em 2017 foi de 33,5%, um aumento de 0,5 p.p. em relação à margem registrada em 2016, principalmente devido (1) ao aumento da receita de serviço de telefonia fixa e móvel; (2) à maior receita de vendas de mercadorias e aparelhos; e (3) redução nos custos, principalmente, interconexão e uso de rede e despesas gerais e administrativas. Estes fatores foram parcialmente compensados (1) por maiores custos relacionados a comercialização de serviços; e (2) maiores despesas com aluguéis e meios de conexão.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**Demonstração do Fluxo de Caixa***R\$ mil*

	Consolidado		
	31.12.18	31.12.17	31.12.16
Atividades operacionais			
Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos:			
Lucro antes dos tributos	11.277.490	5.730.773	5.134.722
Depreciações e amortizações	8.368.623	7.853.734	7.654.406
Variações cambiais de empréstimos e instrumentos financeiros derivativos	30.664	57.832	75.075
Variações monetárias	801.912	543.852	620.570
Resultado de equivalência patrimonial	5.847	(1.580)	(1.244)
Ganhos na baixa/alienação de ativos	(63.881)	(74.337)	(451.215)
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	1.533.660	1.481.015	1.348.221
Mudanças em provisões passivas	(80.333)	(93.479)	273.664
Baixas e reversões para redução ao valor realizável dos estoques	(45.223)	(45.089)	(36.898)
Planos de previdência e outros benefícios pós emprego	52.885	31.511	5.243
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	1.098.251	999.419	985.176
Despesas de juros	497.797	926.220	1.049.553
Outros	(14.089)	(8.737)	(72.610)
Ajustes de capital de giro:			
Contas a receber	(1.603.002)	(1.274.181)	(1.739.550)
Estoques	(68.127)	106.393	230.116
Tributos a recuperar	(5.849.648)	(330.398)	(823.360)
Despesas antecipadas	41.166	11.051	105.845
Outros ativos	(20.225)	82.109	23.202
Pessoal, encargos e benefícios sociais	47.870	(42.830)	53.005
Fornecedores	1.056.817	121.577	(707.998)
Impostos, taxas e contribuições	223.059	180.915	601.970
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	(3.928.925)	(1.592.860)	(1.108.045)
Outros passivos	(249.571)	(472.771)	(284.465)
Caixa gerado nas operações	13.113.017	14.190.139	12.935.383
Juros pagos	(494.931)	(859.586)	(926.223)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(676.659)	(689.493)	(568.335)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	11.941.427	12.641.060	11.440.825
Atividades de investimento			
Aquisições de imobilizado e intangível	(8.517.458)	(8.367.660)	(7.470.869)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado	9.053	20.672	778.819
Aquisição de sociedade	-	(250.000)	-
Resgates (aplicações) de depósitos judiciais	2.832.062	83.500	(202.525)
Dividendos e juros sobre o capital próprio recebidos	-	-	3
Caixa recebido na venda de investimentos	10	31.804	-
Caixa e equivalentes de caixa por aquisição	-	43.351	-
Outros	-	111	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(5.676.333)	(8.438.222)	(6.894.572)
Atividades de financiamento			
Pagamento de empréstimos, financiamentos e debêntures	(2.893.219)	(4.485.495)	(2.171.100)
Captação de empréstimos, financiamentos e debêntures	-	3.055.876	466.629
Recebimento dos instrumentos financeiros derivativos	181.117	107.846	132.410
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos	(85.124)	(267.254)	(239.379)
Pagamento referentes a grupamento de ações	-	-	(164)
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	(4.136.878)	(3.668.551)	(2.966.384)
Ações em tesouraria	-	(32)	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(6.934.104)	(5.257.610)	(4.777.988)
Redução no caixa e equivalentes de caixa, líquidos	(669.010)	(1.054.772)	(231.735)
Caixa e equivalentes no início do exercício	4.050.338	5.105.110	5.336.845
Caixa e equivalentes no final do exercício	3.381.328	4.050.338	5.105.110

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

2018 x 2017

A Geração de Caixa Operacional foi de R\$11.941,4 milhões em 2018, um decréscimo de 5,5% comparado com R\$12.641,0 milhões em 2017. A diminuição no fluxo de caixa das operações se deve à compensação dos depósitos legais de provisão (taxa Fistel e EBC) de R\$2.505,0 milhões, compensados no Fluxo de Caixa de Investimentos, sem efeito de saída de caixa. Excluindo esses efeitos não recorrentes, o fluxo de caixa das operações seria de R\$14.446,4 milhões em 2018, um aumento de 14,3% em comparação com R\$12.641,0 milhões em 2017. O aumento no fluxo de caixa das operações reflete o aumento nas receitas de serviços móveis principalmente impulsionadas pelas receitas de dados e pelo aumento das receitas de dispositivos. Houve também uma redução nas despesas com interconexão, impostos FUST/FUNTELL, serviços de manutenção e conservação, call center/comissionamento e publicidade.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de investimentos foi de R\$5.676,3 milhões em 2018, comparado a R\$8.438,2 milhões em 2017. A redução no fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento deve-se à compensação dos depósitos judiciais de provisão (taxa Fistel e EBC) de R\$2.505,0 milhões, compensados no Fluxo de Caixa Operacional, sem efeito de saída de caixa. Excluindo esses impactos não recorrentes, nosso fluxo de caixa aplicado nas atividades de investimentos seria de R\$8.181,3 milhões em 2018, uma redução de 3,0% (R\$256,9 milhões) devido à aquisição do Terra em 2017.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$6.934,1 milhões em 2018, comparado a uma saída de R\$5.257,6 milhões em 2017. O aumento no fluxo de caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$1.676,5 milhões em 2018 devido principalmente ao pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio (R\$468,3 milhões) e também à ausência de captação de debêntures em 2018 (R\$3.055,9 milhões em 2017), parcialmente compensados pela redução nos pagamentos de empréstimos e debêntures (R\$1.592,3 milhões).

2017 x 2016

A Geração de Caixa Operacional foi de R\$12.641,0 milhões em 2017 comparado com R\$11.440,9 milhões em 2016, o que representou um aumento de 10% em comparação a 2016. O aumento é reflexo do crescimento significativo das receitas de serviços de telecomunicações móvel, impulsionadas por dados, parcialmente compensado por um aumento nas despesas operacionais, principalmente com custos de vendas e projetos de desenvolvimento de sistemas.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de investimentos foi R\$8.438,2 milhões em 2017, comparado a R\$6.894,6 milhões em 2016, aumento de 22% em 2017 em relação ao ano anterior, reflexo principalmente de adições ao ativo imobilizado e intangível e recursos provenientes de alienação de imobilizado e aquisição do Terra em 2017.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$5.257,6 milhões em 2017, comparado a uma saída de R\$4.778,0 milhões em 2016. A variação de R\$479,6 milhões é devida principalmente ao aumento de pagamentos de dividendos e Juros sobre Capital Próprio (R\$ 702,2 milhões) e pagamento de empréstimos e debêntures (R\$2.725,2 milhões), parcialmente compensados pela captação de debêntures de R\$3.000,0 milhões em 2017.

Fluxo de Caixa Operacional Livre

Definimos fluxo de caixa operacional livre como o caixa líquido gerado pelas atividades operacionais, menos o caixa líquido usado em atividades de investimento. Fluxo de caixa operacional livre não é uma medida de desempenho financeiro de acordo com o IFRS, e não deve ser considerado isoladamente ou como uma alternativa ao lucro líquido, ao fluxo de caixa operacional, como uma medida de liquidez, ou como base para a distribuição de dividendos. Outras empresas podem calcular o fluxo de caixa operacional livre de maneira diferente da nossa. Consideramos o fluxo de caixa operacional livre como uma medida útil do fluxo de caixa disponível para pagar juros sobre o nosso financiamento e dividendos aos nossos acionistas. A tabela abaixo apresenta a reconciliação do nosso fluxo de caixa livre operacional.

R\$ milhões	Exercício encerrado em 31 de dezembro		
	2018	2017	2016
Reconciliação do Fluxo de Caixa Operacional Livre			

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	11.941,4	12.641,0	11.440,9
Caixa líquido usado em atividades de investimento	(5.676,3)	(8.438,2)	(6.894,6)
Fluxo de caixa operacional livre	6.265,1	4.202,8	4.546,3

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

a) resultados das operações do emissor, em especial:

i. descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A receita operacional da Companhia é composta pelos seguintes itens:

- Serviços de voz fixa, local e de longa distância, em regime público ou privado, incluindo habilitação, assinatura mensal, serviço medido e telefones públicos;
- Serviços de voz e banda larga móvel;
- Serviços de banda larga fixa, incluindo a venda de equipamentos e acessórios;
- Serviços de TV por assinatura por meio de tecnologia via satélite DTH (*direct to home*), IPTV e cabo;
- Serviços de rede, incluindo o aluguel de instalações, além de outros serviços;
- Serviços de atacado, incluindo interconexão fixa e móvel, exploração industrial de linha dedicada (EILD) e MVNO;
- Serviços digitais, incluindo serviços financeiros, M2M (comunicação máquina-a-máquina), soluções de e-health, segurança, vídeo e propaganda;
- Serviços designados especificamente para clientes corporativos;
- Venda de aparelhos e acessórios;
- Outros serviços.

ii. fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

2018

Seguindo a tendência dos últimos anos, em 2018 manteve-se um cenário de concorrência acirrada frente à continuidade de queda no total de acessos no mercado de telecomunicações brasileiro. Exceção feita à Banda Larga Fixa, que teve grande foco de investimentos e atividade comercial e segue com tendência sólida de expansão. Questões relacionadas ao reforço e expansão da qualidade e à transformação digital têm pautado fortemente a atuação das operadoras.

Diante deste cenário, a estratégia comercial da Companhia no ano foi marcada por intensa atividade de lançamentos e novidades no portfólio móvel, para clientes pré-pagos, pós-pagos e controle, suportados por uma consistente expansão da rede, como foco na qualidade e na evolução tecnológica por meio do LTE (4,5G). Também nos serviços fixos destacaram-se as ofertas de Vivo Fibra, em banda larga e em TV, apoiadas num grande esforço de expansão da rede de fibra (FTTH) em diversas regiões do país. Além disso, buscando uma melhoria constante da experiência do cliente tiveram cada vez mais espaço iniciativas de transformação digital e inovação em canais. Cabe destaque ainda à atuação da marca durante o ano de Copa do Mundo, com campanhas no período que se utilizaram do mote #joguejunto, contribuindo para reforçar nosso papel como Patrocinadora Oficial da Seleção Brasileira.

No negócio móvel, a Companhia continua liderando com 31,9% do mercado¹ e manteve sua relevância e atratividade com a reformulação de portfólio, introdução de novos benefícios e parcerias em todos os negócios.

No pós-pago, negócio em que a Companhia mantém forte liderança, teve grande foco o portfólio de planos Família. Como diferencial, adicionamos diárias de roaming internacional gratuito em todos os planos dessa categoria, o que promoveu um crescimento substancial no uso de internet por clientes da Companhia no exterior. As campanhas dos planos Família reforçaram ainda a velocidade e liderança, por meio do 4G+, abordando temas atuais e novas composições familiares. No ambiente digital utilizamos uma linguagem próxima e bem-humorada, com o lançamento da websérie “Cacos de Família”.

No pré-pago a Companhia trouxe novidades relevantes para os clientes, adicionando acesso gratuito ao Twitter através dos pacotes Vivo Internet Redes Sociais. Lançamos uma nova oferta, o Vivo Giga Chip, com internet em dobro por 6 meses e WhatsApp ilimitado e 15 dias grátis. Comunicamos também em TV e Digital a nossa oferta Vivo Turbo com características como 1GB de internet e WhatsApp ilimitado.

Também reformulamos os planos Controle com mais internet, ligações ilimitadas *off-net* e novos serviços digitais. O portfólio de planos Controle foi amplamente divulgado com diversas ofertas cooperadas com smartphones e WhatsApp ilimitado e contou com ampla estratégia de mídia digital com foco em conversão.

A Companhia trouxe ainda uma grande vantagem aos seus clientes por meio do fechamento de parceria com a Netflix para oferecer bônus de internet destinado ao portfólio dos planos Família, Controle e Vivo Turbo.

Preocupada em atender às necessidades dos diversos tipos de clientes, a Companhia também relançou o aplicativo Vivo Easy, com novo modelo de oferta de pacotes de internet e diárias de acesso a aplicativos sem mensalidade e validade.

¹ Fonte: Anatel – dezembro de 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Oferecemos maior bônus de internet por indicação e, com a campanha “Sua vida no modo Easy”, buscamos ampliar nosso posicionamento como operadora digital e disruptiva.

De forma geral a Companhia buscou reforçar a sua atuação com qualidade e com a campanha institucional 4G+ trouxe as mensagens “A nova geração 4.5G com a qualidade que só a Vivo tem” e “Experimente a nova geração 4.5G”. A cobertura 4G continuou avançando em voLTE (voz sobre 4G) e ativação em 700MHz em diversas regiões do país, com destaque para os Estados do Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Espírito Santo.

Em linha com a tendência de transformação digital, a Companhia potencializou a visibilidade e o uso do aplicativo Meu Vivo como canal de autoatendimento digital. A campanha destaca as principais funcionalidades do aplicativo, principalmente a de solicitação de segunda via da conta. Os resultados foram muito positivos com aumento de penetração do aplicativo Meu Vivo, principalmente entre pré-pagos.

No negócio fixo, as ofertas tiveram grande foco nas ultra velocidades de Vivo Fibra 50 e 100 Mega, sustentadas por um intenso esforço de expansão nacional da rede de fibra, principalmente no interior dos Estados de São Paulo e Minas Gerais, Santa Catarina, Bahia, além das cidades de Goiânia, Fortaleza e Londrina. A infraestrutura de FTTH para Vivo Fibra atingiu 121 cidades em 2018.

Do ponto de vista comercial, a Companhia ampliou a gama de canais HD superando a concorrência, desenvolveu novas ofertas e parcerias com grandes serviços de *streaming*: oferecemos o *Amazon Prime Video* de graça por 3 meses para assinantes, sendo a primeira operadora da América Latina a realizar tal oferta de serviço adicional. Também fechamos acordos para distribuir *NFL Game Pass* no Brasil, o aplicativo de streaming Tidal e concedemos descontos em seleções de filmes no Vivo Play. Destaque ainda para o lançamento da funcionalidade que permite a assinantes acessar o Netflix diretamente a partir de um canal do decodificador da Vivo e do aplicativo *Smart Wi-Fi* que permite realizar a gestão residencial e corporativa da rede sem necessidade de intervenção técnica.

Em 2018 as campanhas passaram a acontecer junto com Vivo TV e trouxemos mensagens mais completas, com internet e TV, sempre com foco em ultra velocidade e estabilidade. As mensagens destacaram lançamentos como nas campanhas de “Novas Cidades” e os diferenciais do serviço nas campanhas “Destrave”, com o objetivo de incentivar clientes a mudarem para Vivo Fibra.

A inovação foi uma constante no ano, sobretudo nos canais de atendimento, físicos e digitais. Expandimos o número de lojas com conceito de “*pick-up in store*”, chegando a 8 estados e ao Distrito Federal. Também inauguramos nossas primeiras lojas com o conceito “*Iconic Store*”, focado em serviços, experiência inesquecível em uma atmosfera *premium* e mais humana, em localidades como Rio de Janeiro, São Paulo, Ribeirão Preto, Belo Horizonte e Brasília.

Em 2018 também foi lançada a Aura, a inteligência artificial da Companhia, simplificando e ajudando o cliente a solucionar dúvidas sobre serviços contratados, por meio de voz ou texto. Presente em mais de 20 canais de atendimento, com destaque para a recente integração com o *Google Assistant*, a Aura traz ao cliente uma nova relação com a tecnologia.

Ao final de 2018 a Companhia lançou a campanha institucional #temhorapratado, em que convida as pessoas a refletir sobre a relação com o celular e as conexões, estimulando um uso mais consciente, para que possamos de fato aproveitar o melhor que a tecnologia tem a oferecer.

2017

Assim como nos anos anteriores, enfrentamos concorrência acirrada no mercado de telecomunicações brasileiro. Segundo dados da ANATEL, o número de acessos totais tem registrado quedas significativas principalmente no negócio móvel. Assim, o ambiente competitivo se manteve ativo na busca por novos clientes e na manutenção das bases.

Diante deste cenário, a Companhia executou em 2017 uma estratégia comercial focada em clientes de alto valor buscando expansão da liderança no *market share* e aumento consistente do ARPU nos principais mercados.

Com o desafio de manter o crescimento das receitas em meio a um mercado em declínio, principalmente nos serviços tradicionais (voz e banda larga de baixa velocidade), os negócios de alto valor como ultra banda larga, pós-pago e dados móveis apresentaram papel fundamental registrando bom desempenho. Os clientes têm demandado maior qualidade e mais disponibilidade de dados, exigindo constantes investimentos em desenvolvimento, modernização, expansão e melhoria contínua da qualidade de serviços aliada à experiência do cliente.

O negócio móvel manteve um bom ritmo de expansão de receitas impulsionada pelo crescimento do pós-pago e maior contribuição de dados. A Companhia registrou evolução no *market share*, com foco no *mix* de clientes de alto valor,

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

sustentada por uma forte atividade comercial. Com o lançamento do novo portfólio móvel com recursos únicos e inovadores, foi possível ampliar a diferenciação frente a concorrência e melhorar a monetização do negócio móvel.

De forma inédita no mercado brasileiro, a Companhia lançou uma funcionalidade que permite aos usuários dos planos pré-pagos Vivo Turbo e Controle compartilharem gratuitamente seus pacotes de internet móvel com outros clientes dos mesmos planos, por meio do aplicativo ou do site Meu Vivo. A ação reforçou o melhor uso dos dados pelos clientes através de uma ferramenta inovadora divulgada em campanha estrelada pela cantora Ivete Sangalo junto com famosos youtubers.

Além disso, a Companhia lançou o “Vivo Turbo Bis”, que permite ao cliente utilizar o saldo de internet acumulado e não utilizado para o próximo mês, após o fim da franquia atual.

Os planos Controle foram reformulados em 2017, com lançamento de novas ofertas e aumentos de até 50% no pacote de dados. Os planos ainda trazem conteúdos exclusivos de aplicativos como NBA, Kantoo e GoRead.

Mantendo a liderança absoluta no *market share* pós-pago², a Companhia apresentou em 2017 mais quatro novidades para os planos Vivo Família: bônus de internet para uso exclusivo em aplicativos de vídeo e música (Spotify, Youtube, Vivo Música e NBA), acesso a aplicativos essenciais sem consumir dados do plano (Cabify, Easy Táxi), inclusão de serviços digitais como Studio+ e NBA (entretenimento), Vivo Sync e Vivo Família Online (segurança), Vivo Educa (educação) e Vivo PlayKids (infantil). Por fim, alguns planos elegíveis do Vivo Família permitem que os clientes recebam sete diárias do Vivo Travel e mais 100 minutos de ligações longa distância enquanto estiverem em viagens ao exterior. A comunicação para os planos Família recebeu enfoque nas novas composições familiares sob o mote: “Viver menos do mesmo”.

A tecnologia 4G oferecida pela Companhia manteve sua reconhecida qualidade em 2017 e ainda houve forte expansão da cobertura, com o alcance de mais de 2.300 municípios. A Companhia continuou na liderança do *market share* da tecnologia 4G³. Em alinhamento com a estratégia de transformação digital, foi anunciado em dezembro a cobertura de todas as capitais brasileiras com o 4G+ (LTE-Advanced), totalizando 106 municípios. O serviço de voz sobre LTE (VoLTE) foi ainda ativado em Rio Verde/GO e Brasília/DF, permitindo o uso de voz em redes 4G de telefonia móvel.

A frente móvel também contou com uma série de ações e iniciativas visando a contribuir com a ampliação da diferenciação, em linha com a estratégia “mais por mais”, dentre as quais destacam-se: parceria com a Movable (aplicativo de educação com mais de 50 cursos em vídeo), NBA (distribuição de conteúdo pelo celular com jogos ao vivo e com realidade virtual), aplicativo Vivo Recado Premium (transcrição automática de voz da caixa postal para texto), GoRead (revistas digitais em parceria com o Grupo Abril), aplicativo Vivo Meditação (guiada pelo monge Satyanatha), Vivo Transfer (aplicativo gratuito para o usuário transferir dados de um celular para outro). Outras ações destacadas foram: “test drive” do smartphone LG G6 nas lojas físicas da Vivo e uma parceria firmada com a loja iPlace para comercialização de iPhones com planos Pós-pagos e Controle.

Para o negócio fixo, o ano de 2017 foi marcado pela expansão robusta da banda larga, compensando parcialmente a tendência de maturidade na voz. A forte atividade comercial e a melhora no *mix* de acessos de banda larga e TV por assinatura impulsionaram novamente a receita média por usuário (ARPU da sigla em inglês).

O ano finalizou com a expansão da rede de fibra óptica em mais 16 municípios. Segundo dados da ANATEL, a Telefônica Brasil registrou 1,3 milhão de acessos de banda larga via fibra (FTTH), crescimento de 45% em relação ao ano anterior. No Estado de São Paulo, superamos a concorrência em número de adições líquidas através da fibra com mais de 300 mil novos acessos no ano.

No Brasil, a Companhia registrou um desempenho expressivo em termos de crescimento dos acessos com velocidades acima de 34Mbps. Apresentamos uma elevação de 29% no comparativo anual refletindo os esforços da Companhia direcionados ao aumento da base e à migração de clientes para velocidades mais altas. Destacou-se também o efeito no crescimento da velocidade média dos acessos dos clientes residenciais, que aumentou 22% neste mesmo período.

Com a campanha publicitária “Viver menos do mesmo”, a Companhia marcou a evolução do posicionamento “Viva Tudo”, convidando as pessoas a experimentarem as novas possibilidades com as ultra velocidades de Vivo Fibra (de 50Mbps a 300Mbps). A Companhia também expandiu o serviço de TV por fibra óptica (IPTV) em mais 3 cidades: Curitiba, Rio de Janeiro e Niterói.

Posicionando-se como uma operadora de referência em jogos online, a Companhia apresentou importantes novidades em 2017: lançamento do Vivo Games4U, serviço que reúne o melhor do mundo dos games e mais de 300 jogos. Anunciou o patrocínio da equipe de eSports, Vivo Keyd, e, por fim, a nova temporada do documentário Game Changers.

² Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

³ Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

As ações de convergência permaneceram ativas durante o ano com campanhas comerciais divulgando ofertas de banda larga fixa com minutos em ligações no serviço móvel e bônus de dados para internet móvel.

Num ano marcado pela transformação digital, as iniciativas de melhoria contínua da experiência do cliente se fizeram notar pelos avanços significativos no atendimento digital. O volume de atendimentos virtuais registrou nos últimos meses do ano mais de 1 milhão de atendimentos por mês através de site web e móvel, aplicativo Meu Vivo, Facebook Messenger, entre outros canais digitais. As interações digitais demonstram o engajamento da Companhia em sua estratégia de promover mais qualidade com diferenciação e melhoria contínua.

2016

Em 2016 o mercado de telecomunicações registrou expressiva queda de acessos em quase todos os serviços, com exceção apenas para a banda larga fixa. Segundo dados da Telebrasil, em dezembro de 2016, o país contabilizava 331 milhões de acessos fixos e móveis, queda de -4% em relação ao mesmo período do ano anterior. A telefonia móvel foi responsável pelo maior percentual de desconexões de acessos, cerca de 13 milhões, declínio de -5%.

Diante deste cenário bastante desafiador, a Telefônica Brasil manteve sua estratégia comercial com foco em negócios de maior relevância, buscando expandir sua posição em clientes de alto valor. A abordagem adotada em 2016 foi baseada em alguns pilares principais: estratégia centrada em dados, buscando a melhor experiência de rede em cobertura e capilaridade com o uso amplo do *Big Data*; maior competitividade no mercado de *bundles*, com ofertas *cross-selling* fixo-móvel; soluções inovadoras em B2B; melhoria da experiência do cliente nos canais tradicionais e digitais e a valorização da marca, representada pelo novo posicionamento comercial, o “Viva Tudo”.

Em abril de 2016 a marca GVT passou a se chamar Vivo. Com este movimento, as operações comerciais das empresas foram unificadas em todo o país. Duas campanhas consecutivas comunicaram a transição de marca e o lançamento do “Viva Tudo”, que apresentou a Companhia como parceira digital das pessoas, oferecendo todas as conexões com qualidade em uma única empresa, trazendo ofertas em telefonia fixa e móvel, banda larga, TV por assinatura, aplicativos e serviços digitais. A ideia da marca é um convite para viver todas as possibilidades da vida conectada, pois a Companhia acredita que a vida digital amplifica e melhora as experiências da vida real.

O ano também foi marcado pela realização da primeira Olimpíada no Brasil, evento que gerou um grande volume de tráfego de dados e voz (255TB), 10 vezes mais do que foi consumido durante a Copa do Mundo em 2014, segundo dados da ANATEL.

Ao final de 2016, a Telefônica Brasil atingiu a marca de 516 municípios cobertos pela rede 4G. A Companhia finalizou o ano com 21,4 milhões de acessos 4G, representando 35,7% do *market share* (fonte: ANATEL).

O negócio móvel foi novamente liderado pela Telefônica Brasil com 30,2% do mercado em 2016, sendo que a participação no pós-pago é ainda mais relevante, com 42,1% do mercado, quase 20 pontos percentuais acima do segundo colocado (fonte: ANATEL). O crescimento contínuo no pós-pago teve como um dos fatores fundamentais o resultado positivo na adoção do 4G em nossa base. Alavancou-se a venda de pacotes com maior franquia de dados, melhorando a monetização por meio da reformulação do portfólio pós-pago, com ofertas de 4GB a 100GB. Os novos planos pós-pagos também passaram a contar com a opção do compartilhamento familiar, permitindo aos dependentes utilizar a franquia de voz e dados.

As ofertas do portfólio “Vivo Controle Giga” receberam um aumento de 500MB na franquia de dados para novos clientes e para a base, reposicionando o produto em regiões estratégicas de forma a atender às necessidades dos clientes que buscam por mais internet.

Com uma estratégia comercial racional, a Telefônica Brasil não só manteve o foco na liderança do pós-pago, mas também buscou proteger valor no pré-pago. A Companhia deu continuidade à política restritiva de desconexão de clientes inativos dentro dos critérios estabelecidos pela ANATEL. Ainda assim, observou uma tendência de melhora no pré-pago através da evolução das ofertas empacotadas como o Vivo Turbo, evidenciando o foco da Companhia em racionalidade e rentabilidade.

Apesar dos efeitos regulatórios e da maturidade dos serviços de voz terem afetado as receitas do negócio fixo durante o ano de 2016, o foco comercial na evolução resiliente dos serviços-chave propiciaram à Companhia crescer de forma sólida nos negócios de maior valor. Durante todo o ano de 2016 a Companhia comunicou suas ofertas agressivas de banda larga via Fibra com velocidades de 50Mbps e 100Mbps. Apresentada como Vivo Fibra, a Companhia lançou sua primeira campanha digital da marca Vivo sobre a temática dos *gamers* e a primeira em linguagem de documentário exibido através do canal no *Youtube*. A ação demonstra o posicionamento comercial cada mais forte da Companhia frente a este importante mercado potencial.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

O mercado de TV por assinatura observou retração em 2016, mas ainda assim os acessos da Telefônica Brasil via IPTV registraram adições líquidas positivas, com cerca de 82 mil acessos adicionados ao longo do ano.

Com a consolidação das empresas e as iniciativas de sinergias operacionais em execução, as ofertas de convergência do novo portfólio de *bundles* permitiram a intensificação de ações *cross selling* fixo-móvel e móvel-fixo com diversas campanhas e ofertas divulgadas durante todo o ano.

Em 2016, foram lançadas diversas iniciativas que se destacaram como soluções importantes para os clientes. Rumo à transformação digital, a Companhia fomentou uma série de ações inovadoras em sintonia com o comportamento cada vez mais digital das pessoas. Desta forma, foi a primeira operadora a lançar uma campanha no Brasil promovendo um aplicativo de autoatendimento, o “Meu Vivo”, uma solução prática, móvel e sempre disponível para o relacionamento com o cliente. Da mesma forma, lançou de forma inédita um canal de atendimento digital por meio de *chatBot* no *Facebook*.

Outras ações relevantes aconteceram ao longo do ano. No primeiro trimestre, o serviço Vivo TU GO passou a oferecer a tecnologia “*wi-fi calling*” para usuários de *iPhone*. A Companhia foi a primeira operadora a disponibilizar o recurso para o Brasil. A funcionalidade batizada de “TU GO *Wi-Fi Calling*” permitiu que os clientes pudessem realizar ligações por *wi-fi* sem a necessidade de instalação do *app* Vivo TU GO, bastando apenas uma configuração no aparelho. Posteriormente a funcionalidade também foi ampliada para *smartphones* Galaxy S6 e S7 da Samsung. Outra iniciativa similar foi o lançamento do “Vivo *Travel Wi-Fi*”, serviço que conta com uma rede de 400 mil *hotspots* espalhados pelo mundo para que os clientes Vivo naveguem na internet através do *smartphone*.

A Companhia lançou uma nova plataforma de *mobile advertising*, o “Vivo Ads”, oferecendo alternativas inovadoras para o mercado publicitário *online*. Outro destaque deste novo portfólio foi o “*Data Rewards*”, que permite que marcas ofereçam pacotes de dados para navegação na internet pelo celular aos clientes que interagem com filmes publicitários, responderem pesquisas ou instalem seus *apps*.

Outros lançamentos que se destacaram em 2016 dentro das iniciativas de SVAs foram “Vivo Clube *Kids*”, aplicativo voltado a crianças de 5 a 11 anos e o serviço “Vivo Som de Chamada”, que recebeu uma nova formatação trazendo novas funcionalidades sob o nome “Vivo *Sounds*”.

Com ampla repercussão, a Telefônica Brasil e a Vivendi lançaram em outubro de 2016 o aplicativo “*Studio+*”, que traz séries curtas e originais para *smartphones* com qualidade HD. Lançou ainda o *WatchMusic*, novo serviço de *streaming* de vídeos musicais que oferece acesso ilimitado a shows ao vivo, festivais, videocliques, shows na íntegra, documentários e outros conteúdos originais de artistas nacionais e internacionais, incrementando de forma relevante o portfólio de SVAs da Companhia.

Por fim, cabe destacar que a Telefônica Brasil, com o objetivo de acelerar o processo de transformação digital da Companhia, promoveu em 2016 uma mudança estrutural através da criação da vice-presidência de Estratégia Digital e Inovação visando impulsionar as iniciativas digitais, serviços e canais digitais por meio de aplicativos, do *Big Data* e do fomento à inovação de forma que sua atuação vá além da prestação de serviços de conexão e voz, seguindo a premissa de se consolidar como uma “*Onlife Telco*”.

Receitas Operacionais

A receita operacional bruta em 2018 totalizou R\$65.794,4 milhões, redução de R\$448,8 milhões em relação à 2017 que registrou R\$66.243,2 milhões, como resultado de uma redução na receita de serviço de telefonia fixa, parcialmente compensada pelo aumento na receita de serviços de telefonia móvel e venda de mercadorias.

A receita operacional bruta em 2017 totalizou R\$66.243,2 milhões, aumento de R\$1.236,5 milhões em relação a 2016 que registrou R\$65.006,7 milhões, principalmente em função do aumento na receita de serviço de telefonia fixa e móvel e na receita de mercadorias e aparelhos.

A receita operacional bruta em 2016 totalizou R\$65.006,7 milhões, aumento de R\$4.009,2 milhões em relação a 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$3.321,2 milhões, a receita operacional bruta teria aumentado em 1,1% ou R\$ 688,0 milhões em 2016, como resultado de um aumento na receita de serviço de telefonia fixa e móvel.

Despesas Operacionais

Em 2018, as despesas operacionais totalizaram R\$25.637,9 milhões, uma redução de 12,0% quando comparado a 2017 (R\$28.720,9 milhões), principalmente em função do processo de digitalização da Companhia que resultou em menores

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

custos com impressão e postagem de contas pela adoção do *e-billing*, redução de custos com comissionamento dado o crescimento do *e-commerce* de produtos, serviços e recargas e menores custos com atendimento ao cliente em função da maior penetração do aplicativo Meu Vivo, além dos menores custos com serviços prestados devido à redução dos valores de interconexão fixa e móvel ocorrida em fevereiro de 2018, parcialmente compensada pelo maior custo de mercadorias vendidas, refletindo a estratégia adotada durante o ano de maior foco na venda de terminais e equipamentos com margem. Além disso, a Companhia registrou efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária.

As despesas operacionais em 2017 totalizaram R\$28.720,9 milhões, aumento de 0,8% em relação a 2016, que registrou R\$28.486,0 milhões, principalmente em função da (1) redução nos custos de interconexão e uso de rede e de mercadorias vendidas; (2) menores despesas gerais e administrativas; parcialmente compensadas (3) pela venda de 1.655 torres em 31 de março de 2016, no montante de R\$513,5 milhões; (4) por menores despesas de comercialização de serviços.

As despesas operacionais em 2016 totalizaram R\$28.486,0 milhões, aumento de 0,9% em relação a 2015, que registrou R\$28.232,3 milhões, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$1.187,2 milhões, as despesas operacionais diminuiriam 3,2% ou R\$933,5 milhões, beneficiadas (1) pela venda de 1.655 torres em 31 de março de 2016, que totalizou R\$513,5 milhões; (2) pela redução nos custos de interconexão e uso de rede e de mercadorias vendidas; e (3) por menores despesas de comercialização de serviços.

b) variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

Desde 2006, as tarifas telefônicas de serviços de telefonia fixa são indexadas ao IST - Índice de Serviços de Telecomunicações. O IST é composto por uma cesta ponderada de índices nacionais existentes, que refletem os custos operacionais do setor de telecomunicações. Conforme estabelecido nos contratos de concessão, a Companhia oferta Planos Básicos de Serviços e Planos Alternativos de Serviços. Para os planos básicos de serviços, a Companhia reajusta suas tarifas com base no IST, reduzido por um fator de produtividade. Esse fator de produtividade tem por objetivo permitir o compartilhamento dos ganhos econômicos entre a concessionária e os usuários. Os planos básicos de serviços são demonstrados a seguir:

- Serviços locais: as tarifas são estabelecidas de acordo com uma cesta de tarifas, que inclui tarifas de tráfego medido e de assinatura. No caso de um reajuste de tarifas, cada um dos itens dentro da cesta local tem um peso diferente e, contanto que o reajuste da cesta local total não exceda ao resultado da variação do IST, menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, cada tarifa, individualmente, pode exceder à variação do IST em até 5%, conforme previsto no contrato de concessão;
- Tarifa de instalação de linhas residenciais e comerciais e serviços de telefonia pública: os reajustes são limitados ao aumento da tarifa no IST menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, e;
- Serviços de longa distância nacional: as tarifas são estabelecidas de acordo com uma cesta de tarifas, que inclui tarifas de tráfego de longa distância intra-regional e inter-regional. As tarifas são calculadas baseadas na média ponderada do tráfego, levando-se em consideração a distância e o tempo de duração da ligação. Cada um dos itens dentro da cesta longa distância nacional tem um peso diferente e, contanto que o reajuste da cesta longa distância nacional total não exceda ao resultado da variação do IST, menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, cada tarifa, individualmente, pode exceder à variação do IST em até 5%, conforme previsto no contrato de concessão.

Para planos alternativos de serviços, a Companhia reajusta suas tarifas com base na variação do IST. Não há obrigatoriedade de aplicação de redução pelo fator de produtividade. A Companhia oferta planos alternativos de serviço nas modalidades local e longa distância nacional.

Dessa forma, destacamos os reajustes recentes de tarifas para a telefonia fixa:

2018

Planos Básicos de Serviços

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, os reajustes tarifários dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado são calculados com base no IST do período, reduzido por um fator de produtividade, o Fator de Transferência "X". Ocorre que a Norma que determina a Metodologia para Cálculo do Fator X foi atualizada pela Resolução nº 684, de 09 de outubro de 2017. Ao longo do ano de 2018, vários ajustes foram feitos nos processos para tornar a nova metodologia viável e, por isso, não houve homologação de Fator X para o ano. Em decorrência deste fato, também não foi possível fazer reajuste nas Tarifas Fixo-Fixo.

Apesar da ausência de reajuste das Tarifas Fixo-Fixo, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 24 de abril de 2018 a revisão tarifária em decorrência da incorporação da GVT pela Telefônica. As tarifas de assinatura dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado tiveram uma redução de 2,653%, conforme Ato 3.057 de 23 de abril de 2018.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2018, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGM C e Ato 6.211 de 1 de julho de 2014, ao qual detalha a queda da VU-M a partir de 2016 até 2019, com os valores em reais por minuto, líquidos de Impostos e Contribuições Sociais, sendo, 2016 (R\$0,11218), 2017 (R\$0,06816), 2018 (R\$0,04141) e 2019 (R\$0,02517). Por força da Resolução nº 438, a queda em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável.

O Ato 852 de 05 de fevereiro de 2018, publicado no DOU de 06 de fevereiro de 2018, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$0,18306 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$0,12814 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$0,56114 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$0,39279 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$0,69604 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$0,48722 (VC-3 Tarifa Reduzida).

Além disso, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 19 de dezembro de 2018 o reajuste de 0,076% para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3), conforme Ato 9.914 de 17 de dezembro de 2018.

Planos alternativos de serviços

Os planos alternativos de serviços do STFC são reajustados pela Companhia em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, conforme o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) acumulado durante o período.

2017

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 7 de novembro de 2017 o reajuste de 0,076% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 13.587 de 6 de novembro de 2017. O valor tarifário máximo para o minuto dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local para a concessionária Telefônica Brasil S.A. (setor 31) foi R\$0,08256, líquido de impostos e contribuições sociais.

Tarifas Fixo-Móvel – A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 25 de janeiro de 2017 o reajuste de 2,279% para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3), conforme Ato 320 de 23 de janeiro de 2017.

Em 25 de fevereiro de 2017, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGM C e Ato 6.211 de 1 de julho de 2014, ao qual detalha a queda da VU-M a partir de 2016 até 2019, com os valores em reais por minuto, líquidos de Impostos e Contribuições Sociais, sendo, 2016 (R\$0,11218), 2017 (R\$0,06816), 2018 (R\$0,04141) e 2019 (R\$0,02517). Por força da Resolução nº 438, a queda em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável.

O Ato 895 de 14 de fevereiro de 2017, publicado no DOU de 15 de fevereiro de 2017, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$0,20981 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$0,14686 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$0,60122 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$0,42085 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$0,73612 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$0,51528 (VC-3 Tarifa Reduzida).

Planos alternativos de serviços

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Os planos alternativos de serviços do STFC são reajustados pela Companhia em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, conforme o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) acumulado durante o período.

2016

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 6 de setembro de 2016 o reajuste de 1,303% do minuto do plano básico de serviço, conforme Ato 3529.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2016, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGM e Ato 6.211 de 1 de julho de 2014, ao qual detalha a queda da VU-M a partir de 2016 até 2019, com os valores em reais por minuto, líquidos de Impostos e Contribuições Sociais, sendo, 2016 (0,11218), 2017 (0,06816), 2018 (0,04141) e 2019 (0,02517). Por força da Resolução nº 438, a queda em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável (Ato 50.509 de 25 de fevereiro de 2016). Note que esta alteração nas tarifas não deve ser confundida com um reajuste, pois não contempla componentes inflacionários em seu cálculo. Não houve reajuste em 2016.

Planos alternativos de serviços

Os planos alternativos de serviços do STFC são reajustados pela Companhia em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, conforme o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) acumulado durante o período.

c) impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

Resultado Operacional

2018

O IPCA de 2018 registrou crescimento de 3,75%, ante 2,95% no ano anterior. A inflação em 2018 manteve-se abaixo da meta (4,5%), em função da retomada gradual da atividade econômica e do bom comportamento dos preços monitorados.

Nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período. Do ponto de vista de custos, cerca de 50% estão de alguma forma indexados à inflação.

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se depreciação do real em 2018 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,65, ante R\$/US\$ 3,18 em 2017. A variação cambial afeta os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e *set-top boxes*. Cerca de 7,8% das despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros. Apesar desta exposição, os impactos nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2018, 99,8% de nossa receita era gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de hedge, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

2017

O IPCA de 2017 registrou crescimento de 2,95%, ante 6,29% no ano anterior. Essa queda da inflação no ano de 2017 se deu em função, principalmente, dos efeitos do choque de oferta dos alimentos sobre seus preços e dos efeitos da recessão econômica.

Nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período. Do ponto de vista de custos, cerca de 50% estão de alguma forma indexados à inflação.

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se apreciação do real em 2017 frente à moeda norte-americana considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,18, ante R\$/US\$ 3,48 em 2016. A variação cambial afeta em especial os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e *set-top boxes*. Por outro lado, cerca de 6,4% das despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros, principalmente os custos relacionados à compra de aparelhos móveis, conteúdo para TV, aluguel de *tool/gate* e

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

aluguel de satélite. Apesar desta exposição, os impactos nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2017, 99,7% de nossa receita era gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de hedge, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

2016

O IPCA de 2016 registrou crescimento de 6,29%, ante 10,67% no ano anterior. Essa queda da inflação no ano de 2016 se deu em função, principalmente, dos efeitos da recessão econômica e do arrefecimento do choque de alta dos preços de alimentos.

Nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período. Do ponto de vista de custos, cerca de 50% estão de alguma forma indexados à inflação.

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se depreciação do real em 2016 frente à moeda norte-americana considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,48, ante R\$/US\$ 3,34 em 2015. A variação cambial afeta em especial os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. Por outro lado, cerca de 6% das despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros, principalmente os custos relacionados à compra de aparelhos móveis, conteúdo para TV, aluguel de *toolgate* e aluguel de satélite. Apesar desta exposição, os impactos em aumento nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2016, 99,7% de nossa receita era gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de hedge, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

Resultado Financeiro

2018 x 2017

A taxa média de juros em 2018 apresentou redução ante o ano de 2017: a taxa média dos Certificados de Depósito Interbancário (CDI) atingiu 6,5% ao ano no ano de 2018, ante 10,1% ao ano no ano anterior.

O resultado financeiro da Companhia em 2018 atingiu R\$ 1.827,1 milhões em 2018 (despesa financeira de R\$ 903,0 milhões em 2017), principalmente em função do registro de efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária.

2017 x 2016

A taxa média de juros em 2017 apresentou redução ante o ano de 2016: a taxa média dos Certificados de Depósito Interbancário (CDI) atingiu 10,1% ao ano no ano de 2017, ante 14,1% ao ano no ano anterior.

O resultado financeiro da Companhia em 2017 variou 26,9% em relação a 2016, o que representa uma queda de R\$331,5 milhões. Essa melhor performance ocorre em função da queda das taxas de juros no período e menores despesas de atualizações monetárias.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

<i>R\$ milhões</i>	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2018	2017	2016
Receitas Financeiras			
Receitas de Aplicações Financeiras	246.083	655.474	719.399
Juros Ativos (clientes, tributos e outros)	118.476	124.391	104.837
Ganho com operações de derivativos	305.996	373.971	994.801
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	32.326	113.203	487.747
Outras receitas com variações cambiais e monetárias	3.341.211	406.013	374.169
Outras receitas financeiras	68.548	82.907	100.406
	4.112.641	1.755.958	2.781.359
Despesas Financeiras			
Encargos de Empréstimos, Financeiros, Debentures e Arrendamentos Financeiros	(510.397)	(929.727)	(1.061.098)
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	(61.174)	(129.049)	(214.952)
Perda com operações de derivativos	(295.208)	(415.956)	(1.342.671)
Juros Passivos (instituições financeiras, provisões, fornecedores, tributos e outros)	(186.238)	(136.425)	(278.175)
Outras despesas com variações cambiais e monetárias	(963.464)	(876.948)	(830.466)
IOF Pis/Cofins sobre juros sobre capital próprio recebido	(269.006)	(170.897)	(288.538)
	(2.285.487)	(2.659.002)	(4.015.900)
Resultado Financeiro Líquido	1.827.154	(903.044)	(1.234.541)

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs**a) introdução ou alienação de segmento operacional**

Não se aplica, tendo em vista a ausência de introdução ou alienação de segmento operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societáriaEventos ocorridos no ano de 2018

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de novembro de 2018, foi aprovada a reestruturação societária, com a incorporação da subsidiária integral Telefônica Data S.A. ("TData") pela Companhia, com efeitos operacionais a partir de 1º de dezembro de 2018.

A TData era a controladora da Telefônica Transportes e Logística Ltda. ("TGLog") e da Terra Networks Brasil S.A. ("Terra Networks"), ambas sociedades com sede no Brasil.

A incorporação da TData teve como objetivo a padronização da prestação dos serviços, a simplificação da estrutura organizacional e societária atual do Grupo, bem como auxílio na integração dos negócios da Companhia com a TData.

Com a incorporação e extinção da TData, a partir de 1º de dezembro de 2018, a Companhia passou a ser a controladora direta da Terra Networks e TGLog.

Eventos ocorridos no ano de 2017

Em 3 de julho de 2017, a subsidiária integral da Companhia, Telefônica Data S.A. ("TData"), adquiriu a totalidade das ações representativas do capital social da Terra Networks Brasil S.A. ("Terra Networks"), pertencentes à SP Telecomunicações Participações Ltda. ("SPTE"), acionista controladora da Companhia ("Operação").

O preço total pago pela aquisição da totalidade das ações de emissão da Terra Networks, foi de R\$250.000, em parcela única, sem necessidade de qualquer financiamento, utilizando apenas o caixa disponível da TData. O referido valor foi calculado com base no valor econômico da Terra Networks, segundo o critério de fluxo de caixa descontado, com data base de 30 de abril de 2017, baseado em laudo de avaliação contratado pela Diretoria da TData.

A Operação sujeitou-se a condições usualmente aplicáveis a este tipo de transação, tendo sido precedida de uma auditoria legal e financeira em relação à Terra Networks e avaliação por empresa independente.

A Operação não se sujeitou à obtenção de quaisquer autorizações regulatórias ou aprovações por órgãos da Companhia e da forma como foi estruturada não altera a estrutura acionária da Companhia nem causa qualquer diluição aos seus acionistas, gerando valor a estes através de aceleração no crescimento de serviços digitais e aumento da eficiência operacional, não havendo custos relevantes relacionados à Operação.

Eventos ocorridos no ano de 2016

Durante o exercício de 2016, não ocorreram operações configuradas como constituição, aquisição ou alienação de participação societária na Companhia.

c) eventos ou operações não usuais

A Companhia não possui eventos ou operações não usuais.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

a) mudanças significativas nas práticas contábeis

Os diretores da Companhia esclarecem que não houve mudanças significativas nas práticas contábeis, que causaram impactos nas demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016.

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, exceto pelas mudanças exigidas pelos novos pronunciamentos, interpretações e alterações, aprovados pelo International Accounting Standards Board (IASB), que entraram em vigor a partir 1º de janeiro de 2018, conforme segue:

Normas e Emendas a Normas	
IFRS 9	Instrumentos Financeiros
IFRS 15	Receita de Contratos com Clientes
Esclarecimentos à IFRS 15	Receita de Contratos com Clientes, emitida em 12 de abril de 2016
Alterações na IFRS 2	Classificação e Mensuração de Pagamentos Baseados em Ações
Melhorias anuais nas IFRS	Ciclo 2014-2016

A adoção de parte dessas normas, alterações e interpretações não tiveram um impacto significativo na posição financeira da Companhia e suas controladas no período de aplicação inicial. No entanto, para a IFRS 9 e IFRS 15, houve um impacto significativo na posição financeira consolidada no momento da sua adoção e prospectivamente.

IFRS 9 - Instrumentos financeiros

A IFRS 9 simplificou o modelo de mensuração atual para ativos financeiros e estabeleceu três categorias de mensuração: (i) a custo amortizado; (ii) a valor justo por meio do resultado ("VJR"); e (iii) a valor justo por meio de outros resultados abrangentes ("VJORA"), dependendo do modelo de negócios e as características dos fluxos de caixa contratuais. No que diz respeito ao reconhecimento e mensuração de passivos financeiros, não houve mudanças significativas em relação aos critérios atuais, exceto pelo reconhecimento de mudanças no risco de crédito próprio em outros resultados abrangentes para aqueles passivos designados ao valor justo por meio do resultado.

A IFRS 9 introduziu o modelo de perda de crédito esperado como novo modelo de perda por redução ao valor recuperável em ativos financeiros. Esse novo modelo exige que as perdas de crédito esperadas sejam registradas a partir do reconhecimento inicial do ativo financeiro. A Companhia aplicou a abordagem simplificada e registrou perdas esperadas durante toda a vida em todos os créditos comerciais. Consequentemente, a aplicação dos novos requisitos ocasionou uma aceleração no reconhecimento de perdas por redução ao valor recuperável em seus ativos financeiros, principalmente nas contas a receber de clientes.

Adicionalmente, a nova norma introduziu um modelo contábil novo e menos restritivo de *hedge*, exigindo uma relação econômica entre o item coberto e o instrumento de *hedge* e que o índice de cobertura seja o mesmo que aplicado pela entidade para a gestão de risco, além de modificar os critérios de documentação de relacionamentos de *hedge*.

As principais mudanças estão relacionadas com a documentação de políticas e estratégias de *hedge*, bem como a estimativa e o cronograma de reconhecimento de perdas esperadas em recebíveis de clientes. A Companhia decidiu aplicar a opção que permite não reapresentar os períodos comparativos a serem apresentados no ano da adoção inicial.

Além dos efeitos na provisão por inadimplência de recebíveis de clientes, a adoção da IFRS 9 teve impacto na classificação e mensuração dos ativos e passivos financeiros, conforme segue:

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

	Classificação por categoria	
	Classificação de acordo com o IAS 39	Classificação de acordo com a IFRS 9
Ativos Financeiros		
Contas a receber	Empréstimos e recebíveis	Custo amortizado
Instrumentos financeiros derivativos	<i>Hedge (econômico)</i>	Mensurado a valor justo através do resultado abrangente
Passivos Financeiros		
Instrumentos financeiros derivativos	<i>Hedge (econômico)</i>	Mensurado a valor justo através do resultado abrangente

IFRS 15 - Receitas de contratos com clientes

A IFRS 15 estabelece uma estrutura global para determinar quando reconhecer a receita de atividades ordinárias e por qual montante. O princípio básico é que uma entidade deve reconhecer receitas de atividades ordinárias de uma maneira que represente a transferência de bens ou serviços comprometidos com o cliente em troca de um montante que reflita a contraprestação à qual a entidade espera ter direito em troca de tais ativos ou serviços.

Com a adoção da IFRS 15, as receitas totais dos pacotes que combinam vários produtos ou serviços de rede fixa, móvel, dados, *internet* ou televisão, passaram a serem alocadas a cada obrigação de desempenho com base em seus preços de venda independentes em relação à contraprestação total do pacote, sendo reconhecida quando (ou assim que) a obrigação for satisfeita, independentemente de haver itens não entregues. Consequentemente, quando os pacotes incluem um desconto no equipamento, há um aumento das receitas reconhecidas pela venda de celulares e outros equipamentos, em detrimento da receita do serviço em curso ao longo de períodos subsequentes. Na medida em que os pacotes são comercializados com desconto, a diferença entre a receita da venda de equipamentos e a contraprestação recebida do cliente antecipadamente é reconhecida como um ativo contratual na demonstração da posição financeira.

Todos os custos incrementais relacionados com a obtenção de um contrato (comissões de vendas e outros custos de aquisição de terceiros) são contabilizados como despesas antecipadas e amortizados no mesmo período que a receita associada a este ativo. Da mesma forma, certos custos de cumprimento do contrato, também são diferidos na medida em que eles se relacionem com obrigações de desempenho que estão satisfeitas ao longo do tempo.

A receita de venda de celulares e outros equipamentos a *dealers* é contabilizada no momento de sua entrega e não no momento de sua venda ao cliente final, por não existir qualquer obrigação de desempenho após a entrega aos *dealers*.

Certas modificações dos contratos foram contabilizadas como alterações retrospectivas (ou seja, como continuação do contrato original), enquanto outras modificações foram consideradas prospectivamente como contratos separados, como o final do contrato original e a criação de um novo.

A Companhia adotou, conforme facultado pelo pronunciamento técnico, o método retrospectivo modificado com o efeito cumulativo da aplicação inicial reconhecido como um ajuste ao saldo de abertura dos lucros acumulados na data da adoção inicial. Sendo assim, os comparativos dos períodos anteriores não serão reapresentados.

A IFRS 15 também permite a aplicação de certos expedientes práticos para facilitar a aplicação dos novos critérios. A Companhia avaliou quais deles serão adotados na implementação da norma com o objetivo de reduzir a complexidade em sua aplicação.

Os principais expedientes práticos adotados pela Companhia foram: (i) Contratos concluídos: a Companhia não aplicou a norma retrospectivamente aos contratos concluídos em 1º de janeiro de 2018; (ii) Abordagem do portfólio: a Companhia aplicou os requisitos da norma para grupos de contratos com características semelhantes, uma vez que, para os grupos identificados, os efeitos não diferem significativamente de uma aplicação em contrato por contrato; (iii) Componente financeiro: não foi considerado significativo quando o período entre o momento em que o bem ou o serviço prometido é transferido para um cliente e o momento em que o cliente paga esse bem ou serviço é de um ano ou menos; e (iv) Custos para obter um contrato: esses custos foram reconhecidos como uma despesa quando incorridos se o período de amortização do ativo que a entidade reconheceria de outra forma é de um ano ou menos.

O processo de implementação dos novos requisitos envolveu a introdução de modificações nos sistemas de informação atuais, a implementação de novas ferramentas de TI e mudanças nos processos e controles de todo o ciclo de receita na Companhia. Este processo de implementação implicou um alto grau de complexidade devido a fatores como grande número de contratos, inúmeros sistemas de fontes de dados, bem como a necessidade de fazer estimativas complexas.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Novos pronunciamentos do IFRS, emissões, alterações e interpretações do IASB, aplicáveis ao CPC

Além das normas emitidas e alteradas mencionadas anteriormente, na data de elaboração das demonstrações financeiras de 2018, as seguintes emissões e alterações nas IFRS e IFRICs haviam sido publicadas, porém não eram de aplicação obrigatória para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

Normas e Emendas a Normas		Aplicação obrigatória: períodos anuais com início em ou após:
Melhorias anuais nas IFRS	Ciclo 2015-2017	1º de janeiro de 2019
IFRS 16	Arrendamentos	1º de janeiro de 2019
IFRIC 23	Incertezas sobre Tratamentos de Imposto de renda	1º de janeiro de 2019
Alterações na IFRS 9	Recursos de pré-pagamento com Compensação Negativa	1º de janeiro de 2019
Alterações no IAS 28	Participações de Longo Prazo em Coligadas e Joint Ventures	1º de janeiro de 2019
Alterações na IFRS 10 e IAS 28	Venda ou Constituição de Ativos entre um Investidor e sua Coligada ou Joint Venture	1º de janeiro de 2019

A Companhia não adotou antecipadamente qualquer pronunciamento ou interpretação que tenha sido emitido, cuja aplicação não é obrigatória.

b) efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016 não ocorreram alterações de práticas contábeis que causaram efeitos significativos nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

Com relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, descrevemos os efeitos significativos decorrentes da adoção inicial da IFRS 9 e IFRS 15, conforme segue:

- **IFRS 9:** A partir da análise realizada nas transações do exercício de 2017, a Companhia reconheceu, em 1º de janeiro de 2018, uma redução dos lucros acumulados em R\$364 milhões, antes dos tributos diferidos, decorrente do aumento dos saldos de abertura da provisão por inadimplência de recebíveis de clientes.
- **IFRS 15:** A partir da análise realizada nas transações do exercício de 2017, considerando as ofertas comerciais, bem como o volume de contratos afetados, a Companhia reconheceu em 1º de janeiro de 2018 um aumento nos lucros acumulados de R\$156 milhões, antes dos tributos diferidos, referentes ao primeiro reconhecimento de ativos contratuais que levam ao reconhecimento antecipado de receita de venda de bens e a ativação e diferimento dos custos incrementais relacionados à obtenção de contratos e custos de cumprimento do contrato que resultam no reconhecimento posterior dos custos de aquisição de clientes e outras despesas de vendas.

c) ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

c.1) Ressalvas

Os Diretores da Companhia afirmam que não há ressalvas presentes nos relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016.

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira individual e consolidada da Companhia, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para os exercícios findos nestas datas, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e as normas internacionais de relatório financeiro ("IFRS") emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB").

c.2) Ênfases

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, não há ênfases no parecer dos auditores independentes sobre a Avaliação de Investimentos nas demonstrações financeiras, visto que as atualizações dos

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

pronunciamentos técnicos contábeis emitidos pelo IASB e o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) eliminaram as diferenças entre as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS.

O novo modelo de parecer dos auditores independentes, adotado a partir do exercício findo em 31 de dezembro de 2016, inclui os itens “Principais assuntos de auditoria” e “Outros assuntos”, que, no julgamento dos auditores independentes, foram os mais significativos na auditoria dos exercícios de 2018 e 2017. Esses assuntos foram tratados no contexto da auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo e na formação da opinião sobre essas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, mas não há uma opinião separada sobre esses assuntos. A seguir, descrevemos um resumo das informações contidas nestes itens.

Principais assuntos de auditoria

Em 2018 a auditoria externa foi planejada e executada considerando que as operações da Companhia e do Consolidado não apresentaram mudanças significativas em relação ao exercício anterior. Nesse contexto, os Principais Assuntos de Auditoria, assim como a abordagem de auditoria, mantiveram-se substancialmente alinhados àqueles do ano anterior, exceto pela inclusão do PAA relacionado ao ganho decorrente de reconhecimento de impostos a recuperar de ação judicial transitada em julgado referente a exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS, por se referir a um evento do exercício social findo em 31 de dezembro de 2018.

Provisão para contingências tributárias e regulatórias

De acordo com a Nota 19 às demonstrações financeiras, a Companhia e suas controladas são parte em diversos processos judiciais e administrativos relativos a assuntos nas áreas cível, trabalhista, tributária e regulatória, que surgem no curso normal de seus negócios. Relativamente às áreas tributária e regulatória, em 31 de dezembro de 2018 a Companhia e suas controladas tinham assuntos em discussão em diversas esferas, nos montantes de R\$38.055.025 mil e de R\$7.141.352 mil, respectivamente, dos quais R\$1.951.897 mil e R\$1.022.216 mil, respectivamente, encontravam-se provisionados por apresentarem prognóstico de perda provável, como avaliado por sua administração e com base na posição de seus assessores jurídicos.

Considerando a complexidade do ambiente tributário e regulatório, a relevância dos valores envolvidos e a necessidade de julgamento crítico em relação à probabilidade de perda nas mencionadas discussões, qualquer mudança de prognóstico e/ou julgamento pode trazer impacto relevante nas demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Por essas razões, a avaliação, mensuração e divulgação dessas contingências foi considerada como área de foco em nossa auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram: (a) atualização do entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de identificação e registro/divulgação de contingências; (b) obtenção de confirmação junto aos assessores jurídicos da Companhia para os processos tributários e regulatórios em andamento, bem como a respectiva avaliação pela administração dos valores e as probabilidades de perda; (c) para processos tributários e regulatórios relevantes, com interpretações mais subjetivas e complexas, obtenção de segunda opinião, por meio da administração, da avaliação de especialistas renomados e independentes em relação às causas quanto aos prognósticos de perda, argumentos e/ou teses de defesa; (d) reunião com a administração para discutir e avaliar, quando aplicável, as conclusões obtidas pela Companhia para as contingências mais relevantes; e (e) avaliação da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa.

Como resultado da aplicação dos procedimentos de auditoria externa, entendeu-se que os controles internos e políticas contábeis da Companhia, bem como a documentação-suporte, estabelecidos e mantidos pela administração, proporcionaram uma base razoável e consistente com as suas conclusões, refletidas nas demonstrações financeiras.

Reconhecimento de "receita não faturada"

Conforme a Nota 24 às demonstrações financeiras, o reconhecimento de receita na indústria de telecomunicações é considerado um risco inerente significativo, tendo em vista que envolve sistemas complexos de faturamento, com processamento de grandes volumes de dados e diferentes portfólios de produtos com variações de preços a partir dos diferentes planos e ações de marketing.

Adicionalmente, neste contexto, as receitas são reconhecidas mensalmente, quando há ingresso de benefícios econômicos, existindo a parcela faturada e a parcela não faturada, decorrentes dos serviços prestados entre a data de faturamento e o final do mês, sendo identificadas, processadas e reconhecidas dentro do mês em que o serviço foi prestado. Assim, as “receitas não faturadas” - registradas contabilmente no mês em que os serviços foram prestados - são estornadas no mês seguinte quando do efetivo faturamento e um novo cálculo para a mensuração das “receitas não faturadas” relativas à prestação de serviço daquele mês corrente é efetuado, e assim sucessivamente ao longo do exercício.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Eventual deficiência nos controles internos que possa acarretar inconsistência no cálculo dessa estimativa, pode impactar de forma relevante às demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas, sendo considerada, dessa forma, área de foco de nossa auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram, dentre outros: (a) avaliação e teste dos controles internos relevantes relacionados ao processo de receita, incluindo os sistemas relevantes de Tecnologia da Informação ("TI"); (b) testes de transações de receitas de vendas de serviços, por meio de amostragem não estatística; (c) entendimento e avaliação da estimativa adotada pela administração da Companhia e suas controladas para determinação da receita realizada ainda não faturada no final do exercício; (d) recálculo da estimativa da receita realizada e ainda não faturada no final do exercício, bem como comparação dessa estimativa com a receita efetivamente faturada no mês subsequente após o fechamento; e (e) adequação das divulgações apresentadas em Nota Explicativa.

Como resultado da aplicação dos procedimentos de auditoria externa, entendeu-se que os controles internos mantidos pela Companhia, bem como as estimativas utilizadas pela administração, proporcionaram uma base razoável de reconhecimento de receita e estão consistentes com as informações incluídas nas demonstrações financeiras.

Ambiente de controles internos e de Tecnologia da Informação

A Companhia atua na exploração de serviços de telecomunicações e desenvolvimento das atividades necessárias ou úteis à execução desses serviços, com prestação de serviços de: (i) Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC"); (ii) Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM", comunicação de dados, inclusive internet em banda larga); (iii) Serviço Móvel Pessoal ("SMP"); e (iv) TV por assinatura (serviço de acesso condicionado ("SEAC")) em todo o território brasileiro, através de concessões e autorizações, conforme estabelecido no Plano Geral de Outorgas ("PGO"). Nesse contexto, a Companhia é altamente dependente da sua estrutura de Tecnologia da Informação, com processamento de um grande volume de transações decorrentes de suas operações.

A estrutura de Tecnologia da Informação da Companhia, devido ao seu histórico de aquisições e porte de suas operações, é composta por mais de um ambiente de tecnologia, com processos distintos e controles segregados, e requerem um robusto sistema de controles internos, capaz de permitir à sua administração pleno monitoramento das operações diárias, incluindo o acompanhamento e compilação de informações quantitativas físicas, financeiras e fiscais decorrentes dos serviços prestados.

Essa área foi foco da auditoria porque observou-se a existência de diversos controles manuais e automatizados em operação, grande volume de acesso aos sistemas e determinação de segregação de função de forma descentralizada. A avaliação da efetividade dos processos e controles é determinante no processo de auditoria e na definição da abordagem pretendida para obtenção do conforto necessário, uma vez que controles e/ou processos podem, eventualmente, ocasionar processamento incorreto de informações e, conseqüentemente, resultar na apresentação inadequada das demonstrações financeiras.

Como parte dos procedimentos de auditoria externa, com o auxílio dos especialistas de Tecnologia da Informação, o entendimento e avaliação do ambiente de Tecnologia da Informação foi atualizado, incluindo os controles automatizados e manuais dos sistemas aplicativos relevantes para a elaboração das demonstrações financeiras.

Os procedimentos executados envolveram a combinação de testes de controles relevantes e, quando necessário, testes de controles compensatórios, bem como a execução de testes relacionados com a segurança da informação, gestão de acessos privilegiados e segregação de função com impacto sobre as demonstrações financeiras.

Também foram feitos teste dos lançamentos contábeis, manuais e automatizados, utilizando amostra definida a partir de critérios específicos relacionados ao risco de transgressão de controles.

Como resultado da aplicação dos procedimentos de auditoria, entendeu-se que o ambiente de controles de TI mantido pela Companhia e suas controladas, proporciona uma base razoável no processamento das informações contábeis e financeiras consideradas na preparação das demonstrações financeiras.

Impostos a recuperar de ação judicial transitada em julgado

Conforme Notas 8, 26 e 27 às demonstrações financeiras, a Companhia registrou créditos fiscais no montante de R\$6.312.680 mil, oriundos de processos judiciais transitados em julgado em 2018, a favor da Companhia e de sua controlada Telefônica Data S.A. Os referidos processos judiciais reconheceram o direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS para os períodos cobertos pelas ações. A partir de agosto de 2018, a Companhia iniciou a compensação

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

dos referidos créditos tributários. Em outubro de 2018, a Receita Federal do Brasil, nos termos da Lei nº 13.670/18, iniciou processo de fiscalização com o objetivo de homologar os referidos créditos, vedando desta forma a compensação dos créditos, até que este processo de fiscalização seja concluído. A administração da Companhia vem tomando as ações necessárias, inclusive medidas jurídicas, de forma a garantir a continuidade da compensação dos créditos.

A Companhia tem outros três processos judiciais de mesma natureza em andamento (incluindo processos das sociedades que já foram incorporadas), considerados como ativos contingentes, que abrangem diversos períodos entre dezembro de 2001 e junho de 2017.

Este assunto foi foco da auditoria em razão da sua complexidade, da relevância dos valores envolvidos e da existência de julgamento crítico em relação ao momento do reconhecimento dos créditos tributários e sua correspondente classificação nas demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Por essas razões, a avaliação, mensuração e divulgação desse assunto foi considerada como área de foco da auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram: (a) com a ajuda de especialistas tributários, efetuou-se a leitura das decisões e avaliação e discussão com a administração, das conclusões obtidas pela Companhia, fundamentada também em opiniões de especialistas renomados e independentes, para o adequado momento do reconhecimento do crédito tributário decorrente das decisões favoráveis à Companhia quando do trânsito em julgado, bem como o seu valor; (b) obtenção e auditoria dos cálculos preparados pela Companhia, com auxílio de especialistas contratados pela administração, para mensurar os valores dos impostos a recuperar e a correspondente atualização monetária aplicável para o período objeto do processo judicial; (c) entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de revisão e aprovação da mensuração do ativo; (d) entendimento e avaliação da estimativa adotada pela administração da Companhia para determinação da segregação entre as parcelas de curto e longo prazo; e (e) avaliação da adequação das divulgações apresentadas em Nota Explicativa.

Como resultado da aplicação dos procedimentos de auditoria, entendeu-se que os controles internos e políticas contábeis, bem como a documentação-suporte, estabelecidos e mantidos pela administração da Companhia, proporcionaram uma base razoável e consistente com as suas conclusões, refletidas nas demonstrações financeiras.

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado ("DVA") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Para a formação da opinião da auditoria, avaliou-se se as demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - "Demonstração do Valor Adicionado". Na opinião da auditoria externa, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Estimativas contábeis

A preparação das demonstrações financeiras da Companhia requer que a administração faça julgamentos e estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, bem como as divulgações de passivos contingentes, na data base das demonstrações financeiras. Contudo, a incerteza relativa a essas premissas e estimativas pode levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros.

As principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste significativo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro, são descritas a seguir:

Ativos tangíveis e intangíveis, incluindo ágio

A Companhia avalia os ativos imobilizados e intangíveis (com vida útil definida) quando há indicativos de não recuperação do seu valor contábil. Os ativos intangíveis que têm vida útil indefinida, como o ágio por expectativa de rentabilidade futura, têm a recuperação do seu valor testada anualmente, independentemente de haver indicativos de perda de valor.

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. Esses cálculos exigem o uso de julgamentos e premissas. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo. O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado.

O processo de determinação do valor em uso envolveu a utilização de premissas, julgamentos e estimativas sobre os fluxos de caixa, tais como: taxas de crescimento de receitas, custos e despesas; estimativas de investimentos e capital de giro futuros e taxas de descontos.

Além disso, essas suposições e estimativas podem ser influenciadas por diferentes fatores externos e internos, tais como tendências econômicas, tendências da indústria e tecnológicas, mudanças nas estratégias de negócios e mudanças no tipo de serviços e produtos que a Companhia fornece ao mercado. O uso de diferentes premissas pode alterar de maneira significativa nossas demonstrações financeiras.

Reconhecimento de Receita

Programa de fidelidade dos clientes

A Companhia mantém um programa de pontos por fidelidade dos clientes que lhes permitem acumular pontos ao efetuar o pagamento das faturas referentes à utilização dos serviços oferecidos. Os pontos acumulados podem ser trocados por aparelhos ou serviços, condicionada à obtenção de um saldo mínimo de pontos por parte do cliente. A contraprestação recebida é alocada ao custo dos aparelhos ou serviços resgatados pelo seu valor justo. O valor justo dos pontos é determinado através da divisão do valor do desconto concedido pela quantidade de pontos necessários para efetuar o resgate em função do programa de pontos. A parcela da receita referente ao valor justo do saldo acumulado de pontos gerados é diferida e reconhecida na demonstração dos resultados no momento do resgate dos pontos. Para a definição da quantidade de pontos a serem contabilizados, são aplicadas técnicas estatísticas que consideram premissas e históricos sobre taxas de resgate esperadas, percentuais de expiração e cancelamentos de pontos entre outros.

A Companhia estima o valor justo dos pontos atribuídos no âmbito do programa de fidelização de clientes através da aplicação de técnicas estatísticas. As entradas para o modelo incluem fazer suposições sobre as taxas de resgate esperados, o *mix* de produtos que estarão disponíveis para resgate no futuro e preferências dos clientes quanto a utilização dos pontos. Essas estimativas estão sujeitas a variações e incertezas em função de mudanças no comportamento de resgates dos clientes.

Reconhecimento de receita – receitas de serviços não faturadas

A Companhia possui sistemas de faturamento de serviços com datas de corte intermediárias. Desta forma, ao final de cada mês existem receitas já auferidas pela Companhia, mas não efetivamente faturadas a seus clientes. Essas receitas não faturadas são registradas com bases em estimativas, que levam em consideração dados históricos de consumo, número de dias transcorridos desde a última data de faturamento, entre outros. Como são utilizados dados históricos, essas estimativas estão sujeitas a incertezas significativas.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

As informações adicionais sobre o reconhecimento de receita estão divulgadas na nota explicativas 24.a) das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2018.

Perdas Estimadas para Redução ao Valor Recuperável das Contas a Receber

Na preparação das demonstrações financeiras devemos estimar nossa capacidade para cobrança de nossas contas a receber. Ao determinar se o risco de crédito de um ativo financeiro aumentou significativamente desde o reconhecimento inicial e ao estimar as perdas de crédito esperadas, a Companhia considera informações razoáveis e suportáveis que são relevantes e disponíveis. Isso inclui informações e análises quantitativas e qualitativas, com base na experiência histórica da Companhia, na avaliação de crédito e considerando informações prospectivas. Ainda que a Companhia acredite que as premissas utilizadas são razoáveis, os resultados podem ser diferentes.

Tributos diferidos

O método do passivo de contabilização do imposto de renda e contribuição social é utilizado para imposto de renda diferido gerado por diferenças temporárias entre o valor contábil dos ativos e passivos e seus respectivos valores fiscais. O montante do imposto de renda diferido ativo é revisado a cada data das demonstrações financeiras e reduzido pelo montante que não seja mais realizável com base em lucros tributáveis futuros. Ativos e passivos fiscais diferidos são calculados usando as alíquotas fiscais aplicáveis ao lucro tributável nos anos em que essas diferenças temporárias deverão ser realizadas. O lucro tributável futuro pode ser maior ou menor que as estimativas consideradas quando da definição da necessidade de registrar, e o montante a ser registrado, do ativo fiscal.

Os créditos reconhecidos sobre prejuízos fiscais e bases negativas de contribuição social estão suportados por projeções de resultados tributáveis e no tempo estimado de reversão das diferenças temporárias existentes, com base em estudos técnicos de viabilidade, submetidos anualmente ao órgão da Administração da Companhia. Estes estudos consideram o histórico de rentabilidade da Companhia e a perspectiva de manutenção da lucratividade, permitindo uma estimativa de recuperação dos créditos em anos futuros. Os demais créditos, que têm por base diferenças temporárias, principalmente provisão para passivos tributários, bem como sobre provisão para perdas, foram reconhecidos conforme a expectativa de sua realização. Esses cálculos exigem o uso de estimativas e premissas. O uso de diferentes estimativas e premissas poderiam resultar em provisão para redução ao valor recuperável de todo ou de parte significativa do ativo de tributos diferidos.

Planos de Previdência e Outros Benefícios Pós-Emprego

O custo de planos de aposentadoria com benefícios definidos e de outros benefícios de assistência médica pós-emprego e o valor presente da obrigação de aposentadoria são determinados utilizando métodos de avaliação atuarial. A avaliação atuarial envolve o uso de premissas sobre as taxas de desconto, taxas de retorno de ativos esperadas, aumentos salariais futuros, taxas de mortalidade e aumentos futuros de benefícios de aposentadorias e pensões. A obrigação de benefício definido é altamente sensível a mudanças nessas premissas. Todas as premissas são revisadas a cada data-base.

A taxa de mortalidade se baseia em tábuas de mortalidade disponíveis no país. Aumentos futuros de salários e de benefícios de aposentadoria e de pensão se baseiam nas taxas de inflação futuras esperadas para o país.

Esses cálculos exigem o uso de estimativas e premissas. O uso de diferentes estimativas e premissas poderiam resultar na necessidade de revisão das provisões para benefícios de aposentadoria, que poderiam afetar de maneira significativa os resultados da Companhia e/ou de sua controlada.

Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos no período em que eles ocorrem e são registrados na demonstração dos resultados abrangentes.

Valor Justo de Instrumentos Financeiros

Quando o valor justo de ativos e passivos financeiros apresentados no balanço patrimonial não puder ser obtido de mercados ativos, é determinado utilizando técnicas de avaliação, incluindo o método de fluxo de caixa descontado. Os dados para esses métodos se baseiam naqueles praticados no mercado, quando possível.

Contudo, quando isso não for viável, um determinado nível de julgamento é requerido para estabelecer o valor justo. O julgamento inclui considerações sobre os dados utilizados como, por exemplo, risco de liquidez, risco de crédito e

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

volatilidade. Mudanças nas premissas sobre esses fatores poderiam afetar o valor justo apresentado nos instrumentos financeiros.

Ativo Imobilizado e Intangível de Vida Útil Definida

Ativos imobilizados e intangíveis, exceto ágio, são registrados pelo custo de aquisição. Ativos imobilizados e intangíveis com vida útil definida são depreciados ou amortizados em uma base linear de acordo com sua vida útil estimada. Ativos intangíveis com vida útil indefinida não são amortizados, mas estão sujeitos ao teste de redução ao valor recuperável em uma base anual ou sempre que houver um indicativo de que tais ativos podem ser recuperados.

A contabilização de ativos de vida longa e ativos intangíveis envolve o uso de estimativas para a determinação do valor justo em suas datas de aquisição, particularmente para ativos adquiridos em combinações de negócios e para determinar a vida útil dos ativos durante a qual eles devem ser depreciados ou amortizados, bem como seu valor residual. As vidas úteis de ativos são avaliadas anualmente e alteradas quando necessário para refletir a avaliação atual sobre as demais vidas à luz da evolução tecnológica, planos de investimento da rede, utilização prospectiva e condição física dos ativos em questão.

Os valores contábeis e as vidas úteis aplicadas às principais categorias do imobilizado e ativos intangíveis, são divulgados nas notas explicativas 12 e 13 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2018.

Provisões para Riscos Tributários, Cíveis, Trabalhistas e Regulatórios

A Companhia reconhece provisões para ações fiscais, trabalhistas, cíveis, e regulatórias onde uma saída de recursos é considerada provável e uma estimativa razoável pode ser feita a partir do resultado provável. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. Uma mudança significativa nestas circunstâncias ou premissas pode resultar em um aumento ou diminuição no montante das provisões.

As informações adicionais sobre as provisões para processos fiscais, trabalhistas, cíveis e regulatórios são divulgadas na nota explicativa 19 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs**a) os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:**

- i. arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos
- ii. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos
- iii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços
- iv. contratos de construção não terminada
- v. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Não existem itens relevantes de valor material que não tenham sido incluídos nas demonstrações financeiras.

b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

A Companhia não possui outros itens que não estejam registrados nas demonstrações financeiras.

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados

A Companhia não detém outros itens que não estejam registrados nas demonstrações financeiras.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

a) investimentos, incluindo:

i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

Para atender uma sociedade cada vez mais conectada, investimentos significativos foram feitos para suportar o forte crescimento da demanda por dados dos clientes da Companhia, sejam eles nos serviços de dados fixos e móveis ou em serviços de alta velocidade dedicados ao mercado corporativo.

Em 2018, continuamos expandindo nossos serviços de telefônica fixa, implantando serviços de fibra ótica (FTTH) em 30 novas cidades e construindo aproximadamente 2 milhões de novos *homes passed*. Desta forma, a Telefônica Brasil está presente através de serviços de fibra ótica (FTTH) em 121 cidades com aproximadamente 9 milhões de *homes passed* no território nacional, todas com IPTV. Essa rede tem sido ocupada pela aceleração da atividade comercial, superando a marca de 1,8 milhão de clientes FTTH e 570 mil clientes IPTV em 2018.

Fizemos importantes investimentos na manutenção e expansão do serviço de voz e internet móvel, responsáveis por parte importante das nossas receitas. Em 2018, aceleramos a implantação do 4G atingindo a marca expressiva de 3.100 municípios, sendo 1.000 com tecnologia 4G+ e 1.228 com LTE na frequência de 700MHz. Além disso, melhoramos a qualidade de sinal em diversas regiões e aplicamos recursos importantes em ações de manutenção (proativa e reativa).

A Telefônica Brasil investiu também na integração dos sistemas do negócio fixo e móvel, além de melhorar a nossa infraestrutura de suporte ao negócio (sistemas, pontos de venda e atendimento). Em 2018, continuamos investindo na melhoria dos sistemas operacionais, expansão e evolução na consolidação de *data centers*, com destaque para a transformação do ambiente de faturamento e dos projetos de *Big Data*, que darão suporte ao lançamento de novos produtos e serviços, com foco principal na experiência do cliente.

A tabela a seguir mostra nossos dispêndios de capital referentes a cada ano do triênio findo em 31 de dezembro de 2018.

R\$ milhões	Exercício findo em 31 de dezembro		
	2018	2017	2016
Rede	6.881,2	6.783,5	6.743,9
Tecnologia / Sistema de Informações	999,3	883,3	929,5
Produtos e Serviços, Canais, Administrativo e Outros	312,8	331,6	330,2
Licenças de Rádio frequência	6,6	0	185,5
Total Capex	8.199,9	7.998,3	8.189,1

Em 2018, a Companhia investiu R\$ 8.199,9 milhões, valor superior ao ano anterior (R\$ 7.998,3 milhões). Neste ano, tivemos um incremento nos montantes aplicados em projetos, demonstrando o compromisso contínuo da Telefônica Brasil com o país. Estes investimentos procuram consolidar a liderança da Companhia no mercado brasileiro, alavancando os resultados no curto prazo, através de uma maior e melhor oferta aos nossos clientes.

Com relação aos investimentos em projetos, a maior parcela foi alocada para o crescimento e qualidade dos nossos serviços, permitindo atender cada vez melhor uma sociedade cada vez mais conectada, e suportando o crescimento da demanda de dados por parte dos nossos clientes, tanto nos serviços fixos como nos móveis, assim como no mercado corporativo.

ii. fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos da Companhia são financiados principalmente por geração própria de caixa, operações de mercado de capitais e empréstimos de bancos de fomento e comerciais.

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Em 2018 e 2017 não houve desinvestimentos relevantes.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

Em 2016 iniciou-se avaliação para desligamento da rede GSM devido à migração do tráfego dessa rede para as tecnologias 3G e 4G.

b) desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor

Em 2018, a Companhia desembolsou R\$ 6,6 milhões para realinhamento da Banda 'L', 1.900 MHz, permitindo explorar o uso do 3G nessa licença.

Em 2017, a Companhia não realizou nenhum investimento em novas licenças uma vez que não houve ofertas de leilão.

Em 2016, a Companhia desembolsou R\$ 185,4 milhões pelas faixas de licenças de espectro adquiridas em 2015 nos lotes da frequência de 2,5 GHz em sete regiões em seis estados, abrangendo cinco capitais, sendo elas, São Paulo, Rio de Janeiro, Florianópolis, Porto Alegre, Caxias do Sul, Palmas e Dourados.

c) novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Operamos em um setor dinâmico, convergente e de ritmo acelerado, que exige que nossos produtos e serviços sejam constantemente modernizados para manter as expectativas de crescimento. Com o objetivo de manter o ritmo de inovação constante, contamos com uma incubadora de negócios do Grupo Telefônica, que ajuda a organização a tratar oportunidades de negócios emergentes, que caso contrário seriam difíceis de gerenciar no contexto de unidades de negócios atuais.

ii. montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não realizamos investimentos em 2018 em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

Dependemos principalmente de fornecedores de produtos de telecomunicações para desenvolvimento de novo hardware.

A Companhia atua em um setor dinâmico, convergente e de ritmo acelerado, que exige que seus produtos e serviços sejam constantemente modernizados para manter as expectativas de crescimento.

Além disso, com o objetivo de manter o ritmo de inovação constante, contamos com uma incubadora de negócios do Grupo Telefônica que nos ajuda a tratar oportunidades de negócios, que de outra forma seriam difíceis de gerenciar no contexto de unidades de negócios atuais.

iv. montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Dentre os gastos com o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Companhia investiu, em 2018, R\$62,1 milhões na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos sistemas para suportar novos produtos e serviços.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

A Companhia não detém outros fatores com influência relevante.