

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	9
5.5 - Alterações significativas	11
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	12

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	13
10.2 - Resultado operacional e financeiro	33
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	42
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	44
10.5 - Políticas contábeis críticas	53
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	56
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	57
10.8 - Plano de Negócios	58
10.9 - Outros fatores com influência relevante	60

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 e contratação escolhidas pela Telefonica levam em consideração o cálculo do impacto, controles, custos 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. Direções de Negócio – Analisam e supervisionam os riscos que os afetam, e seus possíveis impactos.
4. Função de Gestão de Riscos – Desempenha papel fundamental no controle das atividades de riscos, impulsionando o Modelo de Gestão de Riscos na Companhia, conforme a Política de Gestão de Riscos. Implanta, proporciona suporte aos gestores das unidades de negócio e coordena 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. Referida eleição ocorreu antes da conversão da totalidade das ações preferenciais de emissão da Companhia em ações ordinárias, cuja aprovação pelos acionistas ocorreu em 01 de outubro de 2020. Em 2019, o Conselho de Administração se reuniu 19 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 do Serviço e Sustentabilidade
- Comitê de Estratégia

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

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.

Atualmente, todos os Comitês são compostos por três membros.

i. 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;
- 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.

ii. 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.

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

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.

iii. 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. Em reunião do Conselho de Administração realizada em 15 de abril de 2020 a denominação deste Comitê foi alterada de Comitê de Qualidade do Serviço e Atenção Comercial para Comitê de Qualidade e Sustentabilidade. 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 da estratégia de qualidade e sustentabilidade da Companhia, bem como propor melhorias quando forem encontradas oportunidades;
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, o Plano de Negócio Responsável, bem como os índices de sustentabilidade da Companhia, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades;
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os índices de satisfação e qualidade dos principais serviços prestados pela Companhia, bem como os níveis de qualidade do atendimento aos clientes, nos diversos canais, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades; e
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os planos e as ações de qualidade e sustentabilidade da Companhia.

iv. 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 três membros.

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

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.

2. Conselho Fiscal

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Companhia, o Conselho Fiscal é mantido em caráter permanente. Os conselheiros fiscais e seus respectivos suplentes são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, na forma da legislação aplicável, para o mandato de um ano, sendo possível a reeleição.

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 2019, o Conselho Fiscal se reuniu 09 vezes no exercício de suas funções.

3. Diretoria

De acordo com o Estatuto Social, a Diretoria é composta por, 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, a Diretoria 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.

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

Durante o exercício de 2019, não foram constatadas deficiências ou efetuadas recomendações sobre os controles internos do emissor através do relatório circunstanciado, preparado e encaminhado pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente.

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**

Em consonância com o exposto no item 5.3.d acima, não foram apontadas deficiências no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e, portanto, não foram necessárias a adoção de medidas corretivas durante o exercício de 2019.

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 elaborando e atualizando periodicamente políticas, procedimentos e práticas.

O Modelo de Gestão de riscos definidos pela Companhia, em que a área de Compliance figura como responsável pelo acompanhamento dos riscos de integridade, 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:

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**
- **se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**
- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**
- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

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.

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

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/30i2Ggl>.

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

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**
- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**
- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé**
- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

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.

O Canal de Denúncia da Telefônica Brasil pode ser acionado através de distintos meios, como intranet, e-mail, telefone (0800), 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 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 Pandemia causada pelo COVID-19 e risco relacionado a Cibersegurança, 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 2017, 2018 e 2019 de 0,77, 0,84 e 0,64, respectivamente; e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante), de 0,94, 1,07 e 1,05, respectivamente.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo estável a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado nos anos de 2017, 2018 e 2019 o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido de 56%, 55% e 47%, 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 2019, 2018 e 2017, 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 2019 e 2018 não são comparáveis com os resultados de nossas operações para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

<i>R\$ milhões</i>	2019	2018	2017
Disponibilidades	3.393,4	3.381,3	4.050,3
Endividamento de Curto Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	3.049,3	1.340,2	1.621,0
Debêntures	1.077,2	124,0	1.412,5
Total do endividamento de Curto Prazo	4.126,5	1.464,2	3.033,5
Endividamento de Longo Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	7.671,0	1.625,4	2.320,1
Debêntures	2.027,2	3.049,9	3.108,3
Total do endividamento de longo prazo	9.698,2	4.675,3	5.428,4
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	1.102,4	1.150,4	1.150,4
Reservas de lucros	3.492,4	4.324,2	2.463,2
Dividendo adicional proposto	2.195,6	2.468,7	2.191,9
Outros resultados abrangentes	30,7	29,2	21,4
Total do Patrimônio Líquido	70.455,6	71.607,0	69.461,4

A Companhia encerrou o exercício de 2019 com dívida bruta de R\$13.824,7 milhões (R\$6.139,4 milhões em 2018 e R\$8.461,8 milhões em 2017) ou 19,6% do patrimônio líquido (8,5% em 2018 e 12,0% em 2017). O aumento em 2019 se deve principalmente à adoção do IFRS 16. Os recursos captados são 100% 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

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

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era de 5,5% em 31 de dezembro de 2017, 3,1% em 31 de dezembro de 2018 e de 14,1% em 31 de dezembro de 2019.

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 a seguir apresenta as características das dívidas da Companhia.

Em 01 de outubro de 2020, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações ordinárias sem valor nominal, totalmente integralizadas.

Em 2019, 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 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 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.

i. hipóteses de resgate

Na data deste Manual 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			
<i>(R\$ milhões)</i>	dez/19	dez/18	dez/17
Dívida de Curto Prazo	(4.126,5)	(1.464,2)	(3.033,4)
Dívida de Longo Prazo	(9.698,2)	(4.675,3)	(5.428,4)
Dívida Total	(13.824,7)	(6.139,4)	(8.461,8)
Posição Líquida com Derivativos	16,0	56,1	143,8
Dívida (pós-operações de derivativos)	(13.808,7)	(6.083,3)	(8.318,0)
Caixa e Aplicações financeiras	3.393,4	3.381,3	4.050,3
Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia	13,2	12,5	11,8
Ativo Garantidor da Contraprestação Contingente	484,0	465,7	446,1
Dívida Líquida	(9.918,0)	(2.223,8)	(3.809,9)
Dívida Líquida / EBITDA	0,55	0,12	0,26
Dívida Total / EBITDA	0,76	0,34	0,58
Dívida Total / <i>Market Capitalization</i>	()	0,08	0,11

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 2019 e em 2018, a Companhia não utilizou linhas de crédito, tampouco fez captações de recursos via mercado de capitais. No entanto, durante o ano de 2017, 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) naquele ano:

Financiamento	Captação em 2019	Captação em 2018	Captação em 2017
BNB	-	-	39,9
BNDES	-	-	16,0
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 2020, 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 2019, 2018 e 2017, a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento:

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

R\$ milhões	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Saldo em Dez/19		
				Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	-	-	-
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	8,8	0,1	9,0
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	-	-	-
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	15,0	24,9	39,9
Fornecedores	R\$	107,9% a 115,9% do CDI	Até 2019	996,2	0,1	996,3
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	-	-	-
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	28,4	28,4	56,7
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	44,5	1.998,8	2.043,3
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,24% spread	Até 2020	1.004,3	-	1.004,3
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	2.029,3	7.161,9	9.191,2
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	-	484,0	484,0
Moeda estrangeira						
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	-	-	-
Total Consolidado				4.126,5	9.698,2	13.824,7

				Saldo em Dez/18		
R\$ milhões	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						

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

BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	96,6	-	96,6
Total Consolidado				1.464,2	4.675,3	6.139,4

				Saldo em Dez/17		
R\$ milhões	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

(ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, 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 debêntures (emissões Telefônica Brasil: 6ª emissão de R\$ 1.000,0 milhão e 5ª 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 2019 foram totalmente cumpridas pela Companhia.

O quadro a seguir demonstra o cumprimento desses índices financeiros em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017:

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

	2019	2018	2017
Patrimônio líquido / Ativo Total	0,65	0,70	0,69
<i>Índice mínimo de 0,32</i>			
Dívida Financeira Líquida / EBITDA	0,55	0,15	0,29
<i>Índice máximo de 2,50</i>			
Dívida Financeira Líquida de CP / EBITDA	-0,08	-0,14	-0,14
<i>Índice máximo de 0,20</i>			
EBITDA / (Resultado Financeiro Líquido)	22,11	N/A	16,04
<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 autofalência, 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.

g) limite dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

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%
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%

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

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: 2019 x 2018 e 2018 x 2017.

2019 x 2018

R\$ milhões

	ATIVO				
	dez/19	AV%	dez/18	AV%	Var. 2019/2018
Ativo circulante	18.644,7	17,2%	18.363,0	17,9%	1,5%
Caixa e equivalentes de caixa	3.393,4	3,1%	3.381,3	3,3%	0,4%
Contas a receber	8.719,5	8,1%	8.304,4	8,1%	5,0%
Estoques	578,0	0,5%	462,1	0,5%	25,1%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	411,6	0,4%	274,6	0,3%	49,9%
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	4.176,4	3,9%	4.674,2	4,6%	-10,6%
Depósitos e bloqueios judiciais	277,5	0,3%	313,0	0,3%	-11,3%
Instrumentos financeiros derivativos	19,3	0,0%	69,1	0,1%	-72,1%
Despesas antecipadas	686,5	0,6%	581,7	0,6%	18,0%
Outros ativos	382,5	0,4%	302,6	0,3%	26,4%
Ativo não circulante	89.645,0	82,8%	84.198,3	82,1%	6,5%
Ativos realizáveis no longo prazo	5.418,5	5,0%	7.760,3	7,6%	-30,2%
Investimentos	104,2	0,1%	101,7	0,1%	2,5%
Imobilizado	42.847,3	39,6%	34.115,3	33,3%	25,6%
Intangível	41.275,0	38,1%	42.221,0	41,2%	-2,2%
TOTAL DO ATIVO	108.289,7	100,0%	102.561,3	100,0%	5,6%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava, em dezembro de 2019, 3,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 0,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre da geração de caixa operacional de R\$17.721,2 milhões, compensada pelo consumo de caixa nas atividades de financiamento de R\$9.781,9 milhões e nas atividades de investimento em R\$7.927,2 milhões.

Contas a receber: Representava, em dezembro de 2019, 8,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 5,0% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento nas contas a receber de clientes do serviço móvel celular (SMP), compensado 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 2019, 0,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 25,1% 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 2019, 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 49,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de aumentos nos créditos de imposto de renda gerados por rendimentos em aplicações financeiras, prestações de serviços e outras origens, para futuros abatimentos de tributos federais a recolher.

Impostos, taxas e contribuições a recuperar: Representava, em dezembro de 2019, 3,9% do ativo total, apresentando variação negativa de 10,6% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da utilização parcial 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 2019, 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 11,3% 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: Não apresentava representatividade no ativo total em dezembro de 2019, apresentando variação negativa de 72,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de liquidações de contratos relacionados à cobertura de dívidas e de recebíveis, compensadas por provisões de encargos e variações cambiais.

Despesas antecipadas: Representava, em dezembro de 2019, 0,6% do ativo total, apresentando variação positiva de 18,0% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento em direito de uso de infraestruturas de terceiros e em comissionamento sobre vendas.

Outros ativos: Representava, em dezembro de 2019, 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 26,4% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento dos créditos com planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição superavitária e com ativos não estratégicos destinados a venda.

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava, em dezembro de 2019, 5,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 30,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos depósitos e bloqueios judiciais, tributos diferidos e tributos a recuperar (principalmente por compensações de 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), compensada parcialmente pelo aumento em despesas antecipadas, instrumentos financeiros derivativos e nas contas a receber no longo prazo, entre outros.

Investimentos: Representava, em dezembro de 2019, 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 2,5%, decorrente dos efeitos de equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam, em dezembro de 2019, 77,7% do ativo total, apresentando variação positiva de 10,2% na comparação com o ano anterior, decorrente das adições de CAPEX no exercício (principalmente pela adoção da IFRS 16, respondendo isoladamente por 54% desse volume), compensadas por depreciações, amortizações, baixas de valor residual líquido e transferências por disponibilização de ativos imobilizados não estratégicos para alienação.

R\$ milhões

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

	PASSIVO				
	dez/19	AV%	dez/18	AV%	Var. 2019/2018
Passivo circulante	17.732,1	16,4%	17.160,9	16,7%	3,3%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	752,2	0,7%	782,6	0,8%	-3,9%
Fornecedores	6.871,8	6,3%	7.642,8	7,5%	-10,1%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	6,6	0,0%	12,0	0,0%	-45,0%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	1.139,8	1,1%	1.798,0	1,8%	-36,6%
Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos	4.126,5	3,8%	1.464,2	1,4%	181,8%
Dividendos e juros sobre capital próprio	3.587,4	3,3%	4.172,9	4,1%	-14,0%
Provisões e contingências	374,5	0,3%	378,0	0,4%	-0,9%
Instrumentos financeiros derivativos	1,9	0,0%	16,5	0,0%	-88,5%
Receitas diferidas	506,2	0,5%	525,5	0,5%	-3,7%
Outros passivos	365,2	0,3%	368,4	0,4%	-0,9%
Passivo não circulante	20.102,0	18,6%	13.793,4	13,4%	45,7%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	36,0	0,0%	11,9	0,0%	202,5%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	285,1	0,3%	39,2	0,0%	627,3%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	86,5	0,1%	0,0	0,0%	0,0%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	3.146,4	2,9%	1.983,0	1,9%	58,7%
Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos	9.698,2	9,0%	4.675,3	4,6%	107,4%
Provisões e contingências	5.161,0	4,8%	5.881,4	5,7%	-12,2%
Instrumentos financeiros derivativos	54,2	0,1%	22,8	0,0%	137,7%
Receitas diferidas	211,9	0,2%	250,5	0,2%	-15,4%
Outros passivos	1.422,7	1,3%	929,3	0,9%	53,1%
Patrimônio líquido	70.455,6	65,1%	71.607,0	69,8%	-1,6%
TOTAL DO PASSIVO	108.289,7	100,0%	102.561,3	100,0%	5,6%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava, em dezembro de 2019, 0,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 3,9% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da liquidação de provisões para reestruturação organizacional de 2018, parcialmente compensada pelo aumento nas provisões de planos de remuneração baseado em ações e de participação de empregados no resultado.

Fornecedores: Representava, em dezembro de 2019, 6,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 10,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre da redução nos valores a pagar a fornecedores de OPEX, CAPEX e mercadorias e nos passivos de interconexão e interligação a pagar a outras operadoras, compensada pelo aumento nos valores a repassar a parceiros comerciais e nos valores de transações com partes relacionadas.

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava, em dezembro de 2019, 1,1% do passivo total, apresentando variação negativa de 36,6% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução dos saldos de ICMS a recolher e de PIS e COFINS a recolher.

Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos: Representava, em dezembro de 2019, 3,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 181,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de novos ingressos de arrendamentos originados pela adoção da IFRS 16 e de negociações de financiamentos com fornecedores, aliados às transferências de saldos do longo prazo e de apropriação de encargos financeiros, compensada pelas baixas por pagamentos de parcelas de principal e de encargos.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava, em dezembro de 2019, 3,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 14,0% na comparação com o ano anterior, decorrente de pagamentos de R\$6.176,9 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$77,1 milhões, compensados parcialmente por deliberações de dividendos complementares de 2018 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$5.668,5 milhões.

Provisões e contingências: Representava, em dezembro de 2019, 0,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 0,9% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas e regulatórias, sendo: baixas por pagamentos de R\$657,4 milhões, compensadas parcialmente por ingressos líquidos de R\$603,3 milhões, atualizações monetárias de R\$42,8 milhões e adições oriundas de combinações de negócios de R\$ 7,8 milhões.

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

Receita diferida: Representava, em dezembro de 2019, 0,5% do passivo total, apresentando variação negativa de 3,7% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da redução dos saldos de passivos contratuais com clientes.

Outros passivos: Representava, em dezembro de 2019, 0,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 0,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações com a ANATEL (licenças de autorização e ônus de renovação de licenças), obrigações por transações com partes relacionadas e em valores a restituir a assinantes, compensadas parcialmente por aumento de retenções de valores de terceiros.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava, em dezembro de 2019, 0,3% do passivo total, apresentando variação positiva de 627,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento dos saldos de ICMS a recolher por transferências do curto prazo para adequação ao prazo de realização.

Imposto de renda e contribuição social diferidos: Representava, em dezembro de 2019, 2,9% do passivo total, apresentando variação positiva de 58,7% 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, amortizações de alocações de carteira de clientes, marcas e licenças e sobre constituições de provisões para demandas judiciais.

Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos: Representava, em dezembro de 2019, 9,0% do passivo total, apresentando variação positiva de 107,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de novos ingressos de arrendamentos originados pela adoção da IFRS 16, aliados à apropriação de encargos financeiros, compensados por transferências de saldos para o curto prazo.

Provisões e contingências: Representava, em dezembro de 2019, 4,8% do passivo total, apresentando variação negativa de 12,2% 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 reversões, pagamentos e compensações com depósitos judiciais e outros movimentos de R\$1.218,9 milhões, compensadas por atualizações monetárias de R\$498,5 milhões.

Receita diferida: Representava, em dezembro de 2019, 0,2% do passivo total, apresentando variação negativa de 15,4% 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 2019, 1,3% do passivo total, apresentando variação positiva de 53,1% 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 a ANATEL (licenças de autorização e ônus de renovação de licenças).

Patrimônio Líquido: Representava, em dezembro de 2019, 65,1% do passivo total, apresentando variação negativa de 1,6% na comparação com o ano anterior, decorrente das destinações de dividendos complementares de 2018 e juros sobre o capital próprio e dividendos intermediários de R\$6.056,7 milhões e de outros movimentos de R\$178,6 milhões, compensadas pelo lucro líquido do exercício de R\$5.001,0 milhões e da prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$82,9 milhões.

2018 x 2017

R\$ milhões

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

	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.

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.

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

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.

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

R\$ milhões

	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

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

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 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.

Demonstrações de Resultados

2019 x 2018

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

	2019	AV%	2018	AV%	Var. 2019 / 2018
Serviço de telefonia fixa e móvel	60.129,6	135,8%	61.292,4	141,0%	-1,9%
Venda de mercadorias (1)	6.442,3	14,6%	4.502,0	10,4%	43,1%
Receita operacional bruta	66.571,9	150,4%	65.794,4	151,4%	1,2%
Tributos	(13.894,3)	-31,4%	(14.559,9)	-33,5%	-4,6%
Descontos e devoluções	(8.409,4)	-19,0%	(7.771,8)	-17,9%	8,2%
Receita operacional líquida	44.268,2	100,0%	43.462,7	100,0%	1,9%
Custos das mercadorias vendidas	(3.157,0)	-7,1%	(2.406,1)	-5,4%	31,2%
Depreciação e amortização	(8.624,2)	-19,5%	(6.487,9)	-14,7%	32,9%
Serviços de terceiros	(6.601,5)	-14,9%	(6.656,9)	-15,0%	-0,8%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(1.388,2)	-3,1%	(2.957,4)	-6,7%	-53,1%
Pessoal	(758,7)	-1,7%	(872,0)	-2,0%	-13,0%
Impostos, taxas e contribuições	(1.597,1)	-3,6%	(1.594,8)	-3,6%	0,1%
Outros custos	(32,2)	-0,1%	(50,6)	-0,1%	-36,4%
Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas	(22.158,9)	-50,1%	(21.025,7)	-47,5%	5,4%
Despesas com comercialização de serviços	(12.701,3)	-28,7%	(12.832,7)	-29,0%	-1,0%
Despesas gerais e administrativas	(2.498,1)	-5,6%	(2.599,0)	-5,9%	-3,9%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	304,0	0,7%	2.450,9	5,5%	-87,6%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	7.213,9	16,3%	9.456,2	21,4%	-23,7%
Resultado financeiro líquido	(820,1)	-1,9%	1.827,2	4,1%	-144,9%
Equivalência patrimonial	0,7	0,0%	(5,9)	0,0%	-111,9%
Lucro antes dos tributos	6.394,5	14,4%	11.277,5	25,5%	-43,3%
Imposto de renda e contribuição social	(1.393,5)	-3,1%	(2.349,2)	-5,3%	-40,7%
Lucro líquido do exercício	5.001,0	11,3%	8.928,3	20,2%	-44,0%

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

A **receita operacional bruta** cresceu 1,2% totalizando R\$66.571,9 milhões em 2019 comparada a R\$65.794,4 milhões em 2018, como resultado do aumento na receita de telefonia móvel e na receita de venda de mercadorias parcialmente compensadas pela redução na receita de serviço de telefonia fixa. As variações estão detalhadas a seguir:

Serviço de telefonia fixa e móvel: reduziu-se em R\$1.162,9 milhões em 2019, ou 1,9%, em relação a 2018, principalmente pela diminuição das receitas de voz e TV por assinatura, parcialmente compensadas pela evolução positiva das receitas de dados e serviços digitais e de banda larga.

Vendas de mercadorias: aumentou R\$1.940,4 milhões, ou 43,1%, em relação a 2018, resultado da nova estratégia da Companhia de venda de aparelhos e acessórios com foco em clientes de alto valor.

Custos dos serviços prestados: aumentou R\$1.133,2 milhões, ou 5,4%, para R\$22.158,9 milhões em 2019 (R\$21.025,7 milhões em 2018). As principais variações são destacadas a seguir:

Custos das mercadorias vendidas: aumentou R\$750,9 milhões, ou 31,2%, para R\$3.157,0 milhões em 2019 (R\$2.406,1 milhões em 2018), principalmente em função da estratégia da Companhia, focada na venda de aparelhos para clientes de maior valor.

Depreciação e amortização: aumentou R\$2.136,3 milhões, ou 32,9%, para R\$8.624,2 milhões em 2019 (R\$6.487,9 milhões em 2018), resultado do aumento da base de ativos, refletindo o nível sustentável de investimentos realizados pela Companhia nos últimos anos, e da revisão da vida útil dos ativos.

Serviços de terceiros e outros: diminuiu R\$73,8 milhões, ou 1,1%, para R\$6.633,7 milhões em 2019 (R\$6.707,5 milhões em 2018), como resultado do contínuo processo de digitalização e automação da Companhia, que resultou em menores custos com *call center*, *back offices* e confecção e postagem de contas em função da adoção acelerada do *e-billing*, do uso crescente dos canais virtuais e do *app* MEU VIVO e maior proporção do *e-commerce* na venda de produtos, serviços e recargas, além dos menores custos com serviços prestados devido à redução dos custos de interconexão.

Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios: reduziu R\$1.569,2 milhões, ou 53,1%, para R\$1.388,2 milhões em 2019 (R\$2.957,4 milhões em 2018), em função da maior eficiência na gestão de contratos de aluguel e manutenção da rede.

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

Pessoal: diminuiu R\$113,3 milhões, ou 13,0%, para R\$758,7 milhões em 2019 (R\$872,0 milhões em 2018), em função de reestruturações organizacionais ocorridas nos períodos.

Impostos, taxas e contribuições: aumentou R\$2,3 milhões, ou 0,1%, para R\$1.597,1 milhões em 2019 (R\$1.594,8 milhões em 2018), devido principalmente a maiores impostos regulatórios.

Comercialização de serviços: diminuiu R\$131,4 milhões, ou 1,0%, para R\$12.701,3 milhões em 2019 (R\$12.832,7 milhões em 2018), refletindo a evolução da Companhia em suas iniciativas de digitalização e automação, que levam a redução de custos com *call-center*, *back office* e confecção e postagem de contas.

Despesas gerais e administrativas: diminuiu R\$100,9 milhões, ou 3,9%, para R\$2.498,1 milhões em 2019 (R\$2.599,0 milhões em 2018), devido ao contínuo controle de custos nestas rubricas.

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas: as outras receitas diminuiram R\$2.146,9 milhões, ou 87,6%, para R\$304,0 milhões em 2019 (R\$2.450,9 milhões em 2018). Essa redução é resultado, principalmente, do efeito não corrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente a contingência tributária registrado em 2018.

EBITDA

<i>R\$ milhões</i>	2019	2018
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	7.213,9	9.456,2
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	8.624,2	6.487,9
Em despesas de comercialização de serviços	1.501,1	1.352,6
Em despesas gerais e administrativas	794,5	528,1
EBITDA	18.133,7	17.824,8
Margem EBITDA		
a) EBITDA	18.133,7	17.824,8
b) Receita operacional líquida	44.268,2	43.462,7
Margem EBITDA [a) / b)]	41,0%	41,0%

O EBITDA em 2019 apresentou um aumento de 1,7% em relação a 2018, apresentando um resultado de R\$18.133,7 milhões. A Margem EBITDA alcançada em 2019 foi de 41,0%, estável em relação à margem EBITDA registrada em 2018, principalmente devido (1) à maior receita de serviços móveis, ultra banda larga e Dados corporativos e TI; (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 em 2018. Excluindo esse efeito a margem EBITDA recorrente atingiu 40,5% em 2019, um incremento de 4,7 p.p. em relação à margem EBITDA recorrente registrada em 2018 (35,8%).

2018 x 2017

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

	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 2017, 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.

Serviços de terceiros e outros: diminuiu R\$383,6 milhões, ou 5,4%, para R\$6.707,5 milhões em 2018 (R\$7.032,3 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\$2.957,4 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.

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

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 recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente a contingência tributária.

EBITDA

<i>R\$ milhões</i>	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.

Demonstração do Fluxo de Caixa

R\$ mil

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

	Consolidado		
	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Atividades operacionais			
Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos:			
Lucro antes dos tributos	6.394.535	11.277.490	5.730.773
Depreciações e amortizações	10.919.792	8.368.623	7.853.734
Variações cambiais de empréstimos e instrumentos financeiros derivativos	(5.271)	30.664	57.832
Variações monetárias	518.833	801.912	543.852
Resultado de equivalência patrimonial	(752)	5.847	(1.580)
Ganhos na baixa/alienação de ativos	(329.603)	(63.881)	(74.337)
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	1.682.348	1.533.660	1.481.015
Mudanças em provisões passivas	(116.717)	(80.333)	(93.479)
Baixas e reversões para redução ao valor realizável dos estoques	(95.988)	(45.223)	(45.089)
Planos de previdência e outros benefícios pós emprego	56.012	52.885	31.511
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	625.480	1.098.251	999.419
Despesas de juros	782.921	497.797	926.220
Outros	(143.208)	(14.089)	(8.737)
Ajustes de capital de giro:			
Contas a receber	(2.078.801)	(1.603.002)	(1.274.181)
Estoques	(15.843)	(68.127)	106.393
Tributos a recuperar	87.550	(5.849.648)	(330.398)
Despesas antecipadas	(188.641)	41.166	11.051
Outros ativos	70.265	(20.225)	82.109
Pessoal, encargos e benefícios sociais	(13.303)	47.870	(42.830)
Fornecedores	286.513	1.056.817	121.577
Impostos, taxas e contribuições	1.872.920	223.059	180.915
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	(1.727.178)	(3.928.925)	(1.592.860)
Outros passivos	(11.477)	(249.571)	(472.771)
Caixa gerado nas operações	18.570.387	13.113.017	14.190.139
Juros pagos	(746.986)	(494.931)	(859.586)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(102.205)	(676.659)	(689.493)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	17.721.196	11.941.427	12.641.060
Atividades de investimento			
Aquisições de imobilizado e intangível	(8.838.641)	(8.517.458)	(8.367.660)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado	698.643	9.053	20.672
Aquisição de sociedade por controlada	(70.844)	-	(250.000)
Resgates de depósitos judiciais	277.894	2.832.062	83.500
Caixa recebido na venda de investimentos	-	10	31.804
Caixa e equivalentes de caixa por aquisição	5.760	-	43.351
Outros	-	-	111
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(7.927.188)	(5.676.333)	(8.438.222)
Atividades de financiamento			
Pagamento de empréstimos, financiamentos e debêntures	(3.696.660)	(2.893.219)	(4.485.495)
Captação de empréstimos, financiamentos e debêntures	-	-	3.055.876
Recebimento dos instrumentos financeiros derivativos	192.124	181.117	107.846
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos	(100.581)	(85.124)	(267.254)
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	(6.176.842)	(4.136.878)	(3.668.551)
Ações em tesouraria	-	-	(32)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(9.781.959)	(6.934.104)	(5.257.610)
Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa, líquidos	12.049	(669.010)	(1.054.772)
Caixa e equivalentes no início do exercício	3.381.328	4.050.338	5.105.110
Caixa e equivalentes no final do exercício	3.393.377	3.381.328	4.050.338

2019 x 2018

A Geração de Caixa Operacional foi de R\$17.721,2 milhões em 2019, um aumento de 48,4% comparado com R\$11.941,4 milhões em 2018. O aumento no fluxo de caixa das operações se deve à compensação dos depósitos legais de provisão em 2018 (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 teria um aumento de 22,7% em 2019. O aumento no fluxo de caixa das operações reflete o aumento nas receitas de serviços móveis e de dispositivos. Houve também uma redução nas despesas com interconexão, call center e comissionamento. Também houve créditos tributários de R\$2.969 milhões em 2019, um aumento de R\$ 1.572 milhões em comparação a R\$1.397 milhões em 2018, efeito observado em impostos, taxas e contribuições.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de investimentos foi de R\$7.927,2 milhões em 2019, comparado a R\$5.676,3 milhões em 2018. O aumento no fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento deve-se à compensação dos

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

depósitos judiciais de provisão em 2018 (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 teria uma redução de 3,1% em 2019.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$9.782,0 milhões em 2019, comparado a uma saída de R\$6.934,1 milhões em 2018. O aumento no fluxo de caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$2.847,9 milhões em 2019 devido principalmente ao pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio (R\$2.040,0 milhões) e pagamentos de empréstimos e debêntures (R\$803,4 milhões).

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).

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.

<i>R\$ milhões</i>	Exercício encerrado em 31 de dezembro		
	2019	2018	2017
Reconciliação do Fluxo de Caixa Operacional Livre			
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	17.721,2	11.941,4	12.641,0
Caixa líquido usado em atividades de investimento	(7.927,2)	(5.676,3)	(8.438,2)
Fluxo de caixa operacional livre	9.794,0	6.265,1	4.202,8

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

2019

Em 2019, pequenos *players* apresentaram crescimento expressivo no mercado de banda larga fixa. Estes *players* têm estratégias diversas de preço e posicionamento e, em geral, atuam localmente, mas juntos foram os que mais cresceram em acessos no ano. Apesar do crescimento destes concorrentes, continuamos apostando na expansão da rede de fibra óptica pelo país, com o objetivo de entregar banda larga de alta qualidade e velocidade. Adicionalmente, a Companhia continuou investindo para evoluir na transformação digital, aumentando a quantidade de clientes com acesso ao Meu Vivo e reduzindo a dependência dos canais tradicionais de contato com os mesmos.

Com relação às ofertas no negócio fixo, alavancamos a proposta de valor com as ofertas de degustação de velocidade na Fibra (FTTH), com foco na entrega de altas velocidades como o 100Mbps e o 200Mbps.

No pós pago, a Companhia continua liderando o mercado com 39,4% de participação, o que ocorre em função do forte posicionamento da empresa na categoria Vivo Pós Família, que evoluiu para entregar mais benefícios para os clientes, como mais franquia e diárias inclusas de utilização fora do país para os clientes da categoria. Adicionalmente, neste ano a empresa alavancou o crescimento no segmento pós pago através da totalização dos clientes, oferecendo benefícios, como descontos agressivos e bônus em franquias, para clientes que possuísem uma banda larga com a Companhia. Dessa forma, a Companhia foi capaz de incrementar o volume de vendas de planos pós pago.

Mantendo sua aposta na transformação digital, continuamos investindo no Vivo Easy, um plano que é customizado pelo cliente através do aplicativo. A comunicação continuou reforçando que não há mensalidade e nem validade dos serviços comprados, como internet e diárias de apps. Houve também avanços na parte estrutural (*back/front-end*), contribuindo para a performance do produto e, principalmente, na interface e usabilidade do app, melhorando a experiência do cliente. Para diversificar ainda mais o portfólio, foram incluídos novos parceiros, como a rede social TIKTOK e app de mobilidade MOOVIT. Os preços das franquias de internet foram ajustados tornando-os mais atrativos e competitivos, para os novos e atuais clientes. Além dessas mudanças, as ofertas agressivas passaram a contar com recompensas em *cashback*, uma prática bastante difundida nos meios digitais. Os resultados destas ações, somados a uma ampla estratégia de mídia digital com foco em conversão, tiveram impacto positivo no último trimestre do ano, com aumento significativo nas adesões ao plano Vivo Easy e avaliações positivas dos clientes em relação ao app.

No Pré-pago, foi um ano de sólida recuperação de resultados, sustentada pela ampliação do portfólio de ofertas com novas opções semanais e quinzenais. Esses lançamentos dão mais possibilidades de escolha aos clientes e permitem maximizar a rentabilização da base. Além disso, a Companhia manteve a oferta do Giga Chip, com internet em dobro por 6 meses, WhatsApp ilimitado e 15 dias grátis. Inovamos com uma atuação mais segmentada, utilizando algoritmos e aprendizado de máquina para entender momentos-chave da relação do cliente com a Companhia e gerar uma experiência mais personalizada.

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

Por fim, em linha com a tendência de entregar uma experiência cada vez mais personalizada para os clientes, o programa de relacionamento da Companhia, o Vivo Valoriza, passou por uma transformação e foi relançado no início de 2020, com uma mecânica que entrega prêmios de acordo com os interesses e preferências de cada cliente em uma jornada simples e digital através dos apps Meu Vivo. Além disso, um projeto foi iniciado para criar e implementar uma régua de relacionamento com os clientes para estabelecer uma conversa transparente, efetiva e encantadora em todo o ciclo de vida readequando o conteúdo, *timing*, recorrência e canais por perfil de cliente e um novo tom de comunicação que aproxime a Companhia do cliente.

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 lançou o aplicativo Vivo Easy, com novo modelo de oferta de pacotes de internet e diárias de acesso a aplicativos sem mensalidade e validade. 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.

¹ Fonte: Anatel – dezembro de 2018.

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

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, 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.

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

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 Movic (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.

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.

² Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

³ Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

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

Receitas Operacionais

Em 2019, a receita operacional bruta totalizou R\$66.571,9 milhões, aumento de R\$ 777,5 milhões em relação a 2018 que registrou R\$65.794,4 milhões, resultado da maior receita de dados e serviços digitais móveis, além da banda larga fixa e venda de mercadorias, parcialmente compensadas pela redução das receitas de voz e TV por assinatura.

A receita operacional bruta em 2018 totalizou R\$65.794,4 milhões, redução de R\$448,8 milhões em relação a 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.

Despesas Operacionais

Em 2019, as despesas operacionais totalizaram R\$ 26.134,5 milhões, aumento de 1,9% quando comparado a 2018 (R\$ 25.637,9 milhões), principalmente, pelo efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária registrado em 2018, além do maior custo de mercadorias vendidas, refletindo a estratégia de maior foco na venda de terminais e equipamentos com margem. Por outro lado, o intenso processo de digitalização e automação promovido pela Companhia resultou na redução de 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.

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 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.

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

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

- 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:

2019

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 18 de julho de 2019 o reajuste de 4,944% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 4.298, de 16 de julho de 2019. 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 – Em 25 de fevereiro de 2019, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGMC 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 823, de 07 de fevereiro de 2019, publicado no DOU de 13 de fevereiro de 2019, 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\$0,16821 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$ 0,11774 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$0,54109 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$0,37876 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$0,67702 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$0,47391 (VC-3 Tarifa Reduzida).

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.

2018

Planos Básicos de Serviços

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 Companhia. 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 PGMC 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

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

(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 0,76% 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 PGMCM 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

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, quando relevante

Resultado Operacional

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

2019

O IPCA subiu 4,3% em 2019, aumento de 0,6 ponto percentual em relação a 2018 (3,7%), ficando próximo à meta de inflação de 4,25% para 2019.

Nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período.

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se depreciação do real em 2019 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,95, ante R\$/US\$ 3,65 em 2018. A variação cambial afeta os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e *set-top boxes*. Cerca de 10,2% dos custos e 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 2019, 99,9% 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.

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 *toolgate* e 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.

Resultado Financeiro

2019 x 2018

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

A taxa média de juros em 2019 apresentou redução ante o ano de 2018: a taxa média dos Certificados de Depósito Interbancário (CDI) atingiu 4,5% ao ano em 2019, ante 6,5% ao ano em 2018.

O resultado financeiro da Companhia em 2019 atingiu despesa de R\$ 820,1 milhões em 2019 (receita financeira de R\$ 1.827,1 milhões em 2018), principalmente em função do registro de efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária em 2018.

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 em 2018, ante 10,1% ao ano em 2017.

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.

R\$ milhões

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2019	2018	2017
Receitas Financeiras			
Receitas de Aplicações Financeiras	272.158	246.083	655.474
Juros Ativos (clientes, tributos e outros)	177.636	118.476	124.391
Ganho com operações de derivativos	315.351	305.996	373.971
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	5.140	32.326	113.203
Outras receitas com variações cambiais e monetárias	209.447	3.341.211	406.013
Outras receitas financeiras	153.138	68.548	82.907
	1.132.870	4.112.641	1.755.958
Despesas Financeiras			
Encargos de Empréstimos, Financeiros, Debentures e Arrendamentos Financeiros	(827.867)	(510.397)	(929.727)
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	(4.036)	(61.174)	(129.049)
Perda com operações de derivativos	(263.388)	(295.208)	(415.956)
Juros Passivos (instituições financeiras, provisões, fornecedores, tributos e outros)	(144.778)	(186.238)	(136.425)
Outras despesas com variações cambiais e monetárias	(615.291)	(963.464)	(876.948)
IOF Pis/Cofins sobre juros sobre capital próprio recebido	(97.650)	(269.006)	(170.897)
	(1.953.011)	(2.285.487)	(2.659.002)
Resultado Financeiro Líquido	(820.141)	1.827.154	(903.044)

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 2019, 2018 e 2017.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Eventos ocorridos no ano de 2019

Em 26 de setembro de 2019, a subsidiária integral da Companhia, Terra Networks Brasil S.A. ("Terra Networks"), adquiriu a totalidade das quotas representativas do capital social da Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda ("TIS"), pertencentes à Telefónica Ingeniería de Seguridad S.A. e Telefónica Digital Espanã, S.L.U. ("Operação").

A TIS é uma sociedade que se dedica à exploração e fornecimento de serviços e tecnologia de sistemas de segurança da informação, suporte técnico e outros serviços relacionados à infraestrutura, tecnologia e informação.

A Operação permitirá que a Terra Networks, que tem como atividades, dentre outras, o desenvolvimento de sistemas de informática, amplie a consultoria e assistência operacional, maximize a comercialização de sistemas, licenças e aplicativos, possibilitando a ampliação do portfólio de serviços profissionais e gerenciados e a integração das ofertas comerciais da TIS e da Terra Networks, propiciando a geração de valor agregado para a carteira de clientes da Companhia graças à atuação das empresas envolvidas sob a mesma gestão, nas atividades de tecnologia da informação, segurança, IoT e conectividade.

O preço total pago como contraprestação pela aquisição das quotas de emissão da TIS foi de R\$70,8 milhões, em parcela única, sem necessidade de qualquer financiamento, utilizando-se apenas o caixa disponível da Terra Networks. O referido valor foi calculado com base no valor econômico da TIS, segundo o critério de fluxo de caixa descontado, com data base de 30 de junho de 2019, baseado em laudo de avaliação contratado pela Diretoria da Terra Networks.

O contrato de venda e compra contém termos e disposições comuns a esse tipo de transação, tais como declarações e garantias das vendedoras, indenização e outras. A Operação foi, ainda, precedida de uma auditoria contábil, financeira, legal e procedimental em relação à TIS.

A Operação não foi sujeita à obtenção de quaisquer autorizações regulatórias ou de aprovações por órgãos da Companhia, tendo sido aprovada pela Diretoria da Terra Networks nos termos de estatuto social desta.

A Operação não alterou a estrutura acionária da Companhia nem causou qualquer diluição aos seus acionistas, gerando valor a estes através de aceleração do seu crescimento e aumento da eficiência operacional.

Com a conclusão da Operação, a TIS passou a ser controlada direta da Terra Networks e indireta da Companhia.

Eventos 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").

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

O preço total pago pela aquisição da totalidade das ações de emissão da Terra Networks, foi de R\$250,0 milhões, 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 alterou a estrutura acionária da Companhia nem causou 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.

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

2019

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, 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 2019, conforme segue:

Normas e Emendas a Normas	
Melhorias anuais nas IFRS	Ciclo 2015-2017
IFRS 16	Arrendamentos
IFRIC 23	Incertezas sobre tratamentos de imposto de renda
Alterações na IFRS 9	Recursos de pré-pagamento com compensação negativa
Alterações no IAS 19	Alteração, redução ou liquidação dos planos de benefícios a empregados
Alterações no IAS 28	Participações de longo prazo em coligadas e joint ventures

A adoção dessas normas, alterações e interpretações não causou nenhum impacto significativo nas demonstrações financeiras consolidadas no período inicial de adoção, exceto para os efeitos da IFRS 16 e IFRIC 23, que causaram impactos significativos na posição financeira individual e consolidada no momento da sua adoção e prospectivamente.

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

IFRS 16 - Arrendamentos

A IFRS 16 exige que os arrendatários reconheçam os ativos e passivos decorrentes de todos os arrendamentos (exceto arrendamentos de curto prazo e arrendamentos de ativos de baixo valor) na demonstração da posição financeira.

A Companhia atua como arrendatária em um número significativo de contratos de arrendamento sobre diferentes ativos, como torres, e o respectivo terreno onde estão localizadas, circuitos, escritórios, lojas e imóveis comerciais, principalmente.

A Companhia concluiu o processo do impacto dessa nova norma em tais contratos. Esta análise incluiu uma estimativa do prazo de arrendamento, com base no período não cancelável e os períodos cobertos por opções para estender o contrato de arrendamento, quando o exercício depende apenas da Companhia e onde esse exercício é razoavelmente certo. Isso dependeu, em grande medida, dos fatos e circunstâncias específicos aplicáveis às principais classes de ativos no setor de telecomunicações (tecnologia, regulamentação, concorrência, modelo de negócios, entre outros). Além disso, a Companhia adotou premissas para calcular a taxa de desconto, que foi baseada na taxa incremental de juros para o prazo estimado. Por outro lado, a Companhia considerou não reconhecer separadamente os componentes de não arrendamento de componentes de arrendamento para as classes de ativos em que os componentes de não arrendamento não são relevantes em relação ao valor total do arrendamento.

A norma permite ainda dois métodos de transição: retrospectivamente para todos os períodos apresentados ou uma abordagem retrospectiva modificada, onde o efeito cumulativo da adoção é reconhecido na data da aplicação inicial. A Companhia decidiu adotar a abordagem retrospectiva modificada. A Companhia optou pelo expediente prático que permite não reavaliar se um contrato é ou contém um contrato de arrendamento na data da adoção inicial da IFRS 16, mas para aplicar diretamente os novos requisitos a todos os contratos que, nos termos da norma atual, foram identificados como arrendamento. Além disso, certos expedientes práticos estão disponíveis na primeira aplicação em conexão com o direito de uso, mensuração de ativos, taxas de desconto, *impairment*, arrendamentos que terminam dentro dos doze meses subsequentes à data da adoção inicial, custos iniciais diretos e prazo do contrato de arrendamento.

Desta forma, a Companhia optou por adotar os seguintes expedientes práticos na transição para os novos critérios: (i) utilização de taxas de desconto comuns para grupos de contratos com características semelhantes em termos de prazo,

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

ativo objeto do contrato, moeda e ambiente econômico; (ii) aplicação do expediente prático que permite não adotar os novos critérios para os contratos que expiram em 12 meses da data da adoção inicial; e (iii) exclusão dos custos diretos iniciais da valoração inicial do ativo por direito de uso na data da adoção inicial.

IFRIC 23 – Incertezas sobre tratamentos de imposto de renda

A IFRIC 23, trata da contabilização do imposto de renda quando os tratamentos tributários envolvem incertezas que afetam a aplicação da IAS 12. Esta interpretação esclarece que a abordagem que prediz melhor a resolução incerta deve ser seguida e aborda especificamente as premissas que uma entidade faz sobre o exame de tratamentos fiscais pelas autoridades tributárias e como uma entidade determina o lucro tributável, base do imposto, prejuízos fiscais e créditos tributários não utilizados e alíquotas de imposto, onde houver incerteza quanto ao tratamento do imposto de renda.

IFRS 9 – Recursos de pré-pagamento com compensação negativa

De acordo com o IFRS 9, um instrumento de dívida pode ser mensurado pelo custo amortizado ou pelo valor justo por meio de outros resultados abrangentes, desde que os fluxos de caixa contratuais sejam “apenas pagamentos de principal e juros sobre o valor principal pendente” (critério SPPI) e o instrumento é mantido dentro do modelo de negócios apropriado para essa classificação. As alterações à IFRS 9 esclarecem que um ativo financeiro passa no critério SPPI independentemente do evento ou circunstância que causa a rescisão antecipada do contrato e independentemente de qual parte paga ou recebe uma compensação razoável pela rescisão antecipada do contrato.

IAS 19 – Alteração, redução ou liquidação dos planos de benefícios a empregados

As emendas à IAS 19 especificam que, quando uma alteração, redução ou liquidação do plano ocorre durante o período do relatório anual, uma entidade é obrigada a:

- Determinar o custo atual do serviço para o restante do período após a alteração, redução ou liquidação do plano, usando as premissas atuariais usadas para mensurar novamente o passivo de benefício definido líquido (ativo) refletindo os benefícios oferecidos pelo plano e os ativos do plano após esse evento.
- Determinar os juros líquidos para o restante do período após a alteração, redução ou liquidação do plano usando: o passivo de benefício definido líquido (ativo) que reflete os benefícios oferecidos pelo plano e os ativos do plano após esse evento; e a taxa de desconto usada para mensurar novamente esse passivo (ativo) de benefício definido líquido.

As emendas também esclarecem que uma entidade determina primeiro qualquer custo de serviço passado ou um ganho ou perda na liquidação, sem considerar o efeito do teto do ativo. Esse valor é reconhecido na demonstração do resultado. Uma entidade determina o efeito do teto do ativo após a alteração, redução ou liquidação do plano. Qualquer alteração nesse efeito, excluindo os valores incluídos nos juros líquidos, é reconhecida em outros resultados abrangentes.

IAS 28 – Participações de longo prazo em coligadas e *joint ventures*

As alterações esclarecem que uma entidade aplica a IFRS 9 a participações de longo prazo em uma coligada ou controle conjunto ao qual o método da equivalência patrimonial não é aplicado, mas que, em substância, faz parte do investimento líquido na coligada ou controle conjunto. Esse esclarecimento é relevante porque implica que o modelo de perda de crédito esperado na IFRS 9 se aplica a essas participações de longo prazo. As alterações também esclarecem que, ao aplicar a IFRS 9, uma entidade não leva em consideração quaisquer perdas da coligada ou controle conjunto, ou quaisquer perdas por redução ao valor recuperável do investimento líquido, reconhecidas como ajustes ao investimento líquido na coligada ou controle conjunto que decorrem da aplicação da IAS 28.

Melhorias anuais nas IFRS - Ciclo 2015-2017

Inclui várias melhorias nas IFRSs existentes, principalmente para eliminar inconsistências e esclarecer a redação de algumas dessas normas.

IFRS 3 - Combinações de Negócios

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

As alterações esclarecem que, quando uma entidade obtém o controle de um negócio que é uma operação conjunta, aplica os requisitos para uma combinação de negócios alcançada em estágios, incluindo a remensuração de investimentos anteriormente detidos nos ativos e passivos da operação conjunta a valor justo. Ao fazê-lo, a adquirente remensura toda a sua participação anteriormente detida na operação conjunta.

IFRS 11 - Acordos Conjuntos

Uma parte que participa, mas não possui controle conjunto, de uma operação conjunta pode obter o controle conjunto da operação conjunta na qual a atividade da operação conjunta constitui um negócio conforme definido na IFRS 3. As alterações esclarecem que os investimentos anteriormente detidos nessa operação conjunta, não são mensurados novamente.

IAS 12 - Imposto de Renda

As alterações esclarecem que as consequências do imposto de renda dos dividendos estão mais diretamente vinculadas a transações ou eventos que geraram lucros distribuíveis do que para distribuições aos proprietários. Portanto, uma entidade reconhece as consequências do imposto de renda dos dividendos no resultado, outros resultados abrangentes ou patrimônio líquido de acordo com o local em que a entidade reconheceu originalmente essas transações ou eventos passados.

IAS 23 - Custos de Empréstimos

As emendas esclarecem que uma entidade trata como parte de empréstimos gerais qualquer empréstimo originalmente feito para desenvolver um ativo qualificado quando substancialmente todas as atividades necessárias para prepará-lo para o uso ou venda pretendidos estiverem concluídas.

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 destas demonstrações financeiras, 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 2019.

Normas e alterações		Aplicação obrigatória: períodos anuais com início em ou após:
Alterações às referências à estrutura conceitual nas normas IFRS		1º de janeiro de 2020
Alterações à IFRS 3	Definição de Negócios	1º de janeiro de 2020
Alterações ao IAS 1 e IAS 8	Definição de Material	1º de janeiro de 2020
IFRS 17	Contratos de Seguros	1º de janeiro de 2021

A Companhia estima que a adoção dessas normas, alterações e interpretações não causará impactos significativos nas demonstrações financeiras consolidadas no período inicial de adoção.

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

2018

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,

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

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:

	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

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

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.

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.

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

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.

2017

Os diretores da Companhia esclarecem que não houve mudanças significativas nas práticas contábeis, que causaram impactos nas demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

b) efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Com relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, descrevemos os efeitos significativos decorrentes da adoção inicial da IFRS 16 e IFRIC 23, conforme segue:

- **IFRS 16:** Com base no volume de contratos afetados, bem como na magnitude dos compromissos de arrendamentos futuros, a adoção da IFRS 16 pela Companhia causou um impacto significativo nas suas demonstrações financeiras a partir da data da sua adoção (1º de janeiro de 2019), incluindo o reconhecimento no balanço dos ativos de direito de uso (nota 12 das Demonstrações Financeiras da Companhia) e suas correspondentes obrigações de arrendamento (nota 20 das Demonstrações Financeiras da Companhia) em conexão com a maioria dos contratos.

Os efeitos consolidados gerados pela adoção inicial da IFRS 16, em 1º de janeiro de 2019 foram de R\$8.618.072 mil, contabilizados como “Ativo imobilizado” (nota 12 das Demonstrações Financeiras da Companhia) em contrapartida a “Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos” (nota 20 das Demonstrações Financeiras da Companhia).

A amortização dos ativos de direito de uso e o reconhecimento de custos de juros sobre a obrigação de arrendamento nas demonstrações do resultado substituíram os valores reconhecidos como despesas operacionais de locação de acordo com a norma de arrendamento vigente anteriormente. A classificação dos pagamentos de arrendamentos na demonstração dos fluxos de caixa também foi afetada pelos requisitos da nova norma de arrendamento.

- **IFRIC 23:** Com a aplicação dos requisitos desta norma, em 1º de janeiro de 2019, a Companhia efetuou a reclassificação patrimonial no montante de R\$68.945 mil entre os grupos “Provisões e Contingências” e “Imposto de Renda e Contribuição Social a Recolher” (notas 7 e 19 das 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

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

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.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 não ocorreram alterações de práticas contábeis que causaram efeitos significativos nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

c) ressalvas e ênfases presentes no relatório 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 2019, 2018 e 2017.

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 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 2019, 2018 e 2017, não há ênfases no relatório dos auditores independentes sobre a Avaliação de Investimentos nas demonstrações financeiras, visto que as atualizações dos 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 relatório dos auditores independentes, inclui os itens "Principais assuntos de auditoria" e "Outros assuntos". Os Principais Assuntos de Auditoria ("PAA") são aqueles que, no julgamento profissional dos auditores independentes, foram os mais significativos na auditoria do exercício de 2019. 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 e, portanto, não há uma opinião separada sobre esses assuntos.

Principais assuntos de auditoria

Em 31 de dezembro de 2019, a auditoria foi planejada e executada considerando que as operações da Companhia e suas controladas não apresentaram mudanças significativas em relação ao exercício anterior. Nesse contexto, os Principais Assuntos de Auditoria, assim como a abordagem da auditoria, mantiveram-se substancialmente alinhados àqueles do ano anterior, exceto pela inclusão do PAA sobre adoção inicial do CPC 06(R2)/IFRS 16, por se referir a um evento significativo do ano de 2019, e exclusão do PAA sobre "Impostos a recuperar de ação judicial transitada em julgado", pois a auditoria julgou que, entre os assuntos comunicados aos responsáveis pela governança, esse deixou de ser um dos mais significativos na auditoria do exercício corrente

Provisão para contingências tributárias e regulatórias

De acordo com as Notas 7(g) e 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 2019, a Companhia e suas controladas tinham assuntos em discussão em diversas esferas, nos montantes de R\$37.576.544 mil e de R\$6.790.843 mil, respectivamente, dos quais R\$1.662.461 mil e R\$1.145.736 mil, respectivamente, encontravam-se provisionados por apresentarem prognóstico de perda provável, como avaliado por sua administração a partir de posição de seus assessores jurídicos.

Considerando a complexidade do ambiente tributário e regulatório, a relevância dos valores envolvidos e a necessidade

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

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 mantida como área de foco na auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) atualização do entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de identificação, mensuração, registro e divulgação de contingências; (b) para as posições tributárias relacionadas a tributos sobre o lucro, houve reuniões com a administração para discutir e avaliar suas conclusões sobre os impactos de adoção inicial da Interpretação ICPC 22 /IFRIC 23, bem como entendimento dos controles internos relacionados a identificação e monitoramento dos tratamentos fiscais incertos e mensuração e reconhecimento da obrigação, quando aplicável; (c) 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; (d) seleção de 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; (e) reunião com a administração e com os encarregados pela governança para discutir e avaliar, quando aplicável, as conclusões obtidas pela Companhia para as contingências mais relevantes; e (f) leitura da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa.

Como resultado da aplicação destes procedimentos, a auditoria considerou que os critérios e premissas adotados pela administração para a determinação das provisões, bem como as divulgações efetuadas, estão consistentes com as posições dos assessores jurídicos.

Reconhecimento de receita

Conforme descrito na Nota 24 às demonstrações financeiras, a receita reconhecida pela Companhia e suas controladas foi de R\$44.268.171 mil em 31 de dezembro de 2019, decorrente de vários produtos vendidos e serviços de telecomunicações prestados.

O processo de reconhecimento de receita da Companhia é complexo, devido ao grande volume de transações e ampla gama de mercadorias/serviços que podem ser vendidos/prestados de forma separada ou agregada, em condições comerciais distintas. Além disso, há dependência significativa dos sistemas de informação e estrutura tecnológica, que inclui um grande número de aplicativos e sistemas.

Adicionalmente, o processo de reconhecimento de receita ao final de cada período considera determinados cálculos para mensuração da receita incorrida e ainda não faturada ao final do período. Eventual distorção nos referidos cálculos pode impactar de forma relevante as demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Por essas razões, consideramos essa área como foco de nossa auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) avaliação e teste dos controles internos relevantes relacionados ao processo de receita, incluindo os sistemas relevantes de Tecnologia da Informação ("TI"), execução de testes relacionados com a segurança da informação, gestão de acessos privilegiados e segregação de função com impacto sobre as demonstrações financeiras; (b) testes de transações de receitas de vendas de serviços e mercadorias, em base amostral, inspecionando a correspondente documentação suporte; (c) entendimento dos critérios adotados pela administração da Companhia e suas controladas para mensuração da receita incorrida e ainda não faturada no final do exercício; (d) recálculo da estimativa da receita incorrida 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) leitura das divulgações apresentadas em nota explicativa.

Como resultado da aplicação destes procedimentos, a auditoria entendeu que os controles internos mantidos, 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.

Adoção do novo pronunciamento contábil

Conforme descrito na Nota 2 às demonstrações financeiras consolidadas, a Companhia adotou o CPC 06(R2)/IFRS 16 – 'Arrendamentos' a partir de 1º de janeiro de 2019, utilizando a abordagem retrospectiva modificada, que permite que as informações comparativas de períodos anteriores não sejam reapresentadas.

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

A adoção dessa nova norma deu origem a ativos de direito de uso e passivos de arrendamento de R\$8.618.072 mil em 1º de janeiro de 2019.

A adoção inicial do novo pronunciamento contábil foi considerada como um principal assunto de auditoria devido a sua complexidade e relevância, pois envolveu: (i) análise de volume significativo de contratos de arrendamento, (ii) adaptações de sistemas de informação e controles internos, bem como, (iii) o uso de julgamento significativo da administração na definição de premissas, tais como: a taxa incremental de empréstimo e a determinação dos prazos de arrendamentos, além da adoção dos expedientes práticos trazidos pela nova norma, entre outros.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de captura dos contratos, identificação dos arrendamentos, monitoramento de alterações contratuais, mensuração, registro e divulgação dos arrendamentos; (b) avaliação, com o apoio de nossos especialistas, das principais premissas utilizadas pela administração da Companhia para adoção inicial da referida norma, bem como dos expedientes práticos adotados permitidos pela norma; (c) para uma amostra de contratos, efetuou-se a conferência de dados do arrendamento e recálculo de valores apurados; (d) discussão das principais premissas e estimativas utilizadas pela administração para mensuração do passivo financeiro de arrendamento e o direito de uso dos ativos, bem como das contabilizações efetuadas, incluindo aspectos quantitativos e qualitativos; e (e) leitura das divulgações apresentadas em nota explicativa.

Com base nos procedimentos executados, a auditoria considerou que os julgamentos e as principais premissas e estimativas utilizadas pela administração são razoáveis e as divulgações consistentes com dados e informações obtidos.

Outros assuntos**Demonstrações do Valor Adicionado**

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado ("DVA") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, 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. Para a formação da opinião da auditoria, foi avaliado se essas 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, 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

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.

As informações adicionais sobre o reconhecimento de receita estão divulgadas na nota explicativas 24.a) das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2019.

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

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

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 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.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

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 2019.

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 2019.

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

Não existem itens relevantes de valor material que não tenham sido incluídos 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 2019, continuamos expandindo nossos serviços de telefonia fixa implantando serviços de fibra ótica (FTTH) em 43 novas cidades e construindo aproximadamente 2,5 milhões de novos *home passed*. Desta forma, a Companhia está presente com FTTH em mais de 160 cidades com aprox. 11 milhões de *homes passed* no território nacional. Essa rede tem sido ocupada pela aceleração da atividade comercial, superando a marca de 2,5 milhão de clientes FTTH e 715 mil clientes IPTV em 2019.

Fizemos importantes investimentos na manutenção e expansão do serviço de voz e internet móvel, responsáveis por parte importante das nossas receitas. Em 2019, consolidamos a implantação do 4G atingindo a marca expressiva de 3.206 municípios, sendo 1.208 com tecnologia 4G+ e 1.855 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 Companhia 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 2019, continuamos investindo na melhoria dos sistemas operacionais, expansão e integração de sistemas, com destaque para a continua 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 2019.

R\$ milhões	Exercício findo em 31 de dezembro		
	2019	2018	2017
Rede	7.273,6	6.881,2	6.783,5
Tecnologia / Sistema de Informações	1.185,03	999,3	883,3
Produtos e Serviços, Canais, Administrativo e Outros	385,65	312,8	331,6
Licenças de Rádio frequência	0	6,6	0
Total Capex	8.844,3	8.199,9	7.998,3

Em 2019, a Companhia investiu R\$ 8.844 milhões, valor superior ao ano anterior (R\$ 8.200 milhões). Nesse ano, tivemos um incremento nos valores aplicados em projetos, demonstrando o compromisso contínuo da Companhia 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 2019, 2018 e 2017 não houve desinvestimentos relevantes.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

Em 2019, a Companhia e a Tim S.A., subsidiária integral da Tim Participações S.A., implementaram dois contratos de cessão onerosa voltados para o compartilhamento de infraestrutura, visando otimização da rede GSM e da rede móvel em municípios com menos de 30 mil habitantes. Os contratos foram submetidos a aprovação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE.

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 2019, a Companhia não realizou investimento em novas licenças uma vez que não houve ofertas de leilão, mas firmou acordo com parceiros para utilização de rede neutra de fibra para acelerar a expansão de FTTH.

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 investimento em novas licenças uma vez que não houve ofertas de leilão.

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 2019 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 2019, R\$50,3 milhões na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos sistemas para suportar novos produtos e 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.