

Índice

2. Comentário dos diretores	
2.1 Condições financeiras e patrimoniais	1
2.2 Resultados operacional e financeiro	13
2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases	18
2.4 Efeitos relevantes nas DFs	22
2.5 Medições não contábeis	26
2.6 Eventos subsequentes as DFs	28
2.7 Destinação de resultados	31
2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs	33
2.9 Comentários sobre itens não evidenciados	34
2.10 Planos de negócios	35
2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional	38
5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos	
5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado	39
5.2 Descrição dos controles internos	45
5.3 Programa de integridade	47
5.4 Alterações significativas	51
5.5 Outras informações relevantes	52

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### 2.1 Os diretores devem comentar sobre:

Os valores constantes nesta seção 2 devem ser lidos e analisados em conjunto com as informações financeiras consolidadas da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Board (IASB), juntamente de suas respectivas notas explicativas, bem como em conjunto das demais informações contidas no Formulário de Referência, incluindo o item "Informações financeiras selecionadas" e demais seções relevantes.

A análise dos Diretores esclarecendo os resultados obtidos e as razões para a variação nos valores das contas patrimoniais, demonstração de resultado e fluxo de caixa da Companhia constituem uma opinião sobre os impactos ou efeitos dos dados apresentados nas Demonstrações Financeiras da Companhia. A Diretoria da Companhia não pode garantir que a situação financeira e os resultados obtidos no passado venham a se reproduzir no futuro.

Esta seção contém discussões sobre estimativas e previsões que envolvem riscos e incertezas. Nossos resultados reais podem diferir significativamente daqueles discutidos nessas estimativas e previsões como resultado de vários fatores, incluindo, sem limitação, os eventos descritos no item 4.1 "Fatores de risco" do Formulário de Referência.

Os termos "AH" e "AV" indicados em colunas de determinadas tabelas abaixo significam "Análise Horizontal" e "Análise Vertical", respectivamente.

#### 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)) de 0,49 e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante) de 0,96, ambos em 31 de dezembro de 2023.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia manteve a estabilidade, com concentração de suas obrigações no curto prazo. Ao final de 2023, o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido foi de 39%.

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 demonstração financeira apresentada em 31 de dezembro de 2023, preparada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

<i>R\$ milhões</i>	<b>Em 31 de dezembro de 2023</b>
Disponibilidades	4.358,3
Endividamento de Curto Prazo	
Empréstimos, financiamentos, arrendamentos, licenças 5G e passivo pela aquisição de sociedades	4.254,1
Debêntures	221,6
<b>Total do endividamento de Curto Prazo</b>	<b>4.475,7</b>
Endividamento de Longo Prazo	
Empréstimos, financiamentos, arrendamentos, licenças 5G e passivo pela aquisição de sociedades	10.761,5
Debêntures	3.500,0
<b>Total do endividamento de longo prazo</b>	<b>14.261,5</b>
Patrimônio Líquido	
Capital social	63.571,4
Reserva especial de ágio	63,1
Reservas de lucros	5.885,6
Outros resultados abrangentes	46,7
Participação de acionistas não controladores	60,5
<b>Total do Patrimônio Líquido</b>	<b>69.627,3</b>

A Companhia encerrou o exercício social de 2023 com dívida bruta de R\$18.737,2 milhões ou 26,9% do patrimônio líquido. Os recursos captados são 100% denominados em moeda nacional, sendo, em 31 de dezembro de 2023, R\$ 3.721,6 milhões relativos 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**

Os Diretores acreditam que a Companhia apresentou, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, uma estrutura de capital equilibrada entre capital próprio e de terceiros, e condizente, em sua visão, com as atividades desempenhadas pela Companhia.

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era de 20,3% em 31 de dezembro de 2023.

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 2.1.f a seguir apresenta as características das dívidas da Companhia.

Em 31 de dezembro de 2023, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.652.588.360 ações ordinárias sem valor nominal e totalmente integralizadas.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Em 24 de janeiro de 2024, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia aprovou a redução de capital social da Companhia, no valor de R\$1.500 milhões, com restituição de recursos aos acionistas proporcionalmente a suas participações acionárias e sem o cancelamento de ações. A referida redução de capital social tornou-se eficaz após transcurso do prazo de 60 dias contados a partir de 25 de janeiro de 2024, data em que foi publicada a ata da Assembleia Geral Extraordinária de 24 de janeiro de 2024.

Em 18 de dezembro de 2024, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia aprovou a redução de capital social da Companhia, no valor de R\$2.000 milhões, com restituição de recursos aos acionistas proporcionalmente a suas participações acionárias e sem o cancelamento de ações. A referida redução de capital social tornou-se eficaz após transcurso do prazo de 60 dias contados a partir de 19 de dezembro de 2024, data em que foi publicada a ata da Assembleia Geral Extraordinária de 18 de dezembro de 2024.

Em 13 de março de 2025, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia aprovou o grupamento da totalidade das ações ordinárias de emissão da Companhia, na proporção de 40 (quarenta) ações para 1 (uma) ação, e de subsequente desdobramento, de modo que 1 (uma) ação grupada passe a corresponder a 80 (oitenta) ações, sem alteração do valor do capital social da Companhia, mas tão somente do seu número total de ações, com a consequente alteração do Estatuto Social da Companhia (“Operação”). A referida Operação foi efetivada em 15 de abril de 2025 perante a B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão, momento a partir do qual o capital social da Companhia passou a ser dividido em 3.261.287.392 (três bilhões, duzentas e sessenta e uma milhões, duzentas e oitenta e sete mil, trezentas e noventa e duas) ações ordinárias e sem valor nominal.

A Companhia apresentou a seguinte estrutura de capital entre capital próprio e de terceiros no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023:

(R\$ milhões, exceto %)	Exercício social findo em 31 de dezembro de 2023
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante)	51.110,7
Capital próprio (patrimônio líquido)	69.627,3
Capital total (terceiros + próprio)	120.738,0
Parcela de capitais de terceiros	42,3%
Parcela de capital próprio	57,7%

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

A Diretoria da Telefônica Brasil, 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, incluindo os compromissos financeiros assumidos pela Companhia, com base nas estratégias de estruturação e monitoramento apresentadas abaixo, bem como nos números constantes da tabela a seguir.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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, embora a Companhia não possa garantir que tal situação permanecerá inalterada, especialmente em caso de materialização de quaisquer dos fatores de risco aos quais a Companhia está exposta.

Não obstante, caso sejam necessários recursos adicionais, a Companhia entende que tem capacidade para captá-los, por meio de empréstimos bancários ou outros financiamentos a serem avaliados e contratados pela Companhia, bem como por meio de distribuições públicas de valores mobiliários de emissão da Companhia, desde que respeitados as condições e os eventos de vencimento antecipados descritos nos instrumentos de dívida da Companhia. Para mais informações, vide o item 2.1 (f) (iv) deste documento.

DÍVIDA LÍQUIDA FINANCEIRA	
(R\$ milhões)	31/dez/23
Dívida de Curto Prazo	(4.475,7)
Dívida de Longo Prazo	(14.261,5)
<b>Dívida Total</b>	<b>(18.737,2)</b>
Posição Líquida com Derivativos	(9,4)
<b>Dívida (pós-operações de derivativos)</b>	<b>(18.746,6)</b>
Caixa e Aplicações financeiras	4.359,4
Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia	208,2
<b>Dívida Líquida</b>	<b>(14.179,0)</b>
Dívida Líquida / EBITDA	0,67
Dívida Total / EBITDA	0,88
Dívida Total / Market Capitalization	0,21

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

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, a principal fonte utilizada pela Companhia para financiar suas necessidades de capital de giro e investimento em ativos não circulantes foi a sua própria geração de caixa livre (free cash flow).

Porém, quando necessário, captamos recursos por meio de contratos financeiros, os quais são empregados no financiamento de nossas necessidades de capital de giro e investimentos de curto e longo prazo, bem como na manutenção de nossas disponibilidades de caixa em nível que acreditamos apropriado para o desempenho de nossas atividades.

A Diretoria acredita que as fontes de financiamento utilizadas pela Companhia são adequadas ao seu perfil de endividamento, atendendo às necessidades de capital de giro e investimentos, sempre preservando o perfil de longo prazo da dívida financeira e, conseqüentemente, a capacidade de pagamento da Companhia.

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

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Na data deste documento, a Diretoria da Companhia entende que a geração de caixa da Companhia será a principal fonte de financiamento para o ano de 2024, porém, se necessário, em caso de eventual deficiência de liquidez, a Companhia pretende utilizar as mesmas fontes que utiliza para: (i) suprir a necessidade de capital de giro, ou seja, financiamentos de curto prazo, mediante contratação de linhas de crédito junto a bancos comerciais; e (ii) financiamento de ativos não circulantes, ou seja, por meio de financiamentos de médio e longo prazo contratados junto a bancos de fomento, instituições multilaterais e bancos comerciais, ou mediante operações estruturadas, como emissões de debêntures distribuídas no mercado de capitais.

No item 2.1(f) deste documento estão descritas as principais linhas de financiamentos contraídas pela Companhia e as principais características de cada uma.

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

(i) contratos de empréstimos e financiamentos relevantes

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento de forma consolidada:

R\$ milhões	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Saldo em 31 de Dez/23		
				Curto prazo	Longo prazo	Total
<b>Moeda local</b>						
Debêntures (7ª Emissão - 1ª Série)	R\$	CDI + 1,12% a.a.	Até 2025	94	1.500	1.594
Debêntures (7ª Emissão - 2ª Série)	R\$	CDI + 1,35% a.a.	Até 2027	128	2.000	2.128
Licenças 5G	R\$	Selic e IGP-DI	Até 2040	351	949	1.300
Passivos pela aquisição de sociedade – VITA	R\$	IPCA	Até 2027	4	60	64
Passivos pela aquisição de sociedade – VSS	R\$	SELIC	Até 2029	22	3	25
Outros Credores	R\$	CDI + 3,75% a.a.	Até 2028	0	30	30
Arrendamento Financeiro	R\$	IPCA	Até 2040	3.877	9.719	13.596
<b>Total Consolidado</b>				<b>4.476</b>	<b>14.261</b>	<b>18.737</b>

Abaixo listamos detalhes dos financiamentos da Companhia de forma consolidada (em reais) vigentes ao final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023:

Debêntures

Em 14 de julho de 2022, a Companhia concretizou a integralização da 7ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em 2 séries. Foram emitidas 3.500.000 debêntures com o valor unitário nominal de R\$1.000,00 (mil reais), no valor nominal total de R\$3,5 bilhões e concluída a liquidação da respectiva oferta pública com esforços restritos (“7ª Emissão de Debêntures”).

A 1ª série, no valor nominal de R\$1.500 milhões, tem remuneração de CDI + 1,12% a.a. Os juros são pagos em parcelas semestrais desde 12 de janeiro de 2023 e o principal será pago no vencimento, em 12 de julho de 2025.

A 2ª série, no valor nominal de R\$2.000 milhões, tem remuneração de CDI + 1,35% a.a. Os juros são pagos em parcelas semestrais desde 12 de janeiro de 2023 e o principal será pago no vencimento, em 12 de julho de 2027.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

As debêntures contam com o componente de sustentabilidade (Debêntures vinculadas a desempenho Ambiental, Social e Governança Corporativa), que permite sua classificação como "sustainability-linked", nos termos exigidos pela International Capital Market Association nos Sustainability-Linked Bond Principles, versão de junho de 2020.

### **Licenças 5G**

Em 3 de dezembro de 2021, foram assinados junto à ANATEL, os Termos, decorrentes dos leilões para a implantação da tecnologia 5G, realizados pela ANATEL, dos quais a Companhia foi a vencedora. Estas autorizações têm prazo de vigência de 20 anos, a título oneroso, associadas às autorizações para a prestação do SMP, prorrogáveis, sucessivamente, a título oneroso, nos termos da Lei nº 9.472/1997. Estes Termos têm como garantia contratos de seguros.

### **Passivos pela aquisição de sociedade – VITA IT**

O valor da contraprestação total transferido pela aquisição em 2022 da Vita IT pela TIS, controlada indireta da Companhia, foi de R\$110,2 milhões. Deste montante, R\$42,0 milhões foram pagos à vista no momento da conclusão da operação, R\$9,0 milhões durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 e o restante, quando aplicável, será pago conforme cláusulas contratuais, sendo atualizado pelo IPCA.

### **Passivos pela aquisição de sociedade – Vale Saúde Administradora de Cartões Ltda. (“Vale Saúde Sempre”)**

O montante da contraprestação total pela aquisição da Vale Saúde Sempre pela POP, incluídos os ajustes de preços acordados entre as partes, foi de até R\$62,0 milhões. Deste montante, R\$37,0 milhões foram pagos à vista no momento da conclusão da transação, R\$3,0 milhões durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 e o restante será pago, conforme cláusulas contratuais, sendo atualizado pela variação da taxa DI ocorrida entre a data da transação e o respectivo pagamento.

### **Outros Credores**

Em 3 de agosto de 2023 e 1º de novembro de 2023, a Polígono realizou dois aportes de R\$15,0 milhões cada no Vivo Money, totalizando R\$30,0 milhões, mediante a subscrição de 30.000 cotas sêniores, com valor unitário de R\$1.000,00 (Mil reais), data de emissão em 31 de julho de 2023 e de vencimento em 31 de julho de 2028, remuneração de 100% do CDI, ano 252 dias e spread de 3,75% a.a. e amortização do principal a partir de 31 de agosto de 2025. Em outubro de 2023, a Polígono também aportou R\$25,0 mil no Vivo Money II.

### **Arrendamentos**

A Companhia e suas controladas possuem contratos classificados como arrendamentos na condição arrendatária, referentes a aluguel de estruturas (torres e rooftops), decorrentes de operações de venda e leaseback; (ii) aluguel de sites construídos na modalidade Built to Suit para instalação de antenas e outros equipamentos e meios de transmissão; aluguel de equipamentos de informática; aluguel de infraestrutura e meios de transmissão; escritórios, lojas e imóveis comerciais. O valor contábil dos ativos mencionados foi mantido inalterado até o momento da venda, sendo reconhecido um passivo correspondente ao valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### **(ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras**

Não aplicável. Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia e suas controladas não possuíam outras relações de longo prazo com instituições financeiras.

### **(iii) grau de subordinação entre as dívidas**

Nenhuma das dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas existentes em 31 de dezembro de 2023 possui cláusula específica contratual de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre elas. Desta forma, o grau de subordinação entre as dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas segue o quanto determinado na legislação em vigor e nas garantias constituídas.

### **(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**

#### **7ª Emissão de Debêntures**

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia possuía debêntures em circulação (7ª Emissão de Debêntures), no montante principal de R\$3.500 milhões. As principais restrições impostas à Companhia no âmbito da 7ª Emissão de Debêntures, 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 a alienação de controle societário, são: (i) distribuição e/ou pagamento, pela Companhia de dividendos, juros sobre o capital próprio ou quaisquer outras distribuições de recursos aos acionistas da Companhia, caso a Companhia esteja inadimplente com obrigações pecuniárias previstas na escritura de emissão da 7ª Emissão de Debêntures, ressalvado o pagamento do dividendo obrigatório; (ii) incorporação, fusão ou cisão da Companhia, excetuadas as hipóteses descritas na escritura de emissão; e (iii) alienação de, ou constituição de ônus ou gravames sobre, ativos operacionais relevantes da Companhia que representem, de forma individual ou agregada, 15% ou mais do ativo total da Companhia, com base nas demonstrações financeiras intermediárias imediatamente anteriores à data do evento, exceto no que se refere à constituição de garantias em ações judiciais ou contratos de financiamentos junto a bancos de fomento, tais como, mas não limitados ao Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico Social – BNDES e o Banco do Nordeste do Brasil S.A. Informações detalhadas sobre essa emissão e oferta de debêntures constam do item 12.3 do Formulário de Referência, cujos instrumentos preveem cláusulas restritivas à Companhia.

Além do detalhado acima para a 7ª Emissão de Debêntures, os contratos financeiros dos quais a Companhia e suas controladas são parte – incluindo aqueles descritos no item 2.1.f(i) acima - podem ser declarados antecipadamente vencidos, se forem comprovados, dentre outras hipóteses: (i) 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; (ii) 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; (iii) liquidação, dissolução, insolvência; (iv) 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, incluindo aqueles descritos no item 2.1.f (i) acima.



## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Além disso, o instrumento abaixo representa aproximadamente 19,86% do endividamento consolidado da Companhia e de suas controladas e contém cláusulas de cross-default e/ou cross-acceleration nos seguintes termos:

7ª Emissão de Debêntures - 100% da dívida sujeita às cláusulas a seguir:

- vencimento antecipado de obrigações da Companhia decorrentes de (a) operações de captação de recursos realizadas no mercado financeiro ou de capitais, no mercado local ou internacional, em valor individual ou agregado, superior a US\$ 100 milhões; e/ou (b) quaisquer outros financiamentos em valor, individual ou agregado, superior a US\$ 200 milhões; e
- inadimplemento não sanado no prazo de cura aplicável ou, em sua ausência, em 5 dias úteis, de quaisquer obrigações financeiras da Companhia, decorrente de operações de captação de recursos realizadas no mercado financeiro e/ou de capitais, em valor individual ou agregado, superior a US\$ 100 milhões.

Na data deste documento, a Companhia cumpria com todas as obrigações decorrentes de seus contratos financeiros — incluindo os instrumentos descritos no item 2.1. f) (i) acima.

### **g) limite dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados**

Não aplicável. Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia e suas controladas não dispunham de nenhum contrato de financiamento contratado com instituições financeiras cujo desembolso não tenha sido realizado integralmente.

### **h) alterações significativas em itens das demonstrações de resultado e de fluxo de caixa**

A Companhia descreve a seguir as alterações significativas em itens das Demonstrações dos Resultados e das Demonstrações dos Fluxos de Caixa Consolidadas na base de comparação 2023 x 2022:

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Demonstrações de Resultados

	2023	AV%	2022	AV%	Var. 2023/2022		
Serviços	63.727,4	122,3%	60.845,2	126,7%	4,7%		
Vendas de mercadorias (1)	7.502,1	14,4%	6.915,9	14,4%	8,5%		
Receita operacional bruta	71.229,5	136,7	67.761,1	141,0	%	5,1%	
Tributos	(10.654,7)	-20,5%	(11.460,0)	-23,9%	-7,0%		
Descontos e devoluções (2)	(8.474,7)	-16,3%	(8.259,9)	-17,2%	2,6%		
Receita operacional líquida	52.100,1	100,0	48.041,2	100,0	%	8,4	%
Custos das mercadorias vendidas	(4.301,1)	-8,3%	(3.841,0)	-8,0%	12,0%		
Depreciação e amortização	(10.997,7)	-21,1%	(10.309,5)	-21,5%	6,7%		
Serviços de terceiros	(9.419,8)	-18,1%	(8.885,1)	-18,5%	6,3%		
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(1.241,6)	-2,4%	(1.307,9)	-2,7%	-5,1%		
Pessoal	(1.302,5)	-2,5%	(1.109,1)	-2,3%	17,4%		
Impostos, taxas e contribuições	(2.060,2)	-4,0%	(1.905,6)	-4,0%	8,1%		
Outros custos	(92,6)	-0,2%	(93,4)	-0,2%	-0,9%		
Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas	(29.415,5)	-56,5	(27.431,6)	-57,1	%	7,2	%
Despesas com comercialização de serviços	(12.439,2)	-23,9%	(11.839,1)	-24,6%	5,1%		
Despesas gerais administrativas	(2.957,2)	-5,7%	(2.737,7)	-5,7%	8,0%		
Outras receitas, líquidas	640,3	1,2%	588,8	1,2%	8,7%		
Equivalência patrimonial	(10,7)	0,0%	(23,7)	0,0%	-54,9%		
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	7.917,8	15,2%	6.597,9	13,7	%	20,0	%
Resultado financeiro líquido	(2.343,9)	-4,5%	(1.766,3)	-3,7%	32,7%		
Lucro antes dos tributos	5.573,9	10,7	4.831,6	10,1	%	15,4	%
Imposto de renda e contribuição social	(533,9)	-1,0%	(773,7)	-1,6%	-31,0%		
Lucro líquido do exercício	5.040,0	9,7	4.057,9	8,4	%	24,2	%
Atribuível a:							
Acionistas controladores	5.029,4	9,7%	4.085,0	8,5%	23,1%		
Acionistas não controladores	10,6	0,0%	(27,1)	-0,1%	-139,1%		

(1) Inclui as receitas de venda de anelinhos celulares, simcards, acessórios e equipamentos do produto Solucionia TI.

(2) O saldo em 31 de dezembro de 2022 inclui R\$615.750, referente aos valores a restituir aos clientes em decorrência da Lei Complementar nº 194 de 23 de julho de 2022, que tratou sobre a incidência de impostos sobre diversos setores considerados pela respectiva Lei como bens e serviços essenciais e indispensáveis, acarretando a redução de alíquota de ICMS sobre os serviços de comunicações, contabilizados como descontos concedidos.

A **receita operacional bruta** aumentou 5,1% totalizando R\$71.229,5 milhões em 2023 (R\$67.761,0 milhões em 2022) como resultado da maior receita de serviços móvel e fixa. As variações estão detalhadas a seguir:

- Receita de Serviços:** aumentou 4,7% em relação a 2022 refletindo a evolução positiva das receitas core como móvel, FTTH e Dados Corporativos e TIC.
- Receita de Vendas de mercadorias:** aumentou 8,5% em relação a 2022, relacionado ao maior nível de receita com venda de eletrônicos, smartphones compatíveis com 5G e acessórios vendidos em lojas próprias.

A **receita operacional líquida** aumentou 8,4% para R\$52.100,1 milhões (R\$ 48.041,2 milhões em 2022), impulsionada pelas linhas de receita mencionadas acima.

**Custos dos serviços prestados e mercadorias vendidas:** aumentou 7,2% para R\$29.415,4 milhões em 2023 (R\$27.431,6 milhões em 2022). As principais variações são destacadas a seguir:

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

**Custos das mercadorias vendidas:** aumentou 12,0% para R\$4.301,1 milhões em 2023 (R\$3.481,1 milhões em 2022), principalmente em função da maior venda de aparelhos e equipamentos TIC, em conjunto com a ampla oferta de eletrônicos que compõem o portfólio, com contrapartida na receita de venda de mercadorias.

**Depreciação e amortização:** aumentou 6,7% para R\$10.997,7 milhões em 2023 (R\$10.309,5 milhões em 2022), resultado dos investimentos realizados na expansão das redes 5G e 4.5G, na expansão da rede FTTH, aumento do número de contratos de aluguel, bem como a aquisição da UPI Ativos Móveis da Oi.

**Serviços de terceiros e outros:** subiu 6,3% para R\$9.419,8 milhões em 2023 (R\$8.885,1 milhões em 2022), principalmente devido a custos relacionados a serviços de terceiros, associados a expansão da receita com Dados Corporativos e TIC.

**Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios:** reduziu 5,1% para R\$1.241,6 milhões em 2023 (R\$1.307,9 milhões em 2022), em função de menores custos relacionados à expansão de redes.

**Pessoal:** aumentou 17,4% para R\$1.302,5 milhões em 2023 (R\$1.109,1 milhões em 2022), em função do reajuste anual de salários, bem como maiores despesas com remuneração variável.

**Impostos, taxas e contribuições:** aumentou 8,1% para R\$2.060,2 milhões em 2023 (R\$1.905,6 milhões em 2022), devido principalmente a maiores impostos regulatórios relacionados ao aumento da base de clientes.

**Despesas com comercialização de serviços:** subiu 5,1% para R\$12.439,2 milhões em 2023 (R\$11.839,1 milhões em 2022), refletindo maiores despesas relacionadas com pessoal, devido ao reajuste anual de salários e benefícios e o aumento de custos com remuneração variável.

**Despesas gerais e administrativas:** aumentou 8,0% para R\$2.957,3 milhões em 2023 (R\$2.737,6 milhões em 2022), devido ao aumento de despesas com pessoal, devido ao reajuste anual de salários e benefícios e do aumento de custos com remuneração variável, bem como maiores despesas com desenvolvimento de sistemas, licenças e softwares e empresas de consultoria.

**Outras receitas líquidas:** aumentou 8,7% para R\$640,3 milhões em 2023 (R\$588,8 milhões em 2022), devido principalmente (i) ao ganho de R\$ 244,2 milhões relacionado ao ajuste de preço pós aquisição da UPI Ativos Móveis; e (ii) R\$260,2 milhões de ganho líquido relacionados à conclusão das negociações com torreiras, referentes aos contratos de arrendamento das torres adquiridas da Oi.

**Resultado financeiro líquido:** aumentou 32,7% para R\$2.343,9 milhões (R\$ 1.766,3 milhões em 2022), devido principalmente ao menor nível de receita proveniente de atualização monetária e variação cambial em empréstimos e financiamentos.

**Imposto de renda e contribuição social:** diminuiu 31% para R\$ 533,9 milhões (R\$ 773,7 milhões em 2022), devido principalmente ao reconhecimento de R\$320,7 milhões relacionados a diferenças temporárias dedutíveis decorrentes da aquisição da Garliava, cujo correspondente imposto de renda diferido ativo não foi reconhecido na aquisição e foi realizado no ano de 2023. Em 2023, a taxa efetiva de imposto de renda e contribuição social atingiu 9,6%.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Como consequência, o **Lucro líquido do exercício** aumentou 24,2% para R\$5.040,00 milhões (R\$4.057,9 milhões em 2022).

FLUXO DE CAIXA

	Consolidado	
	31.12.23	31.12.22
<b>Atividades operacionais</b>		
<b>Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos:</b>		
Lucro antes dos tributos	5.573.916	4.831.591
Depreciações e amortizações	13.389.573	12.659.873
Variações cambiais de empréstimos, financiamentos e instrumentos derivativos	57.836	199.625
Variações monetárias de ativos e passivos	583.912	761.128
Resultado de equivalência patrimonial	10.710	23.742
Ganhos na baixa / alienação de ativos	(403.335)	(708.475)
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	1.362.678	1.315.614
Mudanças em provisões passivas	24.320	251.116
Provisões para perdas estimadas para a redução ao valor realizável dos estoques	67.748	34.672
Planos de previdência e outros benefícios pós-emprego	66.733	33.775
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis, regulatórias e passivo contingente	661.743	653.686
Despesas de juros de empréstimos e financiamentos, debêntures, arrendamentos e outros credores	2.092.184	1.850.286
Ajuste de preço pós-fechamento - Garliava	(244.229)	-
Reversão das provisões de multas por cancelamento de contratos de arrendamento e desmantelamento	(340.034)	(9.811)
Outros	(38.889)	377
<b>Ajustes de capital de giro:</b>		
Contas a receber	(1.943.089)	(854.322)
Estoques	(100.838)	(179.613)
Tributos a recuperar	(376.330)	(631.528)
Despesas antecipadas	(473.260)	(483.711)
Outros ativos	61.646	139.213
Pessoal, encargos e benefícios sociais	169.537	184.741
Fornecedores	800.249	231.890
Impostos, taxas e contribuições	2.421.640	2.136.829
Pagamentos de provisões para demandas judiciais, passivos contingentes, multas para cancelamentos de contratos de arrendamento e de valores a restituir a clientes	(1.742.676)	(1.144.779)
Outros passivos	60.147	291.406
<b>Caixa gerado nas operações</b>	<b>21.741.892</b>	<b>21.587.325</b>
Pagamentos de juros de empréstimos e financiamentos, debêntures, arrendamentos e outros credores	(2.054.278)	(1.531.511)
Pagamentos de imposto de renda e contribuição social	(901.688)	(1.113.889)
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais</b>	<b>18.785.926</b>	<b>18.941.925</b>
<b>Atividades de investimento</b>		
Aquisições de imobilizado e intangível	(8.811.346)	(9.894.116)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado	434.446	777.996
Pagamentos por aquisição de investimentos e aporte de capital em controlada, líquidos de caixa e equivalentes de caixa por aquisições de sociedades	(63.799)	(4.907.282)
Resgates (pagamentos) líquidos de depósitos judiciais	393.649	(411.682)
Caixa recebido na venda de investimentos	196.057	232.057
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(7.850.993)</b>	<b>(14.203.027)</b>
<b>Atividades de financiamento</b>		
Ingressos de empréstimos e debêntures	30.025	4.500.000
Pagamentos de principal de empréstimos e financiamentos, debêntures, arrendamentos e outros credores	(4.451.943)	(6.986.220)
Recebimento de recursos para aumento de capital em controladas por outros acionistas	511	421

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Recebimentos de instrumentos financeiros derivativos	27.484	55.617
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos	(135.198)	(166.659)
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	(3.832.612)	(5.709.263)
Pagamento por aquisições de ações para tesouraria	(488.758)	(607.443)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento</b>	<b>(8.850.491)</b>	<b>(8.913.547)</b>
<b>Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa, líquidos</b>	<b>2.084.442</b>	<b>(4.174.649)</b>
<b>Caixa e equivalentes no início do exercício</b>	<b>2.273.834</b>	<b>6.448.483</b>
<b>Caixa e equivalentes no final do exercício</b>	<b>4.358.276</b>	<b>2.273.834</b>

O caixa líquido gerado pelas atividades operacionais foi de R\$18.785,9 milhões em 2023, uma redução de 0,8% em relação aos R\$18.941,9 milhões de 2022. A redução no fluxo de caixa das operações deve-se principalmente aos efeitos das contas a receber, pagamentos de provisões para demandas judiciais e juros sobre empréstimos e financiamentos, debêntures, arrendamentos e outros credores, parcialmente compensados pelos aumentos de lucro líquido antes dos tributos e das despesas de depreciação e amortização.

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento foi de R\$7.851,0 milhões em 2023, contra R\$14.203,0 milhões em 2022. A variação no fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimentos deve-se principalmente pela redução dos pagamentos por aquisição de investimentos e aporte de capital em controlada, líquidos de caixa e equivalentes de caixa, pelo menor volume de pagamentos de aquisições de imobilizado e intangível e pelo resgate de depósitos judiciais (principalmente do depósito relacionado ao processo de aquisição da extinta empresa Garliava RJ Infraestrutura e Redes de Telecomunicações S.A.).

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento registrou uma saída de R\$8.850,5 milhões em 2023, em comparação com a saída de R\$8.913,5 milhões em 2023. A redução no fluxo de caixa utilizado nas atividades de financiamento deve-se principalmente pelo menor volume de ingressos de empréstimos e debêntures, parcialmente compensado pelo menor volume de pagamentos de principal de empréstimos e financiamentos, debêntures, arrendamentos e outros credores e de dividendos e juros sobre o capital próprio.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

### 2.2 Os diretores devem comentar:

#### 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, principalmente IPTV;
- 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 M2M (comunicação máquina-a-máquina), serviços financeiros, soluções de e-health, segurança, educação, vídeo e propaganda;
- Serviços designados especificamente a clientes corporativos como (i) data center, incluindo hospedagem e colocation; (ii) armazenamento, processamento e gerenciamento de dados, informações, textos, imagens, vídeos, aplicativos e sistemas de informações e congêneres; (iii) tecnologia da informação; (iv) segurança da informação e da comunicação; (v) telecomunicações; e (vi) sistemas de segurança eletrônica relacionados a roubo, intrusão, incêndio e outros;
- Venda de aparelhos e acessórios;
- Licenciamento e sublicenciamento de softwares de qualquer natureza; e
- Outros Serviços.

Os Diretores da Companhia entendem que a base de sustentação da receita da Companhia e, por conseguinte, de suas operações, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, foram, principalmente, os serviços móveis, serviços de FTTH (Fiber to the Home) e serviços B2B digital como conectividade, soluções de cloud, TI, equipamentos e cibersegurança, entre outros.

##### *ii. fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais*

Em 2023, a receita operacional bruta totalizou R\$71.229,6 milhões (R\$67.761,0 milhões em 2022), um aumento de 5,1% no comparativo anual, alavancada pelo crescimento da receita de serviços móveis e eletrônicos, seguida pelos serviços de fibra, como FTTH e IPTV, e Dados Corporativos, TIC e outros, reflexo do portfólio completo de produtos e serviços oferecidos pela Companhia a empresas de diversos portes, como conectividade, soluções de cloud, TI, equipamentos e cibersegurança, entre outros.

Em 2023, as despesas operacionais totalizaram R\$30.782,0 milhões, aumento de 7,0% quando comparado a 2022 (R\$28.759,6 milhões em 2022), reflexo dos maiores custos com venda de soluções, principalmente no B2B, e venda de eletrônicos, com contrapartida no incremento de receitas, além de maiores despesas com remuneração em função do reajuste anual e contratação de novos colaboradores, parcialmente compensado pelas constantes iniciativas de digitalização e eficiência, com incentivo do uso dos canais digitais nas vendas de produtos, serviços, recargas, e pagamentos, crescente adoção do e-billing e redução de chamadas no call center, além do rígido controle da provisão para devedores duvidosos.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

Os Diretores entendem que o desempenho operacional da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, reflete a transformação do ecossistema da Companhia, a ampliação dos investimentos em conectividade e o início da revolução da tecnologia 5G, além da expansão da ultra banda larga em fibra, com uma estratégia robusta, conforme detalhado nos parágrafos abaixo.

De acordo com dados divulgados pela ANATEL em dezembro de 2023, a Companhia continua sendo a principal provedora de serviços de telefonia móvel no Brasil em termos de acessos. O portfólio móvel inclui voz e dados através de 3G, 4G, 4.5G e 5G, além de serviços de valor agregado (como Atma, VivaE, Vale Saúde, Vivo HomeFix, Vivo BTFIT, Go Read, Ubook, Hube Jornais, NBA, McAfee, Forbes Brasil, Casa do Saber, Super Comics, Skeelo, Babbel, and Vivo Pay).

O produto de banda larga fixa oferece conexão por meio de tecnologias de fibra (FTTH e FTTC) e xDSL, com velocidades variando de 1 Mbps a 1 Gbps. Em 2023, 100% dos municípios da área de concessão no estado de São Paulo e centenas de outros municípios em todo o Brasil tinham cobertura de fibra da Vivo, atingindo aproximadamente 29,4 milhões de casas passadas, dos quais 26,2 milhões com tecnologia FTTH, e mais de 6,6 milhões de clientes de banda larga fixa.

Em TV por assinatura, a Companhia atingiu 0,9 milhão de clientes IPTV ao final de 2023. O produto de TV por assinatura através de DTH foi descontinuado ao final de 2022, e a partir de 2023 o serviço de TV por assinatura está sendo oferecido apenas por meio de IPTV.

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

Continuamos aprimorando a experiência de nossos produtos e serviços digitais, a fim de fortalecer cada vez mais nosso propósito Digitaliza para Aproximar, com ofertas ainda mais precisas e condições exclusivas para nossos clientes, sempre com o compromisso de melhorar nossa proposta de valor, adicionando serviços de alta qualidade ao portfólio e colaborações criativas com empresas que são referência no mundo digital e do entretenimento, como Netflix, Amazon Prime, Globoplay, entre outras.

Em 2023 lançamos novos planos controle, que além de possuírem excelente conectividade móvel, expandem nosso portfólio de planos com valor agregado, entre eles:

- Plano Controle Entretenimento, incluindo Vivo Play App, nosso aplicativo de canais de TV por assinatura, com acesso a milhares de conteúdos por demanda, sem a necessidade de um equipamento especial para o funcionamento, que funciona em qualquer momento, lugar e dispositivo.
- Plano Controle Saúde (Vale Saúde), um plano móvel que oferece acesso a determinados serviços de saúde, incluindo consultas com profissionais de saúde via telefone, descontos em remédios e acesso a apps de bem-estar.
- Controle Educação (VivaE), desenvolvido para estudantes que querem ter acesso a conteúdo de educação e aprendizagem. O plano inclui acesso em uma plataforma pedagógica exclusiva com ferramentas de aprendizagem virtual.
- Controle + Netflix (com anúncios), incluindo acesso ao plano padrão da Netflix, a Vivo é a primeira telecom brasileira com um plano de entrada que inclui assinatura do Netflix.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

Continuamos com a estratégia de reforçar nossa posição como um hub de serviços digitais, oferecendo aos nossos clientes diversas soluções de conectividade. Nesse contexto, em outubro de 2020, lançamos nosso serviço de crédito pessoal para nossos clientes, chamado Vivo Money, que concede crédito a clientes de R\$ 500 a R\$ 50 mil, oferecendo taxas competitivas, a partir de 0,99% ao mês em até 36 parcelas – sempre levando em consideração o perfil de crédito de cada cliente. Em 2023, a carteira do Vivo Money atingiu R\$358 milhões.

Nosso portfólio de serviços financeiros vai além do crédito e consolida soluções para nossos clientes. O Vivo Pay, nossa conta bancária digital, é outro marco importante da nossa estratégia de serviços financeiros. Lançado em 2021, o Vivo Pay é a conta digital gratuita e disponível para todos os nossos clientes. Apoia a inclusão financeira no Brasil ao oferecer, entre outras funcionalidades, um cartão pré-pago gratuito para compras online. Além disso, os usuários podem pagar contas e transferir dinheiro para qualquer banco por meio do PIX, permitindo transferências e pagamentos instantâneos e sem custo. No Vivo Pay, os clientes também podem solicitar o Vivo Itaú Card – o cartão de crédito da Vivo em parceria com o Banco Itaú.

Outra funcionalidade incluída no Vivo Pay é o Vivo Seguro Celular – produto de seguro oferecido a todos os clientes para proteger seus smartphones, com contratação 100% através de uma jornada digital. Também com a Zurich, foram lançados novos planos de seguros para proteger dispositivos eletrônicos como laptops, smartwatch e tablets – consolidando a parceria e o alto potencial dos serviços oferecidos aos nossos clientes.

Em 2023, aceleramos nosso ecossistema da inovação, investindo em novas oportunidades para expandir e fortalecer nosso processo de digitalização.

Com base em nosso conhecimento em produtos digitais e nos nossos principais ativos, como base de clientes, marca e capacidade de cobrança, selecionamos estrategicamente alguns segmentos-chave do mercado brasileiro para investir e criar negócios. Como uma empresa robusta e com milhões de clientes, é importante entender suas necessidades e oferecer novos produtos adequados e personalizados para os clientes e que, ao mesmo tempo, podem contribuir para complementar as ofertas de telecomunicações. Além do lançamento de novos produtos, diversos produtos foram reestruturados e outras estão em fase de crescimento.

- Em saúde, anunciamos a aquisição da Vale Saúde Sempre, uma startup que atua como marketplace de serviços de saúde, conectando seus clientes a uma ampla rede médico-hospitalar com cobertura nacional, mediante o pagamento de assinatura mensal. Sua rede credenciada conta com uma gama completa de prestadores de serviços de saúde, podendo o cliente contratar consultas (presenciais e telemedicina), exames laboratoriais e cirurgias a preços competitivos, pagos sob demanda diretamente aos parceiros.
- Em educação, a joint-venture – VivaE - em parceria com uma das maiores empresas de educação do país, a Ânima Educação, consiste em uma plataforma de cursos livres 100% online que prepara as pessoas para o mercado de trabalho, com uma trilha personalizada desenvolvida exclusivamente para o usuário, passou a marca de 20 mil planos vendidos em 2023.
- Em Casa Conectada, em 2023 inauguramos a Casa Vivo em São Paulo, um espaço único, onde visitantes podem ter experiências com todas as possibilidades de casa inteligente. Complementando o posicionamento #TemTudoNaVivo, com base em pilares relevantes da jornada do cliente (consultoria, instalação, configuração de aparelhos e suporte especializado).



## 2.2 Resultados operacional e financeiro

Em 2023, o Vivo Ventures (VV), um Corporate Venture Capital cujo objetivo é investir em startups em verticais como Smart Home, Marketplace, Saúde, Finanças e Educação, fundamentais para posicionar a Telefônica Brasil como um hub digital, investiu em duas empresas:

- Digibee: uma iPaaS (Integration Platform as a service) lowcode que possibilita a integração entre sistemas tecnológicos legados e novas tecnologias de forma simplificada e mais eficiente, alinhado ao interesse da Companhia de acelerar o seu time to market no desenvolvimento tecnológico. Foram investidos US\$ 3 milhões em 2023.
- Conexa: a maior plataforma independente de telemedicina da América Latina e um ecossistema digital de saúde, conectando, por meio de tecnologia, pacientes, profissionais, empresas e operadoras, com o objetivo de democratizar o acesso à saúde de qualidade. O fundo se comprometeu a adquirir a participação acionária no valor de R\$ 25 milhões na Conexa Health LLC. A receita da Companhia não é materialmente impactada por variações nos preços, taxas de câmbio e inflação, bem como não foi afetada de forma relevante, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 por alterações de volumes ou pela introdução de novos produtos e serviços.

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

- Serviços locais: as tarifas são estabelecidas de acordo com uma cesta de tarifas, que inclui tarifas de tráfego medido e de assinatura. No caso de um reajuste de tarifas, cada um dos itens dentro da cesta local tem um peso diferente e, contanto que o reajuste da cesta local total não exceda ao resultado da variação do IST menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, cada tarifa, individualmente, pode exceder à variação do IST em até 5%, conforme previsto no contrato de concessão;
- Tarifa de instalação de linhas residenciais e comerciais e serviços de telefonia pública: os reajustes são limitados ao aumento da tarifa no IST menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, e
- Serviços de longa distância nacional: as tarifas são estabelecidas de acordo com uma cesta de tarifas, que inclui tarifas de tráfego de longa distância intra-regional e inter-regional. Até março de 2020, as tarifas eram 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 tinha um peso diferente e, contanto que o reajuste da cesta longa distância nacional total não excedesse ao resultado da variação do IST menos o fator de produtividade estabelecido pela ANATEL, cada tarifa, individualmente, podia exceder à variação do IST em até 5%. Contudo, em 27 de março de 2020, a ANATEL publicou a Resolução 724, na qual foi aprovada a norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária nos serviços de longa distância nacional. A partir desta data, a Concessionária passou a determinar suas próprias tarifas desde que a alteração dos valores seja comunicada à Agência com antecedência de sete dias de sua vigência.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

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:

### Planos Básicos de Serviços - 2023

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 08 de novembro de 2023 o reajuste de 0,567% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 15.410 de 30 de outubro de 2023. 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\$ 0,09378, líquido de impostos e contribuições sociais.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2023, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram variação conforme previsto pelo PGMC e Ato 987 de 18 de fevereiro de 2020, ao qual detalha a variação da VU-M a partir de 2020 até 2023, com os valores em reais por minuto, líquidos de Impostos e Contribuições Sociais, sendo, 2020 (R\$ 0,02687), 2021 (R\$ 0,02814), 2022 (R\$ 0,02947) e 2023 (R\$ 0,03082). Por força da Resolução nº 438, a variação em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável.

O Ato 1.239 de 07 de fevereiro de 2023, publicado no DOU de 09 de fevereiro de 2023, 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). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão da Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$ 0,22357 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$ 0,15649 (VC-1 Tarifa Reduzida).

### Planos alternativos de serviços - 2023

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) impactos relevantes 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**

Os Diretores da Companhia entendem que os resultados operacionais e financeiros da Companhia referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 não são materialmente impactados pela inflação, pela variação de preços dos principais insumos e produtos, pelo câmbio ou pela taxa de juros.

Ainda que a inflação não represente impacto relevante em nossos resultados operacionais e/ou financeiros, nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período. O IPCA subiu 4,62% em 2023, uma queda de 1,16 ponto percentual em relação a 2022 (5,79%), ficando acima do centro da meta de inflação de 3,25% para 2023, mas dentro do intervalo de tolerância (1,75% a 4,75%).

A variação cambial afeta, de forma não relevante, os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023 observou-se apreciação do real em 2023 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 5,00 em 2023 ante R\$/US\$ 5,17 em 2022.

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

### 2.3 Os diretores devem comentar:

#### a) mudanças significativas nas práticas contábeis que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos campos 2.1 e 2.2

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Não ocorreram mudanças em práticas contábeis que tenham causado efeitos significativos sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

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

#### b) opiniões modificadas e ênfases presentes no relatório do auditor

##### Ressalvas

Os Diretores da Companhia afirmam que não há ressalvas presentes no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas acima referidas, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira individual e consolidada da Companhia em 31 de dezembro de 2023, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).

##### Ênfases

Os Diretores da Companhia afirmam que, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não há ênfases no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia.

O relatório dos auditores independentes, inclui os itens "Principais assuntos de auditoria" e "Outros assuntos". Os Principais Assuntos de Auditoria ("PAA") são aqueles que em julgamento profissional dos auditores independentes, foram os mais significativos em sua auditoria do exercício corrente.

Esses assuntos foram tratados no contexto de sua auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo, e na formação de sua opinião sobre essas demonstrações financeiras individuais e consolidadas e, portanto, não expressaram uma opinião separada sobre esses assuntos.

##### Principais assuntos de auditoria

##### *Reconhecimento de receita*

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

Conforme descrito na Nota Explicativa nº 25 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a receita operacional líquida reconhecida pela Companhia e suas controladas em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$50.276,1 milhões (controladora) e R\$52.100,1 milhões (consolidado), substancialmente decorrente de serviços de telecomunicações prestados e produtos vendidos. O processo de reconhecimento de receita da Companhia e suas controladas é complexo, devido ao grande volume de transações e ampla gama de serviços e produtos, que podem ser prestados e vendidos de forma separada ou agregada, considerando condições comerciais distintas. Além disso, há dependência significativa dos sistemas de informação e estrutura tecnológica, que inclui 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 individuais e consolidadas da Companhia. Por essas razões, os auditores independentes consideraram essa área como significativa para a sua auditoria.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) Atualização de seu entendimento e testes 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) Exames documentais de transações de receitas de vendas de serviços e produtos, em base amostral; (c) Entendimento dos critérios adotados pela Administração da Companhia e de 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 a comparação dessa estimativa com a receita efetivamente faturada no mês subsequente após o fechamento do balanço patrimonial; e (e) Revisão da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa.

Tomando por base as evidências que foram obtidas, por intermédio dos principais procedimentos de auditoria acima descritos, os auditores independentes consideraram que os controles internos mantidos pela Companhia e suas controladas, as estimativas utilizadas pela Administração, bem como as divulgações realizadas, proporcionaram uma base razoável de reconhecimento de receita.

### *Provisão para contingências tributárias e regulatórias*

A Companhia e suas controladas são parte em diversos processos judiciais e administrativos relativos a assuntos nas áreas tributária, regulatória, cível e trabalhista, que surgem no curso normal de seus negócios, conforme divulgado nas Notas Explicativas nº 8(g) e nº 20 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia e suas controladas possuíam assuntos com discussão em diversas esferas, relativamente às áreas tributária e regulatória, nos montantes de R\$70.293,7 milhões e de R\$8.526,0 milhões, respectivamente, dos quais R\$2.951,5 milhões e R\$1.760,9 milhões, respectivamente, encontravam-se provisionados por apresentarem prognóstico de perda provável, como avaliado pela Administração a partir da posição de seus assessores jurídicos.

A determinação do valor da provisão e dos valores divulgados depende de julgamentos críticos da Administração, a partir da análise dos processos judiciais e dos correspondentes prognósticos de resolução final pelos seus consultores jurídicos e, considerando a complexidade do ambiente tributário e regulatório e a relevância dos valores envolvidos, qualquer mudança de prognóstico e/ou julgamento pode trazer impacto relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia. Por essas razões, os auditores independentes consideraram esse assunto como significativo para a sua auditoria.

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) Atualização do seu 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, se reuniram com a Administração para entender e avaliar os controles internos relacionados à identificação e monitoramento dos tratamentos fiscais incertos, a mensuração e o 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, em base amostral, de processos tributários e regulatórios relevantes, para a avaliação de seus especialistas quanto a razoabilidade dos prognósticos de perda, argumentos e/ou teses de defesa; (e) Reuniões 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) Revisão da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa às demonstrações financeiras.

Tomando por base as evidências que foram obtidas, por intermédio dos principais procedimentos de auditoria acima descritos, os auditores independentes consideraram que os critérios e premissas adotados pela Administração para a determinação e registro das provisões, bem como para as divulgações efetuadas, estão consistentes com as posições dos assessores jurídicos e representados de forma razoável.

### *Teste de redução ao valor recuperável ("impairment") do ágio*

Conforme descrito nas Notas Explicativas nº 14 e nº 15 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a Companhia e suas controladas possuem registrado em seu ativo intangível, ágio no valor de R\$26.390,7 milhões (consolidado) em 31 de dezembro de 2023, fundamentado em expectativa de rentabilidade futura, decorrente de combinações de negócios ocorridas ao longo dos anos. A Administração realiza ao menos uma vez por ano o teste de recuperação do ágio associado com a única Unidade Geradora de Caixa ("UGC") da Companhia que fornece todos os serviços de telecomunicações e outros por meio de uma rede amplamente integrada.

A Administração determinou o valor recuperável de sua única UGC pela abordagem do valor em uso, calculado com base na metodologia do fluxo de caixa descontado. As projeções de caixa incluem dados e premissas que envolvem julgamentos significativos por parte da Administração, tais como crescimento da receita, taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade. Este assunto foi considerado como um dos principais na auditoria tendo em vista a relevância do saldo do ágio, bem como o fato de que variações nas principais premissas utilizadas podem impactar significativamente os fluxos de caixa projetados e o valor recuperável do ágio, com o consequente impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) Atualização de seu entendimento e teste dos controles internos relevantes relacionados com o processo de mensuração do valor recuperável da UGC, incluindo o ágio; (b) Com o apoio de seus especialistas em avaliação de ativos, analisaram a razoabilidade do modelo de cálculo utilizado pela Administração para preparar as projeções e, bem como as principais premissas utilizadas, como crescimento de receita, taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade, comparando-as, quando disponíveis, com dados de mercado; (c) Testaram a coerência lógica e consistência aritmética do modelo preparado pela Companhia, bem como confrontaram as principais premissas das projeções de caixa com orçamentos aprovados pelo Conselho de Administração da Companhia; (d) Efetuaram análise de sensibilidade das principais premissas para avaliar situações em que as variações resultariam em eventual necessidade de registro de impairment; e, (e) Revisão da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa às demonstrações financeiras.

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

Tomando por base as evidências que foram obtidas, por intermédio dos principais procedimentos de auditoria acima descritos, os auditores independentes consideraram que os critérios e premissas adotados pela Administração da Companhia na avaliação do valor recuperável para fins do teste de impairment do ágio são razoáveis.

### Outros assuntos

#### Demonstrações do valor adicionado

A demonstração individual e consolidada do valor adicionado ("DVA") referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, elaborada sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia. Para a formação da opinião, os auditores independentes avaliaram se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo está de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - "Demonstração do Valor Adicionado". Em sua opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e está consistente em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

**Os diretores devem comentar os efeitos relevantes que os eventos abaixo tenham causado ou se espera que venham a causar nas demonstrações financeiras do emissor e em seus resultados:**

### **a) introdução ou alienação de segmento operacional**

Não se aplica, tendo em vista a ausência de introdução ou alienação de segmento operacional no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

### **b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária**

#### **Investimento na start-up Klubi através do Vivo Ventures**

Em janeiro de 2023, o VV, realizou um investimento de R\$10 milhões no Klubi Participações S.A. ("Klubi"), por meio de aquisição de debêntures conversíveis em participação acionária. O Klubi é uma fintech autorizada pelo Banco Central para operar como administradora de consórcios no Brasil, que atualmente oferece consórcio de automóveis. Este é o segundo investimento do VV, lançado há oito meses. O objetivo do investimento é reforçar a presença da marca Vivo na área de soluções financeiras, na qual já oferece serviços como a plataforma de crédito pessoal Vivo Money, a conta digital Vivo Pay, os cartões de crédito co-branded, além de seguros para celular e tablet.

#### **Incorporação da Garliava**

Em 1º de fevereiro de 2023, os acionistas aprovaram a incorporação da Garliava pela Telefônica Brasil, sujeita a determinadas condições.

O cumprimento dessas condições foi confirmado pelo Conselho de Administração em 28 de fevereiro de 2023, e a partir desta data a incorporação foi considerada efetiva e a Garliava foi declarada extinta.

As informações sobre a incorporação da Garliava acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.3 das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

#### **Aquisição da sociedade Vale Saúde Sempre por controlada indireta**

Em 3 de março de 2023, a POP Internet Ltda., subsidiária da Companhia, concluiu a aquisição da sociedade Vale Saúde Administradora de Cartões Ltda. ("Vale Saúde Sempre") nos termos do "Contrato de Compra e Venda de Ações e Outras Avenças" celebrado na mesma data.

Os documentos da operação contêm termos e disposições comuns a esse tipo de transação, tais como declarações e garantias, indenização e outras. A consumação da transação não esteve sujeita à aprovação prévia do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), e foi, ainda, precedida de uma diligência financeira, administrativa, legal, fiscal, operacional e de tecnologia.

A Vale Saúde Sempre é uma start-up que atua como marketplace de serviços de saúde, conectando seus clientes a uma ampla rede médico-hospitalar com cobertura nacional, mediante o pagamento de assinatura mensal. Sua rede credenciada conta com uma gama completa de prestadores de serviços de saúde, podendo o cliente contratar consultas (presenciais e telemedicina), exames laboratoriais e cirurgias a preços competitivos, pagos sob demanda diretamente aos parceiros.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

A operação fortalece o posicionamento da Companhia como um ecossistema digital, promovendo serviços relevantes e complementares ao seu modelo de negócio. Os diferenciados ativos da Telefônica Brasil, como sua marca, extensa base de clientes com elevada recorrência de pagamento e capilaridade dos canais de distribuição presenciais e digitais, possibilitarão escalar o negócio da Vale Saúde Sempre de forma sustentável, expandindo o portfólio da Companhia para novos serviços digitais na cadeia de valor de healthcare.

As informações sobre a operação da Vale Saúde Sempre acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.5 das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

### **Investimento na start-up Digibee através do Vivo Ventures**

Em 30 de maio de 2023, o fundo de Corporate Venture Capital criado pela Companhia em conjunto com a Telefônica Open Innovation, S.L. (Unipersonal), celebrou contrato de investimento no montante de US\$ 3 milhões (três milhões de dólares americanos) com a DGB USA Inc.

A Digibee é uma iPaaS (Integration Platform as a service) lowcode que possibilita a integração entre sistemas tecnológicos legados e novas tecnologias de forma simplificada e mais eficiente, alinhado ao interesse da Companhia de acelerar o seu time to market no desenvolvimento tecnológico.

As informações sobre a operação de aquisição da Digibee acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.2 das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

### **Investimento no Vivo Money**

Em 31 de julho de 2023, o FIDC Vivo Money firmou compromisso de investimento com a gestora Polígono Capital ("Polígono") e fundo de investimento por ela gerido para a emissão e subscrição de cotas sêniores do Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ("FIDC" e "Operação").

O compromisso de investimento da Polígono, por meio de fundos de investimento geridos por ela, poderá ser de até R\$ 250 milhões e deverá ocorrer em um período máximo de 24 meses, de acordo com o crescimento da carteira de crédito.

O FIDC, que está em funcionamento desde 2020, tem por propósito adquirir direitos creditórios lastreados em empréstimos pessoais, bem como créditos decorrentes de financiamento de smartphones e outros dispositivos realizados em lojas físicas da Companhia, no âmbito do produto "Vivo Money". O crédito é concedido a clientes Vivo Money de forma 100% digital, rápida e prática. A carteira de empréstimo do FIDC, em 30 de junho de 2023, era de R\$ 275 milhões em créditos adquiridos, com crescimento de 3,6 vezes no comparativo com o ano anterior.

A Polígono é uma gestora independente, fundada em fevereiro de 2023, constituída em sociedade entre o BTG Pactual Asset Management e a Prisma Capital para atuar no mercado de credit as a service no Brasil. Em julho de 2023, contava com R\$ 4 bilhões de ativos sob gestão e atua desde a contratação, implementação da política de crédito e gestão das carteiras, até a cobrança dos títulos.

A operação reforça a atuação da Vivo como hub de serviços digitais, facilitando o acesso de seus clientes a outros serviços que vão além da conectividade.



## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

As informações sobre a operação de aquisição de investimento no Vivo Money, acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.6) das demonstrações financeiras das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

### **Incorporação da Vita IT pela TIS**

Em 30 de novembro de 2023, a TIS, controlada integral indireta da Companhia, concluiu a incorporação da sua subsidiária Vita IT. A marca “Vivo Vita” continua existindo e sendo utilizada pela TIS, sem afetar as atividades anteriormente desempenhadas pela Vita IT.

Esta incorporação fortalece a posição da Companhia no mercado de redes e permite maior eficiência operacional, aumento da escala de negócios e padronização no fornecimento de determinados serviços de tecnologia da informação.

As informações sobre a incorporação da Vita IT acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.4 das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

### **Acordo de investimento para constituição da Gud Comercializadora de Energia S.A.**

Em 18 de dezembro de 2023, a Companhia firmou um acordo de investimento com a Auren Energia S.A., por meio de sua controlada Auren Comercializadora de Energia Ltda. (em conjunto, “Auren”), para a constituição de uma joint venture, na qual cada acionista deterá 50% de participação societária, focada na comercialização de soluções customizadas em energia renovável em todo o Brasil (“Operação”).

A Operação foi autorizada pela Superintendência Geral do CADE em 5 de janeiro de 2024, e, em 7 de fevereiro de 2024 pelo órgão antitruste europeu. Desta forma, em 15 de março de 2024 ocorreu o fechamento da Operação, quando a Companhia e a Auren realizaram aportes de capital no valor de, aproximadamente, R\$ 10 milhões cada uma na joint venture Gud Comercializadora de Energia S.A. (“Gud”) e, em 11 de abril de 2024, foi iniciado o procedimento para obtenção das licenças e autorizações regulatórias necessárias para o desenvolvimento dos negócios da Gud.

A joint venture conta com a experiência de duas marcas-chave em seus segmentos: a Auren, referência em geração de energia renovável e líder em comercialização de energia no país; e a Companhia, líder no mercado brasileiro de telecomunicações, com mais de 112 milhões de acessos (base de dezembro de 2023), e plataforma digital referência em tecnologia e conectividade, com atuação crescente em ecossistemas digitais de B2C e B2B. Ao associar a atuação da Auren na geração e comercialização de energia à escala da Companhia, com sua penetração digital e capacidade de distribuição, a Gud pretende se posicionar no mercado livre de energia do Brasil, cuja abertura vem sendo implementada de forma gradativa e, desde janeiro de 2024, está acessível a clientes do setor empresarial ligados à rede de alta tensão com demanda inferior a 500kW. O potencial mercado de atuação da joint venture é estimado em mais de 72 mil grandes empresas entre fábricas, escritórios e estabelecimentos comerciais, além de preparar-se para, no futuro, atuar nos segmentos de baixa tensão e residencial em um cenário de abertura total do mercado de eletricidade brasileiro. Com a Operação, a Companhia reforça o seu posicionamento, gerando melhor experiência com o aumento da proposta de valor para os seus clientes, assim como se destacando pelo compromisso com pilares Ambiental, Social e Governança Corporativa (“ESG”).

As informações sobre a operação de investimento na Joint Venture, acima descritas, estão em conformidade com a nota explicativa 1.c.7) das demonstrações financeiras anuais da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

### **Compromisso de investimento na Conexa**

Em dezembro de 2023, o fundo de Corporate Venture Capital criado pela Companhia, em conjunto com a Telefônica Open Innovation, S.L., se comprometeu a adquirir participação acionária no valor de R\$ 25 milhões de Conexa Health LLC, controladora da Conexa Saúde Serviços Médicos S.A. ("Conexa"). A Conexa é a maior empresa independente de telemedicina plataforma na América Latina e um ecossistema digital de saúde que conecta pacientes, profissionais, empresas e seguradoras, utilizando tecnologia de ponta, com o objetivo de democratizar o acesso a saúde de qualidade. Recentemente, a Conexa anunciou uma fusão com a Zenklub, uma empresa de serviços digitais de saúde e bem-estar emocional, que ainda aguarda aprovação das autoridades concorrenciais.

### **Constituição da Vivo Pay Holding Financeira Ltda. ("Vivo Pay")**

Em 02 de fevereiro de 2024, foi constituída pela Companhia uma sociedade empresária limitada unipessoal denominada Vivo Pay Holding Financeira Ltda., com sede na Avenida Luiz Carlos Berrini, 1376, 6º andar, sala 09, Cidade Monções, cidade de São Paulo, que tem por objeto exclusivo a participação societária em instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, como sócia ou acionista, conforme o caso. A Companhia realizou aporte de capital de R\$5.000 na Vivo Pay, mediante a emissão de 5.000.000 de quotas com valor nominal de R\$1,00 (um real) cada, em favor da Companhia.

### **c) eventos ou operações não usuais**

A Companhia não possui eventos ou operações não usuais.

## 2.5 Medições não contábeis

**2.5 Caso o emissor tenha divulgado, no decorrer do último exercício social, ou deseje divulgar medições não contábeis, como Lajida (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) ou Lajir (lucro antes de juros e imposto de renda), o emissor deve:**

**a) informar o valor das medições não contábeis;**

A Companhia divulgou no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, as seguintes medições não contábeis:

**EBITDA e Margem EBITDA**

O EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) ou LAJIDA (Lucros Antes de Juros, Impostos, Depreciações e Amortizações) é uma medição não contábil elaborada pela Companhia em consonância com a Resolução da CVM nº 156, de 23 de junho de 2022 ("Resolução CVM 156"), e consiste no lucro líquido do exercício ajustado pelo resultado financeiro líquido, pelas despesas de imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e pelas despesas e custos de depreciação e amortização ("EBITDA"). A Margem EBITDA é calculada pelo EBITDA dividido pela receita operacional líquida ("Margem EBITDA").

O EBITDA e a Margem EBITDA não são medidas de lucratividade, desempenho financeiro ou liquidez definidas pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standard Board (IASB) e não devem ser consideradas isoladamente ou como alternativas e/ou substitutas do lucro líquido, do resultado operacional, dos fluxos de caixa, nem como indicadores de liquidez, capacidade de pagamento da dívida e/ou base para a distribuição de dividendos da Companhia.

A Companhia utiliza o EBITDA e a Margem EBITDA como medidas de performance para efeito gerencial e para comparação com empresas similares. O EBITDA funciona como um indicador de desempenho financeiro geral, que não é afetado por mudanças nas taxas de impostos ou dos níveis de depreciação e amortização de renda e contribuição social.

Embora o EBITDA possua um significado padrão, nos termos do artigo 3º, inciso I, da Resolução CVM 156, a Companhia não pode garantir que outras sociedades, inclusive companhias fechadas, adotarão esse significado padrão. Nesse sentido, caso o significado padrão instituído pela Resolução CVM 156 não seja adotado por outras sociedades, o EBITDA divulgado pela Companhia pode não ser comparável ao EBITDA divulgado por outras sociedades.

**b) fazer as conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas**

## 2.5 Medições não contábeis

(R\$ milhões)	2023
Resultado Líquido	5.029,4
(+) Resultado de acionistas não controladores	10,6
(+) Resultado Financeiro	2.343,9
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social	533,9
(+) Depreciação e amortização do imobilizado / intangíveis	13.389,6
Equivalência patrimonial	10,7
EBITDA	21.318,1
Margem EBITDA <sup>1</sup>	40,9%
Receita Operacional Líquida	52.100,1

(1) Calculado pela divisão do EBITDA pela Receita Operacional Líquida.

Em 2023, o EBITDA atingiu R\$21.318,1 milhões (R\$19.281,5 milhões em 2022), um incremento de 10,6% no comparativo anual. A Margem EBITDA alcançada em 2023 foi de 40,9% (40,1% em 2022), refletindo o forte crescimento das receitas totais, com uma maior participação das receitas core.

### c) explicar o motivo pelo qual entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações

#### EBITDA e Margem EBITDA

A Companhia acredita que o EBITDA funciona como uma importante ferramenta para comparar periodicamente o desempenho operacional, bem como para apoiar certas decisões administrativas. Em razão de o EBITDA não incluir certas despesas relacionadas ao negócio, como despesa de juros, impostos, depreciação e amortização, despesas de capital e outros encargos correspondentes, o que pode afetar significativamente o lucro líquido, o EBITDA apresenta limitações que afetam o seu uso como um indicador da rentabilidade.

Dessa forma, o EBITDA não deve ser considerado isoladamente, ou como indicador substituto para medir lucro operacional ou lucro líquido, tampouco como uma melhor forma de mensuração da liquidez e do fluxo de caixa das atividades operacionais. O EBITDA é informação adicional às demonstrações financeiras e não deve ser utilizado em substituição aos resultados auditados ou revisados.

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

### 2.6 Identificar e comentar qualquer evento subsequente às últimas demonstrações financeiras de encerramento de exercício social que as altere substancialmente

Ocorreram os seguintes eventos após 31 de dezembro de 2023, data base das últimas demonstrações financeiras da Companhia, cuja aprovação ocorreu em 07 de fevereiro de 2024:

#### a) Aprovação do CADE da joint-venture entre a Companhia e Auren

Em 5 de janeiro de 2024, a Superintendência Geral do CADE, aprovou sem restrições o Ato de Concentração nº 08700.009212/2023-71, referente à constituição da joint-venture entre a Companhia e a Auren.

#### b) Redução de Capital da Companhia

Em novembro de 2023, o Conselho de Administração da Companhia aprovou (i) uma proposta, sujeita a deliberação em assembleia geral extraordinária, de uma operação de redução de capital social da Companhia no valor de R\$1,5 bilhão, sem o cancelamento de ações de emissão da Companhia e mediante a restituição de recursos aos acionistas, em moeda corrente nacional; e (ii) a convocação de assembleia geral extraordinária para deliberar acerca da referida proposta de redução de capital e a consequente alteração do Estatuto Social da Companhia.

Em 24 de janeiro de 2024, a Assembleia Geral Extraordinária da Telefônica Brasil aprovou a redução de seu capital social, nos termos mencionados acima, e, após cumpridos todos os requisitos legais aplicáveis, a referida redução tornou-se plenamente eficaz, sendo que os recursos dela decorrentes serão pagos em uma única parcela até o dia 10 de julho de 2024.

Em novembro de 2024, o Conselho de Administração da Companhia aprovou (i) uma proposta, sujeita a deliberação em assembleia geral extraordinária, de uma operação de redução de capital social da Companhia no valor de R\$2,0 bilhões, sem o cancelamento de ações e mediante a restituição de recursos aos acionistas, em moeda corrente nacional; e (ii) a convocação de assembleia geral extraordinária para deliberar acerca da referida proposta de redução de capital e a consequente alteração do Estatuto Social da Companhia.

Em 18 de dezembro de 2024, a Assembleia Geral Extraordinária da Telefônica Brasil aprovou a redução de seu capital social, nos termos mencionados acima, e, após cumpridos todos os requisitos legais aplicáveis, a referida redução tornou-se plenamente eficaz, sendo que os recursos dela decorrentes serão pagos em uma única parcela no dia 15 de julho de 2025.

Para mais informações sobre a redução de capital, favor consultar os Fatos Relevantes divulgados pela Companhia sobre a matéria nos websites da CVM, B3 e Companhia.

#### c) Grupamento e desdobramento de ações da Companhia

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

Em 29 de janeiro de 2025, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a convocação de uma Assembleia Geral Extraordinária (“AGE”) para deliberar sobre a proposta de grupamento da totalidade das ações ordinárias de emissão da Companhia, na proporção de 40 (quarenta) ações para 1 (uma) ação, e de subsequente desdobramento, de modo que 1 (uma) ação grupada passe a corresponder a 80 (oitenta) ações, sem alteração do valor do capital social da Companhia, mas tão somente do seu número total de ações, com a consequente alteração do Estatuto Social da Companhia (“Operação”). A Operação proposta não implica na alteração da quantidade total de valores mobiliários da Companhia negociados no mercado americano (American Depositary Receipt - “ADR”).

A proposta da Operação considera os seguintes procedimentos: (i) a autorização à Diretoria Estatutária da Companhia para definir a data de início dos procedimentos para a implementação da Operação, sendo que tal data deverá estar compreendida no período de 06 (seis) meses contados da data da AGE; e (ii) uma vez definida pela Diretoria Estatutária a data de início dos procedimentos para a implementação da Operação, será determinado prazo não inferior a 30 (trinta) dias para que os acionistas titulares de ações ordinárias da Companhia possam, se for o caso, compor suas ações em lotes inteiros múltiplos de 40 (quarenta), a seu livre e exclusivo critério.

A Operação visa conferir maior liquidez às ações de emissão da Companhia e, consequentemente, melhorar o processo de formação do seu preço, por meio do aumento da quantidade de ações em circulação efetivamente negociadas e ajuste na sua cotação. Além disso, a Operação tem por objetivo: (a) reduzir os custos operacionais e administrativos decorrentes da atual configuração da base acionária da Companhia, (b) proporcionar maior eficiência na gestão de sua base acionária, (c) incrementar a eficiência dos sistemas de registro de ações escriturais e de custódia, (d) aprimorar a prestação de informação e comunicação, melhorando o atendimento aos acionistas, e (e) proporcionar maior eficiência na distribuição de proventos aos acionistas da Companhia.

Em 13 de março de 2025, (i) a AGE da Telefônica Brasil aprovou a Operação, e (ii) a Diretoria Estatutária da Telefônica Brasil, em reunião realizada após a AGE, aprovou que os procedimentos para a implementação da Operação fossem iniciados na mesma data e definiu o prazo compreendido entre os dias 14 de março de 2025 (inclusive) e 14 de abril de 2025 (inclusive) para que os acionistas titulares de ações ordinárias da Companhia pudessem, se for o caso, compor suas posições acionárias em lotes inteiros múltiplos de 40 (quarenta), a seu livre e exclusivo critério (“Prazo de Livre Ajuste de Posição”).

Encerrado o Prazo de Livre Ajuste de Posição, em 15 de abril de 2025 ocorreu a efetivação da Operação perante a B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”), passando os acionistas a terem suas posições acionárias ajustadas e as ações da Companhia a serem negociadas na condição de ex-grupamento e ex-desdobramento. Os acionistas que possuírem frações de ações decorrentes da Operação estarão sujeitos ao procedimento do leilão das frações de ações remanescentes, a ser realizado na B3, em data a ser divulgada oportunamente.

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

Para mais informações sobre a Operação, favor consultar os Fatos Relevantes e Avisos aos Acionistas divulgados pela Companhia sobre a matéria nos websites da CVM, B3 e Companhia.

2.7 Destinação de resultados

2.7 Os diretores devem comentar a destinação dos resultados sociais, indicando:

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	
(a) Regras sobre retenção de lucros	<p>A Companhia adota como política de retenção de lucros as previsões contidas em seu estatuto social e na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações").</p> <p>Nos termos do estatuto social da Companhia, o lucro líquido terá obrigatoriamente a seguinte destinação: (i) 5% para formação de reserva legal, até atingir 20% do capital social integralizado; (ii) para o pagamento do dividendo obrigatório; e (iii) o saldo do lucro líquido terá a destinação determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, com base na proposta do Conselho de Administração.</p> <p>Ainda, nos termos do estatuto social da Companhia, poderá ser destinado à Reserva para Remuneração aos Acionistas e Investimentos, por determinação da Assembleia Geral de Acionistas, com base na proposta do Conselho de Administração, até 50% do lucro líquido do exercício, desde que o saldo da referida reserva não exceda, no total, o correspondente a 20% do capital social da Companhia, com a finalidade de assegurar recursos para (i) recompra, resgate, reembolso ou amortização de ações de emissão da própria Companhia; (ii) distribuição de dividendos aos acionistas, inclusive dividendos intermediários ou intercalares ou na forma de juros sobre o capital próprio; e (iii) investimentos relacionados às atividades da Companhia.</p>
a.i Valores das Retenções de Lucros	<p>No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 o lucro líquido da Companhia foi de R\$ 5.029.389.118,20, cuja destinação foi como segue:</p> <p>Reserva Legal: R\$ 251.469.455,91</p> <p>Reserva para Incentivos Fiscais não distribuíveis: R\$99.131.556,80</p> <p>Reserva Estatutária para Remuneração aos Acionistas e Investimentos: R\$1.730.972.048,95</p>
a.ii Percentuais em relação aos lucros totais declarados	<p>Reserva Legal: 5%</p> <p>Reserva para Incentivos Fiscais não distribuíveis: aproximadamente 2%</p> <p>Reserva Estatutária para Remuneração aos Acionistas e Investimentos: aproximadamente 34%</p>
(b) Regras sobre distribuição de dividendos	<p>De acordo com o Estatuto Social da Companhia, 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado são obrigatoriamente distribuídos como dividendo obrigatório a todos os acionistas. O saldo remanescente do lucro líquido do exercício, após atendida a distribuição do dividendo obrigatório e a constituição da reserva legal acima indicados, tem a destinação determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, com base na proposta do Conselho de Administração contida nas demonstrações financeiras.</p> <p>Caso o saldo das reservas de lucros ultrapasse o capital social, a Assembleia Geral de Acionistas delibera sobre a aplicação do excesso na integralização ou no aumento do capital social ou na distribuição de dividendos adicionais aos acionistas.</p> <p>A Companhia pode declarar, por deliberação do Conselho de Administração, dividendos: (i) à conta do lucro apurado em balanços semestrais; (ii) à conta de lucros apurados em balanços trimestrais ou em períodos menores, desde que o total dos dividendos pagos em cada semestre do exercício social não exceda o montante de reservas de capital de que trata o parágrafo primeiro do artigo 182 da Lei 6.404/76, ou (iii) à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral. Os dividendos intermediários distribuídos são imputados ao dividendo obrigatório.</p> <p>Por deliberação do Conselho de Administração e, observadas as disposições legais, a Companhia poderá pagar, aos seus acionistas, juros sobre o capital próprio, os quais poderão ser imputados ao dividendo obrigatório, "ad referendum" da assembleia geral, conforme disposto no artigo 26 do Estatuto Social da Companhia.</p>



## 2.7 Destinação de resultados

**(c) Periodicidade das distribuições de dividendos**

A distribuição de dividendos segue a regra da Lei das Sociedades por Ações e o Estatuto Social da Companhia. Assim, a distribuição de dividendos é anual, sendo que a Companhia pode - observadas as disposições e limitações legais aplicáveis - declarar, por deliberação do Conselho de Administração, dividendos: (i) à conta do lucro apurado em balanços semestrais; (ii) à conta de lucros apurados em balanços trimestrais ou em períodos menores, desde que o total dos dividendos pagos em cada semestre do exercício social não exceda o montante de reservas de capital de que trata o parágrafo primeiro do artigo 182 da Lei das Sociedades por Ações, ou (iii) à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, o Conselho de Administração deliberou sobre a distribuição de juros sobre capital próprio ("JSCP") nas seguintes datas:

- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 15/02/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 15/03/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 15/05/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 17/07/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 15/08/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 11/09/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 10/10/2023
- JSCP - Reunião do Conselho de Administração de 14/12/2023

**(d) eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais**

Salvo pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações, não há restrições quanto à distribuição de dividendos pela Companhia, desde que a Companhia não esteja em mora com obrigações contratuais em relação às debêntures ou em contratos financeiros de sua emissão.

**(e) Se o emissor possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada, informando órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

A Companhia não possui política de destinação de resultados formalmente aprovada.

## 2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs

### 2.8 Os diretores devem descrever os itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras do emissor, indicando:

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. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade não tenha retido nem transferido substancialmente os riscos e benefícios da propriedade do ativo transferido, indicando respectivos passivos

ii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

iii. contratos de construção não terminada

iv. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, não evidenciados no balanço patrimonial da Companhia (*off-balance sheet items*) do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

### b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Os Diretores da Companhia esclarecem que a Companhia não possui outros itens que não estejam evidenciados nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

## 2.9 Comentários sobre itens não evidenciados

**2.9** Em relação a cada um dos itens não evidenciados nas demonstrações financeiras indicados no item 2.8, os diretores devem comentar:

- a) como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor**
- b) natureza e o propósito da operação**
- c) natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação**

Não aplicável, uma vez que a Companhia não possui outros itens que não estejam evidenciados nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

2.10 Planos de negócios

2.10 Os diretores devem indicar e comentar os principais elementos do plano de negócios do emissor, explorando especificamente os seguintes tópicos:

a) investimentos, incluindo:

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

Para atender a 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 2023, investimos R\$8.959,8 milhões para suportar o forte crescimento do uso de dados em nossa rede residencial de fibra, móvel 4G e 5G, a fim de cumprir as obrigações legais do leilão e fornecer aos nossos clientes com uma melhor experiência do usuário. Continuamos investindo na expansão do nosso backbone nacional de transmissão de dados para atender ao aumento do tráfego de dados em todo o Brasil.

A tabela a seguir mostra nossos dispêndios de capital referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023:

R\$ milhões	2023
Rede	7.588,3
Tecnologia, Sistema de Informação e outros	1.371,4
Investimentos ex-licenças	8.959,8
IFRS 16   Arrendamentos	4.402
Investimentos Totais	13.362

Em 2023, o valor investido foi 6,0% menor do que investimos em 2022 (R\$ 9.530,0 milhões), principalmente devido à redução nos investimentos em Rede com 4G.

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

A Companhia não tem desinvestimentos relevantes em andamento ou desinvestimentos previstos.

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 2023, a Companhia renovou as licenças de 850 MHz no Rio Grande do Sul e Distrito Federal e 900 MHz em Minas Gerais (exceto Triângulo Mineiro).

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 Companhia a tratar oportunidades de negócios emergentes.

## 2.10 Planos de negócios

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

Em 2023, não realizamos investimentos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

### *iii. projetos em desenvolvimento já divulgados*

A Companhia não possui projetos que já tenham sido divulgados em desenvolvimento.

### *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 aproximadamente R\$57,9 milhões em 2023 na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos sistemas para suportar novos produtos e serviços.

## **d) oportunidades inseridas no plano de negócios do emissor relacionadas a questões ESG**

A Telefônica Brasil possui uma estratégia ESG composta por seis pilares de atuação que endereçam tanto riscos quanto oportunidades relacionadas ao tema na Companhia. As oportunidades estão vinculadas a dois instrumentos estratégicos adotados pela Companhia para impulsionar e monitorar seus avanços, o Planejamento Estratégico (PE) e o Plano de Negócio Responsável (PNR), que além de serem monitorados pela Administração, contemplam objetivos de negócio e ESG aderentes às principais demandas dos stakeholders internos e externos, aspectos legais, regulatórios e voluntários assumidos pela Companhia, entre outros.

Estes instrumentos estratégicos direcionam ações de curto, médio e longo prazo que garantem o cumprimento do propósito de “Digitalizar para Aproximar”. Em sua essência, este propósito visa tornar universal as oportunidades que o mundo digital oferece, contribuindo como uma força positiva para a transformação individual, das empresas e da sociedade e reduzindo a distância entre as pessoas e a educação, cultura, entretenimento, saúde e negócios por meio dos seus serviços digitais.

Desta forma, o investimento da Companhia de R\$8.959,8 milhões em 2023 considera o desenvolvimento do core business da Telefônica Brasil, desde a expansão de sua rede móvel e fixa, até a ampliação constante do seu portfólio de serviços digitais, e endereça fortemente as oportunidades atreladas à Agenda ESG, promovendo a inclusão digital, desenvolvimento social e evitando o uso de recursos que podem agredir o meio ambiente.

Além dos aspectos já citados, também estão contempladas oportunidades associadas a:

- Portfólio de soluções digitais com comprovado benefício ambiental aos clientes (Selo Eco Smart);
- Soluções no ecossistema digital com impacto ambiental e social positivo nas frentes de saúde (Vale Saúde Sempre), educação (Vivae), bancarização e acesso ao crédito (Vivo Pay e Vivo Money) e energia renovável;
- Iniciativas que promovem a atração e retenção de clientes que valorizam cada vez mais critérios ESG em suas compras, tais como: selo Ecorating que permite aos clientes comparar o desempenho ambiental de aparelhos, fatura digital (paperless) e programas de economia circular para troca e/ou destinação adequada de aparelhos e outros eletrônicos (Vivo Renova e Vivo Recicle);

## 2.10 Planos de negócios

- Iniciativas de eficiência voltadas a redução e/ou otimização no uso de recursos naturais que além de aprimorar processos, também geram redução de despesas operacionais como os programas de eficiência energética, digitalização (paperless) e logística reversa de modems e decodificadores da rede fixa;
- Atuação em inovação aberta por meio da Wayra e Vivo Ventures abrangendo investimentos em startups em temáticas convergentes com a agenda ESG, tais como: saúde, educação, serviços financeiros, entre outros;
- Programas estruturados para atração, desenvolvimento e retenção de talentos com foco em qualidade de vida, bem-estar, treinamentos e novas formas de trabalho;
- Ações voltadas a fortalecer a presença de talentos diversos como um diferencial de inovação a partir da multiplicidade de pessoas, experiências e culturas, contribuindo também para que o público interno da companhia reflita a pluralidade da população brasileira; e
- Presença e constante evolução em índices, ratings e rankings ESG como mecanismo de aprimoramento interno de boas práticas de governança e gestão, bem como a atração e manutenção de acionistas, investidores e credores que priorizam o desempenho ESG de seus parceiros de negócios.

**2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional**

**Comentar sobre outros fatores que influenciaram de maneira relevante o desempenho  
2.11 operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta  
seção**

A Companhia não possui outros fatores que tenham influenciado de maneira relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### 5.1 Gerenciamento de riscos: em relação aos riscos indicados nos itens 4.1 e 4.3, informar:

- 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

#### Riscos Corporativos

Para o gerenciamento de riscos utilizamos a Política de Gestão de Riscos, formalizada e aprovada pelo Conselho de Administração da Telefônica Brasil S.A. em abril de 2018 e atualizada em abril de 2024, em que estabelece os princípios para a identificação, avaliação, gestão e reporte dos riscos que podem afetar a execução dos objetivos estratégicos da Companhia.

#### Riscos de Mercado

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 estratégia 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 outubro de 2019.

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

(i) Os riscos para os quais se busca proteção

#### Riscos Corporativos

A Política de Gestão de Riscos estabelece que o nível de risco aceitável é definido como o grau de exposição que a Companhia aceita assumir, permitindo a criação de valor e mantendo equilíbrio adequado entre crescimento, rentabilidade e risco ("Nível de Risco Aceitável"). Assim, a Gestão de Riscos, aplicada à estratégia definida pela Companhia, ajuda os responsáveis pela gestão da empresa a definir uma atuação consistente com seu Nível de Risco Aceitável.

No caso de riscos relacionados à reputação, sustentabilidade e compliance, é estabelecido um nível de tolerância zero.

#### Riscos de Mercado

A Companhia está exposta aos seguintes riscos de mercado:

- (i) **Risco de taxa câmbio:** a Companhia incorre em risco cambial sobre empréstimos e contas a pagar e a receber, sempre que eles são denominados em moeda diferente de sua moeda funcional. Estes riscos referem-se às alterações das taxas de câmbio em moeda estrangeira que possam ocasionar perdas não esperadas para a Companhia, redução dos ativos e receitas, bem como o aumento dos passivos e despesas.
- (ii) **Risco de taxa de juros e inflação:** o risco de taxa de juros pode ocasionar perdas econômicas decorrentes de alterações nas taxas de juros que afetem os ativos e passivos da Companhia, sendo:
- (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 trocar o diferencial de taxas de juros, associados ao risco de oscilações de cupom cambial, pela taxa de juros no mercado local; ou



## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

(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 trocar o diferencial de taxas de juros, associados ao risco de oscilações de cupom cambial, pela taxa de juros no mercado local, 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 o mais significativo é o risco associado com prestadores de serviços indexados à inflação (IPCA, IGP-M, IGP-DI, entre outros), em que a Companhia troca as oscilações de índices de preços, pela taxa nominal de juros no mercado local.

### **Risco de Liquidez**

O risco de liquidez consiste na eventualidade da Companhia não dispor de recursos suficientes para cumprir com seus compromissos em função dos diferentes prazos de realização e liquidação de seus direitos e obrigações.

A Companhia, historicamente, possui como fonte de seu caixa operacional, o fluxo de caixa de suas atividades operacionais, emissão de dívida e empréstimos bancários.

### **Risco de Crédito**

(i) **Risco de crédito no contas a receber**: risco de crédito surge da possibilidade de a Companhia vir a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes e das vendas de aparelhos e cartões pré-pagos pré-ativados para a rede de distribuidores.

(ii) **Risco de crédito de contraparte**: a Companhia possui instrumentos financeiros capazes de risco de crédito junto à Contrapartes Financeiras, tais como: aplicações de recursos excedentes de caixa, operações de derivativos que gerem valores a receber, recebimento de garantias por meio de cartas de fiança bancária e outras operações financeiras que porventura venham a ser contratadas.

### **(ii) Os instrumentos utilizados para proteção**

#### **Riscos Corporativos**

O Grupo Telefônica 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 Telefônica Brasil levam em consideração o cálculo do impacto, controles, custos e coberturas existentes para os riscos reportados.

#### **Riscos de Mercado**

##### ***Risco de taxa de câmbio***

Foram contratadas operações de cobertura para minimizar o risco associado à variação cambial de seus ativos e passivos financeiros em moeda estrangeira. Este saldo sofre alterações diárias devido à dinâmica do negócio, no entanto a Companhia visa cobrir o saldo líquido destes direitos e obrigações (US\$33.796 mil, €18.409 mil e £66 mil a pagar em 31 de dezembro de 2023 e US\$26.979 mil, €17.264 mil e £66 mil a pagar em 31 de dezembro de 2022), para minimizar seus riscos cambiais.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### ***Risco de taxa de juros e inflação***

Para reduzir a exposição às oscilações da taxa de juros no mercado local (CDI), a Companhia e suas controladas investem o excesso de disponibilidade de R\$4.289.932 e R\$2.220.385 em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente, principalmente em aplicações financeiras (CDBs) de curto prazo baseadas na variação do CDI. Os valores contábeis desses instrumentos aproximam-se dos valores de mercado, em razão de serem resgatáveis a curto prazo.

A Companhia monitora continuamente os riscos cambiais e de taxa de juros de mercado, a fim de avaliar eventual necessidade de contratação de operações, de forma a garantir a proteção contra a volatilidade dessas taxas e para gerenciar disparidade entre seus ativos e passivos.

### ***Risco de liquidez***

A Companhia estrutura os vencimentos dos instrumentos financeiros de modo a não afetar a sua liquidez. O gerenciamento da liquidez e do fluxo de caixa da Companhia é efetuado diariamente por sua área de gestão, 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 compromissos, não gerando riscos de liquidez.

O perfil de vencimento dos passivos financeiros consolidados, incluem os valores de principal e juros futuros até a data dos vencimentos. Para os passivos de taxa fixa, os juros foram calculados com base nos índices estabelecidos em cada contrato. Para os passivos de taxa variável, os juros foram calculados com base na previsão de mercado para cada período

### ***Risco de crédito***

#### **(i) Risco de crédito no contas a receber**

O risco de crédito com as contas a receber é diversificado e minimizado por um controle estrito da base de clientes. A Companhia monitora constantemente o nível de contas a receber de serviços pós-pagos e limitam o risco de contas indébitas cortando o acesso à linha telefônica se a fatura está vencida. A base de clientes móveis é predominantemente na modalidade pré-pago, a qual requer o carregamento antecipado e, portanto, não representa risco de crédito. São feitas exceções aos serviços de emergência que devem ser mantidos por razões de segurança ou defesa nacional.

O risco de crédito na venda de aparelhos e cartões pré-pagos pré-ativados é administrado por uma política conservadora na concessão de crédito, por meio de métodos modernos de gestão, que envolvem a aplicação de técnicas de **credit scoring**, análise de demonstrações e informações financeiras e consulta às bases de dados comerciais, além da solicitação de garantias.

#### **(ii) Risco de crédito de contraparte**

A Companhia, por meio de sua Política de Risco de Crédito – Contrapartes Financeiras, determina as autorizações para se realizar alguma operação com uma contraparte financeira, critérios para definição do limite, controle de utilização do limite, até a liquidação do respectivo compromisso, desde que gere exposição ao risco de crédito para o Telefonica Brasil S.A.

A definição das instituições financeiras autorizadas a operar como contraparte da Companhia está descrita em nossa Política de Risco de Crédito. A Política de Risco de Crédito estabelece limites máximos de exposição a cada contraparte com base na classificação de risco e na capitalização de cada contraparte.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

O risco de crédito de contraparte é reavaliado trimestralmente

### **(iii) A estrutura organizacional de gerenciamento de riscos**

#### **Riscos Corporativos**

#### **Governança da Gestão de Riscos**

Os Princípios de Negócio Responsável e a Política de Gestão de Riscos, estabelecem que todas as pessoas dentro da organização têm a responsabilidade de contribuir para a gestão de riscos. Assim a responsabilidade pela gestão de risco na organização está distribuída da seguinte forma:

#### **Supervisão do Sistema de Gestão de Riscos**

#### **Conselho de Administração e Comitê de Auditoria e Controle**

O Regimento Interno do Conselho de Administração e dos Comitês Técnicos e Consultivos da Telefônica Brasil S.A estabelece que o Comitê de Auditoria e Controle tem como função principal assessorar o Conselho de Administração em suas atividades de supervisão pelo monitoramento da integridade dos processos das demonstrações financeiras e sistemas de controles da Companhia.

O Comitê de Auditoria possui, dentre outras, as seguintes competências: de (i) avaliar a efetividade e suficiência da estrutura e dos sistemas de controles e de gerenciamento de riscos e (ii) apresentar recomendações de aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos que entender necessárias.

A Política de Gestão de Riscos define que o Comitê de Auditoria valide, pelo menos anualmente, os principais riscos e a determinação das linhas gerais da estratégia de resposta a eles. Atualmente, o Comitê de Auditoria avalia e valida semestralmente o status dos principais Riscos Corporativos e monitora os riscos mais relevantes em reuniões específicas com a participação dos proprietários dos riscos.

#### **Supervisão da Gestão de Riscos**

Como suporte ao desenvolvimento das atividades de supervisão por parte do Comitê de Auditoria e Controle, foi estabelecida uma área responsável pela supervisão da Gestão de Riscos dentro da Auditoria Interna, independente da administração, e tem como objetivo promover, suportar, coordenar e verificar a aplicação do que está estabelecido na Política de Gestão de Riscos. As principais atribuições da área de Gestão de Riscos são:

- Coordenar e padronizar a identificação, avaliação e reporte de riscos, incluindo a aplicação da metodologia de Gestão de Riscos.
- Supervisionar os procedimentos e funções que são aplicados na Gestão dos Riscos.
- Analisar e consolidar os relatórios de riscos e, em coordenação com as áreas gestoras responsáveis, obter informações para a apresentação ao Comitê de Auditoria, pelo menos uma vez ao ano.
- Direcionar ao Comitê de Auditoria e Controle as questões relativas ao sistema de Supervisão de Gestão de Riscos, sua execução e aplicação.
- Promover a cultura de Gestão de Riscos.
- Colaborar com as áreas, apoiando-as no processo de elaboração de relatórios públicos em relação aos riscos da Companhia.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### **Responsáveis pelos Riscos**

Os responsáveis pelos riscos (proprietários) participam ativamente da estratégia e das decisões importantes sobre a gestão dos riscos. Para isso, cada um dos riscos identificados é atribuído a um gestor executivo com a responsabilidade total sobre o risco e sua gestão, elaborando um plano para mitigação e acompanhamento eficiente de sua evolução. Caso os controles ou planos de mitigação relativos a esse risco permaneçam fora do seu âmbito de atuação, o responsável pelo risco deverá identificar um outro responsável pelo plano de mitigação e supervisionar para que este plano seja definido e que funcione de forma efetiva.

As áreas gestoras e proprietárias dos riscos são responsáveis por:

- Identificar os principais riscos, de forma agregada, considerando as temáticas de riscos mais importantes para a Companhia ("top-down") e os riscos específicos da operação ("bottom-up"), em que os gestores realizam uma autoavaliação dos riscos específicos de sua área de atuação.
- Avaliar os riscos considerando sua probabilidade de ocorrência e seus impactos qualitativo e quantitativo com o apoio de indicadores, métricas, análise de tendências, perspectivas de evolução, nível de segurança e qualquer elemento adicional que ajude a priorizar os riscos. Para a avaliação do potencial impacto dos riscos, consideram-se os impactos Econômicos, de Compliance, Reputacional e ESG (Ambiental, Social e de Governança).
- Estabelecer mecanismos de atuação frente aos riscos.
- Manter o monitoramento da evolução dos riscos e dos respectivos planos de ação.

### **Riscos de Mercado**

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 Vice-Presidência 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) A adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

#### **Riscos Corporativos**

A Política de Gestão de Riscos define que o Comitê de Auditoria e Controle valide, pelo menos anualmente, os principais riscos e a determinação das linhas gerais da estratégia de resposta a eles. Atualmente, o Comitê de Auditoria avalia e valida semestralmente o status dos principais Riscos Corporativos e monitora os riscos mais relevantes em reuniões específicas com a participação dos proprietários dos riscos.

Como suporte ao desenvolvimento das atividades de supervisão por parte do Comitê de Auditoria e Controle, foi estabelecida uma área responsável pela supervisão da Gestão de Riscos dentro da Auditoria Interna, independente da administração, e tem como objetivo promover, suportar, coordenar e verificar a aplicação do que está estabelecido na Política de Gestão de Riscos.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### **Riscos de Mercado**

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.

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

## 5.2 Descrição dos controles internos

### 5.2 Controles internos: em relação aos controles adotados pelo emissor para assegurar a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis, indicar:

#### (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 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.

A Companhia possui um sistema de certificação, através do qual as diversas áreas da Companhia emitem pareceres se responsabilizando pelas informações financeiras e não financeiras divulgadas ao mercado. 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

O Conselho de Administração da Companhia é o principal órgão responsável pela aprovação das demonstrações financeiras, o qual conta com o Comitê de Auditoria e Controle para assessorá-lo.

O Comitê de Auditoria e Controle é responsável por analisar o relatório da administração e as demonstrações financeiras da Companhia, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho de Administração, 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 Relacionada e elaborar parecer anual a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras da Companhia.

O Conselho Fiscal da Companhia analisa, ao menos trimestralmente, o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela Companhia, bem como examina e opina sobre as demonstrações financeiras do exercício social.

A Vice-Presidência de Finanças, por sua vez, atua na definição, planejamento e direcionamento de ações estratégicas de médio e longo prazo referentes aos processos de controladoria, finanças, relações com investidores, patrimônio, tributário e compras, com a missão de viabilizar um ambiente econômico-financeiro propício ao cumprimento dos objetivos estratégicos da Companhia, de forma a garantir a sustentabilidade financeira do negócio.

#### (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 2023, baseado no critério exposto no *"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) Framework"*, para os quais não foram identificadas deficiências significativas nos controles internos da Companhia.

## 5.2 Descrição dos controles internos

A Companhia possui estrutura de Auditoria Interna, cujo titular (Chief of Audit Officer) se reporta ao Conselho de Administração, por intermédio do Comitê de Auditoria e Controle. A Auditoria Interna é responsável por apoiar a administração, de forma independente, na avaliação periódica e na eficácia dos controles internos junto aos processos operacionais e financeiros, apontando melhorias àquelas situações identificadas como deficientes ou desprovidas de controles, visando à conformidade com políticas, normas, procedimentos e regulamentações internas e externas.

As não conformidades ou debilidades de controle interno são discutidas com as áreas auditadas e registradas em relatório de auditoria para reporte à Diretoria Executiva e apresentação ao Comitê de Auditoria e Controle e Conselho de Administração, de acordo com sua relevância.

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

Os auditores externos da Companhia, durante a execução de seus trabalhos de auditoria das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, emitiram comunicação de deficiências de controles internos e não identificaram deficiências significativas de controles internos ou fraquezas materiais.

**(e) Comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas**

A Administração da Companhia tomou ciência do relatório emitido pelos auditores externos sobre os controles internos da Companhia, relacionado à execução da auditoria das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023. De acordo com os auditores independentes, não foram identificadas deficiências significativas de controles internos ou fraquezas materiais.

## 5.3 Programa de integridade

**Integridade: em relação aos mecanismos e procedimentos internos de integridade adotados pelo emissor para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, informar:**

- (a) Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios, fraudes, irregularidades e atos 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 Telefônica Brasil S.A. atua de forma ética, íntegra e transparente tanto em todas as suas ações como com quem se relaciona ou realiza negócios, sejam clientes, parceiros comerciais, sociedade ou acionistas.

A Companhia possui um Programa de Compliance chamado #VivoDeAcordo que foi desenvolvido com base em perfil e riscos com mecanismos de prevenção, detecção e remediação em matéria de integridade. O #VivoDeAcordo dispõe de pilares importantes para a sua sólida implantação: (i) total comprometimento da alta direção; (ii) estrutura robusta de colaboradores altamente qualificados e capacitados responsáveis pelas ações do programa; (iii) análise e avaliação regular dos riscos do negócio em matéria de integridade; (iv) elaboração e atualização periódica de políticas (disponíveis em nosso portal de políticas na intranet), procedimentos e práticas que abordam diversos assuntos, como prevenção à corrupção, conflito de interesses, gestão de terceiros, presentes e entretenimento, dentre outros, alinhadas a diretrizes globais e regulamentos internos bem estruturados; (v) treinamentos periódicos de Compliance (anticorrupção) para os atuais e novos colaboradores; e (vi) canal ativo para tirar dúvidas sobre todo o programa.

O Chief Compliance Officer da Vivo possui autonomia e independência para assegurar a execução pela Diretoria de Compliance das atividades do Programa #VivoDeAcordo, quais sejam: (i) apoiar a Companhia e os colaboradores no entendimento e aplicação das legislações anticorrupção e normativas internas, por meio do acultramento e conscientização do comportamento responsável e da disseminação dos princípios corporativos de Integridade, Compromisso e Transparência, que fundamentam os Princípios de Negócio Responsável (Código de Ética e Conduta do Grupo Telefônica); (ii) fornecer ferramentas e treinamentos para que todos saibam lidar com os dilemas éticos em matéria de integridade do dia-a-dia; (iii) utilizar-se de mecanismos e de controles que aportam eficiência em fluxos e processos da empresa; (iv) detectar e mitigar riscos em matéria de Integridade, gerando valor a companhia, aos *stakeholders* e clientes; bem como, (v) atuar na remediação e monitoramento necessários à recondução ao estado de conformidade com as leis, normas e regulamentos internos e externos.

O Modelo de Gestão de riscos definido pela Companhia, em que a Diretoria de Compliance e DPO figura como responsável pelo acompanhamento dos riscos em matéria de integridade, proporciona alto grau de conscientização sobre os riscos aos quais a empresa está exposta e viabiliza 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.



### 5.3 Programa de integridade

Como resultado do compromisso da Companhia em manter um robusto Programa de Compliance, a Companhia obteve o certificado DSC 10.000 - Diretrizes para o Sistema de Compliance (válido até 14 de dezembro de 2024) nos anos em 2020, 2021, 2022 e 2023. O certificado DSC 10.000 evidencia a evolução de seu Programa de Compliance no decorrer dos últimos anos, bem como evidencia a percepção de ética e integridade que funcionários, clientes e parceiros têm em relação à Telefônica Brasil S.A. Ainda, em 2023, a Companhia recebeu também o reconhecimento Pro-Ética, iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) e do Instituto Ethos para fomentar a adoção voluntária de medidas de integridade pelas empresas e, assim, premiar as que se mostram comprometidas em implementar ações voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.

**(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 da Telefônica Brasil S.A. aprovou, em dezembro de 2016, a criação de uma área independente de Compliance, que unificou, reforçou e tornou homogêneos os controles já existentes à época. Atualmente a função de Compliance é exercida pelo Chief Compliance Officer e pelas Diretorias de Inspeção e de Compliance e DPO, que a ele vinculam-se hierarquicamente.

No que se refere à integridade, a Diretoria de Compliance e DPO é responsável por (i) apoiar a Companhia e os colaboradores no entendimento e aplicação das legislações anticorrupção e das normativas internas, por meio do acultramento e conscientização do comportamento responsável e da disseminação dos princípios corporativos de Integridade, Compromisso e Transparência, que fundamentam os Princípios de Negócio Responsável (Código de Ética e Conduta do Grupo Telefónica); (ii) fornecer ferramentas e treinamentos para que todos saibam lidar com os dilemas éticos em matéria de integridade do dia-a-dia; (iii) detectar e mitigar riscos em matéria de Integridade, gerando valor a companhia, aos stakeholders e clientes; e (v) atuar na remediação e monitoramento necessários à recondução ao estado de conformidade com as leis, normas e regulamentos internos e externos.

A Diretoria de Inspeção, por sua vez, é responsável por apurar todas as denúncias registradas nos canais de denúncia da Companhia.

O Chief Compliance Officer reporta ao Comitê de Auditoria e Controle (CAC), órgão criado pelo Conselho de Administração que tem como atribuição (a) acompanhar as atividades da área de controles internos da Companhia; (b) acompanhar as atividades da auditoria interna e compliance da Companhia, inclusive aquelas relacionadas às 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.

São apresentados periodicamente ao Comitê de Auditoria e Controle (CAC) relatórios de acompanhamento das atividades relacionadas ao programa de integridade e recomendações de aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos.

O Chief Compliance Officer oferece, ainda, atualizações sobre o Programa de Compliance aos Diretores Estatutários em Reunião de Diretoria (REDIR) e ao Conselho de Administração (CA).

### 5.3 Programa de integridade

A partir dos reportes e atualizações, a Diretoria de Compliance e DPO recebe apoio na execução e implementação dos objetivos do programa, impulsionando o engajamento dos colaboradores e de outras áreas da Companhia, e viabiliza a contínua adequação e aprimoramento do #VivoDeAcordo, o Programa de Compliance da Vivo.

**(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**

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 Valor.

- **As sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**

Os Princípios de Negócio Responsável também estabelecem que qualquer descumprimento por parte dos colaboradores é passível de sanções de acordo com a legislação aplicável.

- **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**

Os Princípios de Negócio Responsável tiveram sua primeira versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2006, ainda sob o nome de Princípios de Atuação, sendo revisado periodicamente. Sua versão atual foi aprovada pelo Conselho de Administração em 2022.

**(b) Se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

**(i) Se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

A Telefônica Brasil S.A. conta com um canal de denúncia interno gerido pelo Chief Compliance Officer, com reporte ao Comitê de Auditoria e Controle, que é um órgão de assessoramento ao Conselho de Administração.

**(ii) Se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

O Canal de Denúncia da Telefônica Brasil S.A. pode ser acionado através de distintos meios, como site oficial, 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.

**(iii) Se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé**

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 Companhia incentiva a prática de denunciar qualquer violação dos Princípios de Negócio Responsável 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.

### 5.3 Programa de integridade

**(iv) Órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

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 que responde ao Chief Compliance Officer.

**(c) Número de casos confirmados nos últimos 3 (três) exercícios sociais de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública e medidas corretivas adotadas**

A Companhia não verificou casos de fraudes, irregularidades e/ou atos ilícitos praticados contra a administração pública nos últimos três exercícios sociais.

**(d) Caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido**

Não aplicável, tendo em vista que, conforme descrito acima, a Companhia adota regras, políticas, procedimentos ou práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública.

## 5.4 Alterações significativas

**5.4 Alterações significativas: informar se, em relação ao último exercício social, houve alterações significativas nos principais riscos a que o emissor está exposto ou na política de gerenciamento de riscos adotada, comentando, ainda, eventuais expectativas de redução ou aumento na exposição do emissor a tais riscos**

Em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, não houve alterações significativas na lista dos principais riscos a que a Companhia está exposta, tampouco 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 4.3 deste Formulário de Referência.

**5.5 Outras informações relevantes**

**5.5 Fornecer outras informações que o emissor julgue relevantes**

Não há outras informações relevantes com relação a este item 5.