

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	2
5.3 - Descrição - Controles Internos	4
5.4 - Programa de Integridade	9
5.5 - Alterações significativas	11
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	12

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	13
10.2 - Resultado operacional e financeiro	32
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	41
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	44
10.5 - Políticas contábeis críticas	54
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	57
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	58
10.8 - Plano de Negócios	59
10.9 - Outros fatores com influência relevante	62

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

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

Para o gerenciamento de riscos utilizamos a Política de Gestão de Riscos, formalizada e aprovada pelo Conselho de Administração da Telefônica S.A. em Junho de 2008 e atualizada em Setembro de 2016, que estabelece os princípios para a identificação, avaliação, gestão e reporte dos riscos que podem afetar a execução dos principais objetivos e da estratégia da companhia.

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

i. os riscos para os quais se busca proteção

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

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

ii. os instrumentos utilizados para proteção

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

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

1. Conselho de Administração – Estabelece as políticas e estratégias gerais da Companhia e, em particular, aprova a política geral de riscos.
2. Comitê de Auditoria e Controle – Propõe ao Conselho de Administração, após sua análise e consideração, a política de controle e gestão de riscos, que permita identificar categorias de risco que a empresa enfrenta; medidas de mitigação para os riscos identificados; os sistemas de controle e informação que serão usados para controlar e gerenciar os riscos citados.
3. Direções de Negócio – Analisam e supervisionam os riscos que os afetam e seus possíveis impactos.
4. Função de Gestão de Riscos – Desempenha papel fundamental no controle das atividades de riscos, impulsionando o Modelo de Gestão de Riscos na Companhia, conforme a Política de Gestão de Riscos. Implanta, proporciona suporte aos gestores das unidades de negócio e coordena o reporte de riscos.

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

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

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

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

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

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

i. riscos para os quais se busca proteção

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

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

Há também as exposições que representam um risco baixo para a Companhia, dos quais o mais significativo é o risco associado com prestadores de serviços indexados à inflação (IPCA, IGP-M, IGP-DI, entre outros).

ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge)

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

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

iii. Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

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

iv. parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) as estruturas organizacionais envolvidas

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

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

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

1. Conselho de Administração

De acordo com o Estatuto Social, o Conselho de Administração da Companhia é composto de um mínimo de cinco e um máximo de dezessete membros, com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o Conselho de Administração da Companhia é composto por doze membros, sendo um deles eleito pelo voto dos acionistas detentores das ações preferenciais em votação separada e sem a participação do controlador, e os demais eleitos pelo voto geral das ações ordinárias. Referida eleição ocorreu antes da conversão da totalidade das ações preferenciais de emissão da Companhia em ações ordinárias, cuja aprovação pelos acionistas ocorreu em 01 de outubro de 2020.

Este colegiado possui para seu assessoramento os seguintes comitês:

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

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

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

Atualmente, todos os Comitês são compostos por três membros.

i. Comitê de Auditoria e Controle

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

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

- propor ao Conselho a indicação dos auditores independentes bem como a substituição de tais auditores independentes, cabendo ao Comitê de Auditoria: (i) recomendar ao Conselho a remuneração a ser paga aos auditores independentes da Companhia; (ii) opinar sobre a contratação do auditor independente para prestação de qualquer outro serviço à Companhia; e (iii) supervisionar as atividades dos auditores independentes, a fim de avaliar a sua independência, a qualidade de serviços prestados e a adequação dos serviços às necessidades da Companhia;
- analisar o relatório da administração e as demonstrações financeiras da Companhia, inclusive orçamentos de capital, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho;
- analisar as informações financeiras elaboradas e divulgadas periodicamente pela Companhia;
- analisar o reporte de transações com partes relacionadas, nos termos estabelecidos na Política para Transações com Partes Relacionadas;
- avaliar a efetividade e a suficiência da estrutura de controles internos e dos processos de auditoria interna e independente da Companhia, apresentando as recomendações de aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos que entender necessárias, cabendo ao Comitê de Auditoria: (i) acompanhar as atividades da área de controles internos da Companhia; (ii) acompanhar as atividades da auditoria interna e compliance da Companhia, inclusive aquelas relacionadas as denúncias recebidas pelo canal de denúncias da Companhia conexas ao escopo de suas respectivas atividades, opinando ou dando o devido encaminhamento e providências às denúncias; e (iii) avaliar a efetividade e suficiência dos sistemas de controles e de gerenciamento de riscos e contingências;
- analisar as propostas dos órgãos de administração relativas à modificação do capital social, emissão de debêntures conversíveis em ações ou bônus de subscrição, transformação, incorporação, fusão ou cisão, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho;
- avaliar a observância, pela diretoria da Companhia, das recomendações feitas pelas auditorias independente e interna, bem como se pronunciar junto ao Conselho quanto a eventuais conflitos entre a auditoria interna, a externa e/ou a diretoria da Companhia; e
- elaborar parecer anual a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras da Companhia, nos termos da legislação aplicável.

ii. Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa

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

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

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

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

iii. Comitê de Qualidade e Sustentabilidade

Foi instituído em dezembro de 2004, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio. Em reunião do Conselho de Administração realizada em 15 de abril de 2020 a denominação deste Comitê foi alterada de Comitê de Qualidade do Serviço e Atenção Comercial para Comitê de Qualidade e Sustentabilidade. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Qualidade e Sustentabilidade é composto por três membros.

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

- avaliar e monitorar a adequação da estratégia de qualidade e sustentabilidade da Companhia, bem como propor melhorias quando forem encontradas oportunidades;
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, o Plano de Negócio Responsável, bem como os índices de sustentabilidade da Companhia, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades;
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os índices de satisfação e qualidade dos principais serviços prestados pela Companhia, bem como os níveis de qualidade do atendimento aos clientes, nos diversos canais, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades; e
- examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os planos e as ações de qualidade e sustentabilidade da Companhia.

iv. Comitê de Estratégia

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

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

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

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

2. Conselho Fiscal

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

O Estatuto Social estabelece que o Conselho Fiscal será composto de no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos e igual número de suplentes. Atualmente, o Conselho Fiscal da Companhia é composto por três membros efetivos e três membros suplentes.

3. Diretoria

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

4. Relações com Investidores

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

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

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

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

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

Durante o exercício de 2020, não foram constatadas deficiências ou efetuadas recomendações sobre os controles internos do emissor através do relatório circunstanciado, preparado e encaminhado pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente.

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

Em consonância com o exposto no item 5.3.d acima, não foram apontadas deficiências no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e, portanto, não foram necessárias a adoção de medidas corretivas durante o exercício de 2020.

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

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

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

A Companhia possui Programa de *Compliance* desenvolvido com base em perfil e riscos, com mecanismos de prevenção, detecção e remediação elaborando e atualizando periodicamente políticas, procedimentos e práticas.

O Modelo de Gestão de riscos definidos pela Companhia, em que a área de *Compliance* figura como responsável pelo acompanhamento dos riscos de integridade, proporciona um alto grau de conscientização sobre os riscos aos quais a empresa está exposta e garante uma alocação mais eficiente dos recursos para gerenciar os riscos identificados.

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualquer cliente, colaborador, fornecedor, acionista, parceiro ou outra parte interessada deve ter um canal de comunicação anônimo e seguro, que permita comunicar dúvidas ou denúncias no tocante ao cumprimento destes Princípios. Neste sentido, todas as partes interessadas contam com um canal de denúncia por meio do qual recebemos denúncias de

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

irregularidade ou descumprimento aos Princípios de Negócio Responsável, políticas, normativas, instruções de trabalho, bem como violações à legislação vigente.

Os Princípios de Negócio Responsável tiveram sua primeira versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2006 (ainda com o nome de Princípios de Atuação) sendo revisado periodicamente, tendo sido sua última versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2018. O documento pode ser consultado em <http://bit.ly/30i2Ggl>.

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

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

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

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

Ainda que a identificação do denunciante seja uma opção no momento do registro da denúncia, os procedimentos e toda apuração são conduzidos de forma a assegurar o sigilo, o anonimato e a confidencialidade. A empresa incentiva a prática de denunciar qualquer violação dos Princípios de 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.

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

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

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

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

Em relação ao último exercício social, 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 4.2 deste Formulário de Referência.

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

Não existem outras informações relevantes sobre o item 5.

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

a) condições financeiras e patrimoniais gerais

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

A Companhia apresenta índices de liquidez estáveis, demonstrando capacidade suficiente de honrar suas obrigações. Sendo: Liquidez Geral ((Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Não Circulante)), para os anos de 2018, 2019 e 2020 de 0,84, 0,64 e 0,60, respectivamente; e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante), de 1,07, 1,05 e 1,07, respectivamente.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo estável a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado nos anos de 2018, 2019 e 2020 o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido de 55%, 47% e 46%, respectivamente.

A tabela a seguir indica os montantes de disponibilidades e aplicações financeiras, endividamento de curto e longo prazo e estrutura de capital da Companhia, conforme demonstrações financeiras apresentadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Os resultados da Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda ("TIS") foram consolidados em nossas demonstrações financeiras a partir de 1º de setembro de 2019. Consequentemente, nossos resultados operacionais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e 2018 não são comparáveis com os resultados de nossas operações para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

<i>R\$ milhões</i>	2020	2019	2018
Disponibilidades	5.762,1	3.393,4	3.381,3
Endividamento de Curto Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	2.637,8	3.049,3	1.340,2
Debêntures	1.044,7	1.077,2	124,0
Total do endividamento de Curto Prazo	3.682,5	4.126,5	1.464,2
Endividamento de Longo Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	8.556,8	7.671,0	1.625,4
Debêntures	999,9	2.027,2	3.049,9
Total do endividamento de longo prazo	9.556,7	9.698,2	4.675,3
Patrimônio Líquido			
Capital social	63.571,4	63.571,4	63.571,4
Reserva especial de ágio	63,1	63,1	63,1
Reservas de capital	1.119,2	1.102,4	1.150,4
Reservas de lucros	3.149,7	3.492,4	4.324,2
Dividendo adicional proposto	1.587,5	2.195,6	2.468,7
Outros resultados abrangentes	65,9	30,7	29,2
Total do Patrimônio Líquido	69.556,8	70.455,6	71.607,0

A Companhia encerrou o exercício de 2020 com dívida bruta de R\$13.239,2 milhões (R\$13.824,7 milhões em 2019 e R\$6.139,4 milhões em 2018) ou 19,0% do patrimônio líquido (19,6% em 2019 e 8,5% em 2018). Os recursos captados são 100% denominados em moeda nacional, sendo a maior parte relativas a emissões no mercado de capitais local (Debêntures).

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

b) Estrutura de capital

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

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era de 3,1% em 31 de dezembro de 2018, 14,1% em 31 de dezembro de 2019 e de 10,8% em 31 de dezembro de 2020.

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

Em 31 de dezembro de 2020, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações ordinárias sem valor nominal e totalmente integralizadas.

Em 01 de outubro de 2020, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia aprovou e a Assembleia Geral Especial dos Titulares de Ações Preferenciais da Companhia ratificou a conversão da totalidade das ações preferenciais de emissão da Companhia em ações ordinárias, na proporção de 1 (uma) ação ordinária para cada 1 (uma) ação preferencial e a sua implementação pelos administradores da Companhia ("Conversão"), bem como as alterações pertinentes do Estatuto Social de forma a refletir a Conversão.

Após a concessão e transcorrido o prazo para exercício do direito de recesso, a Companhia procedeu com a Conversão, sendo o último pregão de negociação das ações preferenciais realizado em 20 de novembro de 2020. A partir de 23 de novembro de 2020, as ações da Companhia passaram a ser negociadas exclusivamente sob a classe ordinária.

Em 31 de dezembro de 2019, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

Em 31 de dezembro de 2018, o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

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

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

DÍVIDA LÍQUIDA FINANCEIRA			
(R\$ milhões)	dez/20	dez/19	dez/18
Dívida de Curto Prazo	(3.682,5)	(4.126,5)	(1.464,2)
Dívida de Longo Prazo	(9.556,7)	(9.698,2)	(4.675,3)
Dívida Total	(13.239,2)	(13.824,7)	(6.139,4)
Posição Líquida com Derivativos	(5,6)	16,0	56,1
Dívida (pós-operações de derivativos)	(13.244,7)	(13.808,7)	(6.083,3)
Caixa e Aplicações financeiras	5.764,1	3.393,4	3.381,3
Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia	0	13,2	12,5
Ativo Garantidor da Contraprestação Contingente	0	484,0	465,7
Dívida Líquida	(7.480,7)	(9.918,0)	(2.223,8)
Dívida Líquida / EBITDA	0,42	0,55	0,12
Dívida Total / EBITDA	0,74	0,76	0,34
Dívida Total / <i>Market Capitalization</i>	0,17	0,15	0,08

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

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

A principal fonte utilizada pela Companhia para financiar suas necessidades de capital de giro e investimento em ativos não circulantes é a sua própria geração de caixa livre ("*free cash flow*"). Em 2020, 2019 e 2018, a Companhia não utilizou linhas de crédito, tampouco fez captações de recursos via mercado de capitais.

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

A geração de caixa da Companhia ainda será a principal fonte de financiamento para o ano de 2021, porém, havendo necessidades de captação, a Companhia poderá ir ao mercado e captar via operações de empréstimos, financiamentos ou emissões em mercado de capitais.

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

(i) contratos de empréstimos e financiamentos relevantes

Em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento:

				Saldo em Dez/20		
R\$ milhões	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
PSI	R\$	2,5% a 5,5%	Até 2023	0,1	0,1	0,1
Fornecedores	R\$	114,6% a 149,0% do CDI	Até 2021	375,7	-	375,7
Debêntures	R\$	IPCA+0,5%	Até 2021	29,4	-	29,4
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	1.015,3	999,9	2.015,2
Arrendamento Financeiro	R\$	IPCA	Até 2044	2.262,0	8.556,7	10.818,8
Total Consolidado				3.682,5	9.556,7	13.239,2

				Saldo em Dez/19		
R\$ milhões	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	-	-	-
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	8,8	0,1	9,0
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	-	-	-
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	15,0	24,9	39,9
Fornecedores	R\$	107,9% a 115,9% do CDI	Até 2019	996,2	0,1	996,3
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	-	-	-
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	28,4	28,4	56,7
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	44,5	1.998,8	2.043,3
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,24% spread	Até 2020	1.004,3	-	1.004,3

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

Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	2.029,3	7.161,9	9.191,2
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	-	484,0	484,0
Moeda estrangeira						
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	-	-	-
Total Consolidado				4.126,5	9.698,2	13.824,7

Saldo em Dez/18

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

(ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia possuía relações de longo prazo do PSI com Itaú. Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a Companhia possuía relações de longo prazo com BNDES e BNB, cuja posição é apresentada nos quadros do item acima.

(iii) grau de subordinação entre as dívidas

Não há subordinação entre as dívidas.

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

A Companhia possui debêntures (emissões Telefônica Brasil: 5ª emissão de R\$2.000,0 milhões; emissão Minas Comunica: 1ª Emissão de R\$55,5 milhões) que incluem cláusulas restritivas relativas ao cumprimento de certos índices financeiros ("covenants"), tradicionalmente aplicáveis a estes tipos de operações e relacionadas à geração de caixa, índices de endividamento, entre outros. Estas cláusulas restritivas são apuradas semestral e trimestralmente durante a vigência dos contratos e até 31 de dezembro de 2020 foram totalmente cumpridas pela Companhia.

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

O quadro a seguir demonstra o cumprimento desses índices financeiros em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018:

	2020	2019	2018
Patrimônio líquido / Ativo Total	0,64	0,65	0,70
<i>Índice mínimo de 0,32</i>			
Dívida Financeira Líquida / EBITDA	0,42	0,55	0,15
<i>Índice máximo de 2,50</i>			
Dívida Financeira Líquida de CP / EBITDA	-0,30	-0,08	-0,14
<i>Índice máximo de 0,20</i>			
EBITDA / (Resultado Financeiro Líquido)	31,06	22,11	N/A
<i>Índice mínimo de 3,00</i>			

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

g) limite dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

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

Empresa	Instituição	Tipo	Contrato	Crédito Contratado R\$	Moeda	Crédito Utilizado R\$	% Utilizado
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783537-P	238.945	R\$	238.945	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783611-2	2.022.732	R\$	2.022.732	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	1310059	4.029.778	R\$	4.029.778	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	184.487.974	R\$	184.487.974	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	225.466.878	R\$	225.466.878	100%

h) alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

A Companhia descreve a seguir as alterações significativas em itens das Demonstrações Financeiras Consolidadas na seguinte base de comparação: 2020 x 2019 e 2019 x 2018.

2020 x 2019

R\$ milhões

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

	ATIVO				
	dez/20	AV%	dez/19	AV%	Var. 2020/2019
Ativo circulante	19.060,9	17,5%	18.644,7	17,2%	2,2%
Caixa e equivalentes de caixa	5.762,1	5,3%	3.393,4	3,1%	69,8%
Contas a receber	8.182,7	7,5%	8.719,5	8,1%	-6,2%
Estoques	633,1	0,6%	578,0	0,5%	9,5%
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	519,3	0,5%	411,6	0,4%	26,2%
Impostos, taxas e contribuições a recuperar	2.512,3	2,3%	4.176,4	3,9%	-39,8%
Depósitos e bloqueios judiciais	177,4	0,2%	277,5	0,3%	-36,1%
Instrumentos financeiros derivativos	5,9	0,0%	19,3	0,0%	-69,4%
Despesas antecipadas	859,8	0,8%	686,5	0,6%	25,2%
Outros ativos	408,3	0,4%	382,5	0,4%	6,7%
Ativo não circulante	89.677,5	82,5%	89.645,0	82,8%	0,0%
Ativos realizáveis no longo prazo	4.598,4	4,2%	5.418,5	5,0%	-15,1%
Investimentos	144,4	0,1%	104,2	0,1%	38,6%
Imobilizado	44.352,6	40,8%	42.847,3	39,6%	3,5%
Intangível	40.582,1	37,3%	41.275,0	38,1%	-1,7%
TOTAL DO ATIVO	108.738,4	100,0%	108.289,7	100,0%	0,4%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava, em dezembro de 2020, 5,3% do ativo total, apresentando variação positiva de 69,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre da geração de caixa operacional de R\$19.341,8 milhões, compensada pelo consumo de caixa nas atividades de financiamento de R\$10.564,6 milhões e nas atividades de investimento de R\$6.408,5 milhões.

Contas a receber: Representava, em dezembro de 2020, 7,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 6,2% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber e da redução nas contas a receber de clientes dos serviços de tecnologia fixa (STFC) e móvel (SMP), compensado parcialmente pelo aumento nas contas a receber de vendas de aparelhos.

Estoques: Representava, em dezembro de 2020, 0,6% do ativo total, apresentando variação positiva de 9,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação, concentrada principalmente nos estoques de terminais móveis, decorre das ações estratégicas de reposição de estoques, aliados aos efeitos cambiais ocorridas durante o ano, afetando diretamente os preços dos estoques.

Imposto de renda e contribuição social a recuperar: Representava, em dezembro de 2020, 0,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 26,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de aumentos nos créditos de imposto de renda gerados por rendimentos em aplicações financeiras, prestações de serviços e outras origens, para futuros abatimentos de tributos federais a recolher.

Impostos, taxas e contribuições a recuperar: Representava, em dezembro de 2020, 2,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 39,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da utilização dos créditos oriundos dos processos judiciais transitados em julgado no STJ, referente ao direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava, em dezembro de 2020, 0,2% do ativo total, apresentando variação negativa de 36,1% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo para adequação ao prazo de realização.

Instrumentos financeiros derivativos: Não registrava representatividade no ativo total em dezembro de 2020, apresentando variação negativa de 69,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de liquidações de contratos relacionados à cobertura de dívidas e de recebíveis, compensadas por provisões de variações cambiais.

Despesas antecipadas: Representava, em dezembro de 2020, 0,8% do ativo total, apresentando variação positiva de 25,2% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento em comissionamento sobre contratos de vendas a clientes, desenvolvimento e manutenção de *softwares* e em serviços de propaganda e publicidade.

Outros ativos: Representava, em dezembro de 2020, 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 6,7% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento dos créditos com adiantamentos a fornecedores e

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

com planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição superavitária, compensados parcialmente pelas baixas de valores de ativos não estratégicos destinados a venda.

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava, em dezembro de 2020, 4,2% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos depósitos e bloqueios judiciais (levantamento do depósito judicial do processo de aproveitamento fiscal do ágio da antiga Vivendi (GVT) e substituição de depósitos e bloqueios judiciais por garantias), planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição superavitária, tributos diferidos, despesas antecipadas, contas a receber e aplicações financeiras de longo prazo.

Investimentos: Representava, em dezembro de 2020, 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 38,6% na comparação com o ano anterior, decorrente dos efeitos cambiais em equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam, em dezembro de 2020, 78,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 1,0% na comparação com o ano anterior, decorrente das adições de Capex em 2020 (principalmente referente à contratos de arrendamentos enquadrados como IFRS 16, respondendo isoladamente por 36% desse volume), compensadas por depreciações, amortizações, provisões e baixas de valor residual líquido.

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

R\$ milhões

	PASSIVO				
	dez/20	AV%	dez/19	AV%	Var. 2020/2019
Passivo circulante	17.875,1	16,4%	17.732,1	16,4%	0,8%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	764,3	0,7%	752,2	0,7%	1,6%
Fornecedores	6.613,0	6,1%	6.871,8	6,3%	-3,8%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	1,7	0,0%	6,6	0,0%	-74,2%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	1.607,4	1,5%	1.139,8	1,1%	41,0%
Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos	3.682,5	3,4%	4.126,5	3,8%	-10,8%
Dividendos e juros sobre capital próprio	3.866,0	3,6%	3.587,4	3,3%	7,8%
Provisões e contingências	417,7	0,4%	374,5	0,3%	11,5%
Instrumentos financeiros derivativos	8,9	0,0%	1,9	0,0%	368,4%
Receitas diferidas	506,8	0,5%	506,2	0,5%	0,1%
Outros passivos	406,8	0,4%	365,2	0,3%	11,4%
Passivo não circulante	21.306,5	19,6%	20.102,0	18,6%	6,0%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	3,7	0,0%	36,0	0,0%	-89,7%
Impostos, taxas e contribuições a recolher	319,4	0,3%	285,1	0,3%	12,0%
Imposto de renda e contribuição social a recolher	96,2	0,1%	86,5	0,1%	0,0%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	4.414,5	4,1%	3.146,4	2,9%	40,3%
Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos	9.556,7	8,8%	9.698,2	9,0%	-1,5%
Provisões e contingências	5.192,4	4,8%	5.161,0	4,8%	0,6%
Instrumentos financeiros derivativos	66,1	0,1%	54,2	0,1%	22,0%
Receitas diferidas	239,4	0,2%	211,9	0,2%	13,0%
Outros passivos	1.418,1	1,3%	1.422,7	1,3%	-0,3%
Patrimônio líquido	69.556,8	64,0%	70.455,6	65,1%	-1,3%
TOTAL DO PASSIVO	108.738,4	100,0%	108.289,7	100,0%	0,4%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava, em dezembro de 2020, 0,7% do passivo total, apresentando variação positiva de 1,6% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da transferência para o curto prazo de saldos de planos de remuneração baseado em ações para a adequação dos prazos de vencimentos, parcialmente compensada por reduções nas provisões de participações de empregados no resultados, encargos e benefícios sociais.

Fornecedores: Representava, em dezembro de 2020, 6,1% do passivo total, apresentando variação negativa de 3,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de antecipações de pagamentos em negociações de contratos e de ações de financiamentos com fornecedores de mercadorias e equipamentos.

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava, em dezembro de 2020, 1,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 41,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da postergação de pagamento da taxa Fistel, compensada parcialmente pela redução dos saldos de ICMS a recolher e de PIS e COFINS a recolher.

Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos: Representava, em dezembro de 2020, 3,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 10,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente dos pagamentos (principal e encargos) de debêntures (6ª emissão) e de contratos de arrendamentos, compensada por transferências de saldos do longo prazo, apropriação de encargos financeiros e por negociações de financiamentos com fornecedores.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava, em dezembro de 2020, 3,6% do passivo total, apresentando variação positiva de 7,8% na comparação com o ano anterior, decorrente de deliberações de dividendos complementares de 2019 e juros sobre o capital próprio e dividendos intermediários de R\$5.631,1 milhões, compensados parcialmente por pagamentos de R\$5.259,4 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$93,1 milhões.

Provisões e contingências: Representava, em dezembro de 2020, 0,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 11,5% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas e regulatórias, com ingressos líquidos de R\$412,9 milhões e atualizações monetárias de R\$149,5 milhões, compensados parcialmente por baixas por pagamentos de R\$519,2 milhões.

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

Receitas diferidas: Representava, em dezembro de 2020, 0,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 0,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento nos saldos de passivos contratuais com clientes, compensada parcialmente pela redução em vendas de ativos não estratégicos.

Outros passivos: Representava, em dezembro de 2020, 0,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 11,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento nas obrigações com a ANATEL referentes a ônus de renovação de licenças.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Impostos, taxas e contribuições a recolher: Representava, em dezembro de 2020, 0,3% do passivo total, apresentando variação positiva de 12,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento dos saldos de ICMS a recolher.

Imposto de renda e contribuição social diferidos: Representava, em dezembro de 2020, 4,1% do passivo total, apresentando variação positiva de 40,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente dos tributos diferidos passivos reconhecidos sobre amortizações fiscais dos ágios, carteira de clientes, marcas e licenças (constituídos nas combinações de negócios da Companhia) e sobre bens do ativo imobilizado de pequeno valor, compensados parcialmente pelas constituições de provisões para demandas judiciais, perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber, fornecedores e outras provisões passivas.

Empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamentos: Representava, em dezembro de 2020, 8,8% do passivo total, apresentando variação negativa de 1,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente das transferências de saldos para o curto prazo de debêntures (5ª emissão) e pela liquidação do passivo de contraprestação contingente, compensada por novos ingressos de arrendamentos.

Provisões e contingências: Representava, em dezembro de 2020, 4,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 0,6% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram aumentos por atualizações monetárias de R\$421,9 milhões e ingressos líquidos de R\$17,4 milhões, parcialmente compensados por baixas por pagamentos de R\$407,9 milhões.

Receitas diferidas: Representava, em dezembro de 2020, 0,2% do passivo total, apresentando variação positiva de 13,0% na comparação com o ano anterior. Esse aumento decorre principalmente da alienação de ativos imobilizados não estratégicos e de passivos contratuais com clientes, compensadas parcialmente por amortizações de subvenções governamentais.

Outros passivos: Representava, em dezembro de 2020, 1,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 0,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária, compensada parcialmente pelo aumento nas obrigações com a ANATEL referentes a licenças de autorização de exploração de frequências.

Patrimônio Líquido: Representava, em dezembro de 2020, 64,0% do passivo total, apresentando variação negativa de 1,3% na comparação com o ano anterior, decorrente das destinações de dividendos complementares de 2019 e juros sobre o capital próprio e dividendos intermediários de R\$6.025,6 milhões, compensados parcialmente pelo lucro líquido do exercício de R\$4.770,5 milhões, da prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$99,8 milhões e de outros movimentos de R\$256,5 milhões.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**2019 x 2018**

R\$ milhões

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

Ativo Circulante

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

Contas a receber: Representava, em dezembro de 2019, 8,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 5,0% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento nas contas a receber de clientes do serviço móvel celular (SMP), compensado pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber.

Estoques: Representava, em dezembro de 2019, 0,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 25,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação, concentrada principalmente nos estoques de terminais móveis, decorre das ações estratégicas de reposição de estoques, aliados aos efeitos cambiais ocorridas durante o ano, afetando diretamente os preços dos estoques.

Imposto de renda e contribuição social a recuperar: Representava, em dezembro de 2019, 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 49,9% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de aumentos nos créditos de imposto de renda gerados por rendimentos em aplicações financeiras, prestações de serviços e outras origens, para futuros abatimentos de tributos federais a recolher.

Impostos, taxas e contribuições a recuperar: Representava, em dezembro de 2019, 3,9% do ativo total, apresentando variação negativa de 10,6% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da utilização parcial dos créditos oriundos dos processos judiciais transitados em julgado no STJ, referente ao direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava, em dezembro de 2019, 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 11,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo para adequação ao prazo de realização, parcialmente compensadas por novos depósitos judiciais realizados durante o exercício.

Instrumentos financeiros derivativos: Não apresentava representatividade no ativo total em dezembro de 2019, apresentando variação negativa de 72,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente de liquidações de contratos relacionados à cobertura de dívidas e de recebíveis, compensadas por provisões de encargos e variações cambiais.

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

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

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

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava, em dezembro de 2019, 5,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 30,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos depósitos e bloqueios judiciais, tributos diferidos e tributos a recuperar (principalmente por compensações de créditos oriundos dos processos judiciais transitados em julgado no STJ, referente ao direito de exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS), compensada parcialmente pelo aumento em despesas antecipadas, instrumentos financeiros derivativos e nas contas a receber no longo prazo, entre outros.

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

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

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

R\$ milhões

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

Passivo Circulante

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

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

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

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

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

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

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

R\$603,3 milhões, atualizações monetárias de R\$42,8 milhões e adições oriundas de combinações de negócios de R\$ 7,8 milhões.

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

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

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

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

Imposto de renda e contribuição social diferidos: Representava, em dezembro de 2019, 2,9% do passivo total, apresentando variação positiva de 58,7% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente dos tributos diferidos passivos reconhecidos sobre amortizações fiscais dos ágios constituídos nas combinações de negócios da Companhia, amortizações de alocações de carteira de clientes, marcas e licenças e sobre constituições de provisões para demandas judiciais.

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

Provisões e contingências: Representava, em dezembro de 2019, 4,8% do passivo total, apresentando variação negativa de 12,2% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram reduções decorrentes de baixas por reversões, pagamentos e compensações com depósitos judiciais e outros movimentos de R\$1.218,9 milhões, compensadas por atualizações monetárias de R\$498,5 milhões.

Receita diferida: Representava, em dezembro de 2019, 0,2% do passivo total, apresentando variação negativa de 15,4% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da realização de receitas com alienação de ativos imobilizados não estratégicos e de subvenções governamentais.

Outros passivos: Representava, em dezembro de 2019, 1,3% do passivo total, apresentando variação positiva de 53,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente pelo aumento nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária e pelo aumento nas obrigações com a ANATEL (licenças de autorização e ônus de renovação de licenças).

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

Demonstrações de Resultados

2020 x 2019

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

	2020	AV%	2019	AV%	Var. 2020 / 2019
Serviços	57.293,4	132,8%	60.129,6	135,8%	-4,7%
Venda de mercadorias (1)	5.902,0	13,7%	6.442,3	14,6%	-8,4%
Receita operacional bruta	63.195,4	146,5%	66.571,9	150,4%	-5,1%
Tributos	(13.022,7)	-30,2%	(13.894,3)	-31,4%	-6,3%
Descontos e devoluções	(7.046,2)	-16,3%	(8.409,4)	-19,0%	-16,2%
Receita operacional líquida	43.126,5	100,0%	44.268,2	100,0%	-2,6%
Custos das mercadorias vendidas	(2.878,5)	-6,7%	(3.157,0)	-7,1%	-8,8%
Depreciação e amortização	(8.865,9)	-20,6%	(8.624,2)	-19,5%	2,8%
Serviços de terceiros	(7.120,8)	-16,5%	(6.601,5)	-14,9%	7,9%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(1.284,9)	-3,0%	(1.388,2)	-3,1%	-7,4%
Pessoal	(775,8)	-1,8%	(758,7)	-1,7%	2,3%
Impostos, taxas e contribuições	(1.690,2)	-3,9%	(1.597,1)	-3,6%	5,8%
Outros custos	(77,0)	-0,2%	(32,2)	-0,1%	139,1%
Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas	(22.693,1)	-52,6%	(22.158,9)	-50,1%	2,4%
Despesas com comercialização de serviços	(11.871,5)	-27,5%	(12.701,3)	-28,7%	-6,5%
Despesas gerais e administrativas	(2.525,0)	-5,9%	(2.498,1)	-5,6%	1,1%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	544,0	1,3%	304,0	0,7%	78,9%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	6.580,9	15,3%	7.213,9	16,3%	-8,8%
Resultado financeiro líquido	(573,4)	-1,3%	(820,1)	-1,9%	-30,1%
Equivalência patrimonial	0,7	0,0%	0,7	0,0%	0,0%
Lucro antes dos tributos	6.008,2	13,9%	6.394,5	14,4%	-6,0%
Imposto de renda e contribuição social	(1.237,7)	-2,9%	(1.393,5)	-3,1%	-11,2%
Lucro líquido do exercício	4.770,5	11,1%	5.001,0	11,3%	-4,6%

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

A **receita operacional bruta** reduziu-se em 5,1% totalizando R\$63.195,4 milhões em 2020 (R\$66.571,9 milhões em 2019) como resultado da menor receita de serviços, tanto fixa quanto móvel, e da queda de receita de venda de mercadorias, principalmente em função dos efeitos causados pela pandemia de Covid-19. As variações estão detalhadas a seguir:

Receita de Serviços: reduziu-se em 4,7% em relação a 2019 refletindo a diminuição das receitas não-core (voz fixa, xDSL e DTH), parcialmente compensadas pela evolução positiva das receitas core como FTTH, IPTV e dados e serviços digitais.

Receita de Vendas de mercadorias: reduziu-se 8,4% em relação a 2019, refletindo o período em que as lojas estiveram fechadas em função da pandemia do Covid-19, parcialmente compensado pelo aumento expressivo do volume de vendas através de canais digitais.

Custos dos serviços prestados e mercadorias vendidas: aumentou 2,4% para R\$22.693,1 milhões em 2020 (R\$22.158,9 milhões em 2019). As principais variações são destacadas a seguir:

Custos das mercadorias vendidas: reduziu 8,8% para R\$2.878,5 milhões em 2020 (R\$3.157,0 milhões em 2019), principalmente em função da menor venda de aparelhos e acessórios em função da pandemia.

Depreciação e amortização: aumentou 2,8% para R\$8.865,9 milhões em 2020 (R\$8.624,2 milhões em 2019), resultado do aumento da base de ativos, refletindo o nível sustentável de investimentos realizados pela Companhia nos últimos anos.

Serviços de terceiros e outros: subiu 8,5% para R\$7.197,8 milhões em 2020 (R\$6.633,7 milhões em 2019), como resultado da maior despesa com serviços de manutenção e conservação de ativos e conteúdos digitais.

Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios: reduziu 7,4% para R\$1.284,9 milhões em 2020 (R\$1.388,2 milhões em 2019), em função da maior eficiência na gestão de contratos de aluguel e manutenção da rede.

Pessoal: aumentou 2,3% para R\$775,8 milhões em 2020 (R\$758,7 milhões em 2019), em função da internalização de áreas estratégicas.

Impostos, taxas e contribuições: aumentou 5,8% para R\$1.690,2 milhões em 2020 (R\$1.597,1 milhões em 2019), devido principalmente a maiores impostos regulatórios relacionados ao aumento da base de clientes.

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

Comercialização de serviços: diminuiu 6,5% para R\$11.871,5 milhões em 2020 (R\$12.701,3 milhões em 2019), refletindo a evolução da Companhia em suas iniciativas de digitalização e automação de atividades relacionadas ao atendimento ao cliente e maior volume de vendas através de canais digitais.

Despesas gerais e administrativas: aumentou 1,1% para R\$2.525,0 milhões em 2020 (R\$2.498,1 milhões em 2019), permanecendo praticamente estável no comparativo anual devido ao contínuo controle de custos nestas rubricas.

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas: registraram receita de R\$544,0 milhões em 2020 (R\$304,0 milhões em 2019). Esse incremento é resultado, principalmente, de maiores recuperações tributárias e redução de contingências cíveis e trabalhistas.

<i>R\$ milhões</i>	2020	2019
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	6.580,9	7.213,9
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	8.865,9	8.624,2
Em despesas de comercialização de serviços	1.495,2	1.501,1
Em despesas gerais e administrativas	866,4	794,5
EBITDA	17.808,4	18.133,7
Margem EBITDA		
a) EBITDA	17.808,4	18.133,7
b) Receita operacional líquida	43.126,5	44.268,2
Margem EBITDA [a) / b)]	41,3%	41,0%

Em 2020, o EBITDA atingiu R\$17.808,4 milhões (R\$18.133,7 milhões em 2019), uma redução de 1,8% no comparativo anual. A Margem EBITDA alcançada em 2020 foi de 41,3% (41,0% em 2019), refletindo a menor atividade comercial entre os períodos em função da pandemia do Covid-19, apesar da eficiência no controle de custos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**2019 x 2018**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O EBITDA em 2019 apresentou um aumento de 1,7% em relação a 2018, apresentando um resultado de R\$18.133,7 milhões. A Margem EBITDA alcançada em 2019 foi de 41,0%, estável em relação à margem EBITDA registrada em 2018, principalmente devido (1) à maior receita de serviços móveis, ultra banda larga e Dados corporativos e TI; (2) redução nos custos, principalmente em função das medidas de eficiência e digitalização; e (3) efeito não recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia relativo a contingência tributária em 2018. Excluindo esse efeito a margem EBITDA recorrente atingiu 40,5% em 2019, um incremento de 4,7 p.p. em relação à margem EBITDA recorrente registrada em 2018 (35,8%).

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

R\$ mil

	Consolidado		
	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Atividades operacionais			
Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos:			
Lucro antes dos tributos	6.008.234	6.394.535	11.277.490
Depreciações e amortizações	11.227.498	10.919.792	8.368.623
Variações cambiais de empréstimos e instrumentos financeiros derivativos	(6.538)	(5.271)	30.664
Variações monetárias	506.056	518.833	801.912
Resultado de equivalência patrimonial	(734)	(752)	5.847
Ganhos na baixa/alienação de ativos	(459.758)	(329.603)	(63.881)
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	1.740.358	1.682.348	1.533.660
Mudanças em provisões passivas	92.358	(116.717)	(80.333)
Baixas e reversões para redução ao valor realizável dos estoques	6.508	(95.988)	(45.223)
Planos de previdência e outros benefícios pós emprego	88.487	56.012	52.885
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	673.905	625.480	1.098.251
Despesas de juros	651.496	782.921	497.797
Outros	(48.289)	(143.208)	(14.089)
Ajustes de capital de giro:			
Contas a receber	(1.142.973)	(2.078.801)	(1.603.002)
Estoques	(61.783)	(15.843)	(68.127)
Tributos a recuperar	1.687.393	87.550	(5.849.648)
Despesas antecipadas	(146.425)	(188.641)	41.166
Outros ativos	(17.116)	70.265	(20.225)
Pessoal, encargos e benefícios sociais	(17.755)	(13.303)	47.870
Fornecedores	287.273	286.513	1.056.817
Impostos, taxas e contribuições	38.526	1.872.920	223.059
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	(927.057)	(1.727.178)	(3.928.925)
Outros passivos	38.334	(11.477)	(249.571)
Caixa gerado nas operações	20.217.998	18.570.387	13.113.017
Juros pagos	(781.092)	(746.986)	(494.931)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(95.156)	(102.205)	(676.659)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	19.341.750	17.721.196	11.941.427
Atividades de investimento			
Aquisições de imobilizado e intangível	(8.289.264)	(8.838.641)	(8.517.458)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado	959.345	698.643	9.053
Aquisição de sociedade por controlada	-	(70.844)	-
Resgates de depósitos judiciais	798.233	277.894	2.832.062
Caixa recebido na venda de investimentos	116.411	-	10
Caixa e equivalentes de caixa por aquisição	(6.756)	5.760	-
Resgate de aplicações dadas em garantias	13.575	-	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(6.408.456)	(7.927.188)	(5.676.333)
Atividades de financiamento			
Pagamentos de empréstimos, financiamentos, debêntures e arrendamento	(5.297.688)	(3.696.660)	(2.893.219)
Captação de empréstimos, financiamentos e debêntures	-	-	-
Recebimento dos instrumentos financeiros derivativos	84.400	192.124	181.117
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos	(69.214)	(100.581)	(85.124)
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	(5.259.367)	(6.176.842)	(4.136.878)
Pagamento por aquisições de ações para tesouraria	(22.721)	-	-
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(10.564.590)	(9.781.959)	(6.934.104)
Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa, líquidos	2.368.704	12.049	(669.010)
Caixa e equivalentes no início do exercício	3.393.377	3.381.328	4.050.338
Caixa e equivalentes no final do exercício	5.762.081	3.393.377	3.381.328

2020 x 2019

O fluxo de caixa das operações foi de R\$19.341,8 milhões em 2020, um aumento de 9,1% em relação aos R\$17.721,2 milhões de 2019. O aumento do fluxo de caixa das operações deve-se a melhor performance de cobrança/arrecadação, giro de estoque e tributos a recuperar que estão concentrados principalmente em ICMS. Adicionalmente, houve também redução nas despesas com *call center* e comissões.

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

O fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento foi de R\$6.408,5 milhões em 2020, contra R\$7.927,2 milhões em 2019. A variação do fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento deve-se a nova calendarização de investimentos em função da pandemia.

O fluxo de caixa utilizado em atividades de financiamento registrou uma saída de R\$10.564,6 milhões em 2020, em comparação com a saída de R\$9.782,0 milhões em 2019. O aumento do fluxo de caixa utilizado nas atividades de financiamento foi de R\$ 782,6 milhões em 2020 em relação a 2019, principalmente por maiores pagamentos de leasing (IRFS16).

2019 x 2018

A Geração de Caixa Operacional foi de R\$17.721,2 milhões em 2019, um aumento de 48,4% comparado com R\$11.941,4 milhões em 2018. O aumento no fluxo de caixa das operações se deve à compensação dos depósitos legais de provisão em 2018 (taxa Fistel e EBC) de R\$2.505,0 milhões, compensados no Fluxo de Caixa de Investimentos, sem efeito de saída de caixa. Excluindo esses efeitos não recorrentes, o fluxo de caixa das operações teria um aumento de 22,7% em 2019. O aumento no fluxo de caixa das operações reflete o aumento nas receitas de serviços móveis e de dispositivos. Houve também uma redução nas despesas com interconexão, call center e comissionamento. Também houve créditos tributários de R\$2.969 milhões em 2019, um aumento de R\$ 1.572 milhões em comparação a R\$1.397 milhões em 2018, efeito observado em impostos, taxas e contribuições.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de investimentos foi de R\$7.927,2 milhões em 2019, comparado a R\$5.676,3 milhões em 2018. O aumento no fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento deve-se à compensação dos depósitos judiciais de provisão em 2018 (taxa Fistel e EBC) de R\$2.505,0 milhões, compensados no Fluxo de Caixa Operacional, sem efeito de saída de caixa. Excluindo esses impactos não recorrentes, nosso fluxo de caixa aplicado nas atividades de investimentos teria uma redução de 3,1% em 2019.

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

Fluxo de Caixa Operacional Livre

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

<i>R\$ milhões</i>	Exercício encerrado em 31 de dezembro		
	2020	2019	2018
Reconciliação do Fluxo de Caixa Operacional Livre			
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	19.341,8	17.721,2	11.941,4
Caixa líquido usado em atividades de investimento	(6.408,5)	(7.927,2)	(5.676,3)
Fluxo de caixa operacional livre	12.933,3	9.794,0	6.265,1

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

a) resultados das operações do emissor, em especial:

i. descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A receita operacional da Companhia é composta pelos seguintes itens:

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

ii. fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

2020

Em 2020, a Telefônica Brasil continuou com a estratégia de expansão da rede de fibra óptica pelo país, com o objetivo de entregar banda larga de alta qualidade e velocidade, principalmente nesse momento em que a conectividade se mostrou mais do que essencial. Evoluímos a proposta de valor com velocidades de até 300 Mbps e ofertas integradas com serviços referência no mercado de entretenimento, como Netflix e Disney+. O Vivo Fibra apresentou crescimento recorde em 2020 em adições líquidas. Seguimos acelerando também em IPTV, inovando em produto e complementando a proposta de valor do Vivo Fibra.

No pós-pago, a Companhia continua liderando o mercado com 37,7% de participação, amparada no sólido posicionamento da empresa nos planos Família, que evoluíram para entregar mais benefícios para os clientes, como mais franquia e roaming internacional, com diárias Vivo Travel inclusas para utilização do celular fora do país e na inovação, com o lançamento dos planos Selfie, feitos em parceria com algumas das marcas mais desejadas do mercado, como Spotify, Netflix, Rappi, Telecine e Premiere. Os planos Selfie oferecem, além de muita franquia para uso individual, a assinatura dos serviços.

Adicionalmente, a empresa alavancou o crescimento no segmento pós-pago por meio da totalização dos clientes, oferecendo benefícios, como descontos e bônus em franquias, para clientes que possuem banda larga com a Vivo. Dessa forma, a Companhia foi capaz de incrementar o volume de vendas de planos pós-pago.

Nos planos Controle, mantivemos a estratégia de migração de pré-pago a controle, aproveitando o forte crescimento de base do pré-pago para impulsionar as ações de *upsell*, com foco na rentabilização. Mantendo a aposta na transformação digital, continuamos investindo no Vivo Easy, um plano que é customizado pelo cliente através do aplicativo.

No pré-pago, foi um ano de sólida recuperação de resultados, sustentada pela ampliação do portfólio de ofertas com novas opções semanais e quinzenais. Esses lançamentos ampliaram as possibilidades de escolha aos clientes e permitiram maximizar a rentabilização da base. Além disso, expandimos a oferta do Giga Chip para os canais de Varejo, com internet em dobro por 6 meses, WhatsApp ilimitado e 15 dias grátis, o que nos leva para uma captação de clientes de maior qualidade também nestes pontos de vendas. Continuamos acelerando a atuação segmentada, utilizando algoritmos e aprendizado de máquina para entender momentos-chave da relação com o cliente e gerar uma experiência mais personalizada.

Em linha com a tendência de entregar uma experiência cada vez mais personalizada para os clientes, o programa de relacionamento da Vivo, o Vivo Valoriza, alcançou volumes recordes de utilização, com mais de 2,5 milhões de acessos mensais e mais de 250 parceiros cadastrados, que levam seus produtos de maneira segmentada para os diferentes perfis de clientes Vivo.

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

Por fim, para ampliar nossa atuação em serviços financeiros, iniciamos o serviço de crédito pessoal Vivo Money. O serviço está disponível para clientes controle e pós-pago que podem contratar de R\$1 mil a R\$30 mil de forma 100% digital, com taxas de juros competitivas, a partir de 1,99% ao mês, e com prazo de pagamento de seis a 24 meses.

O segmento B2B foi amplamente impactado pela pandemia do Covid-19, especialmente no segmento de Pequenas e Médias empresas. O alto índice de fechamento destas empresas afetou diretamente as vendas e os níveis de inadimplência do segmento. Nas grandes empresas, o cenário também foi decisivo para reduções de investimentos em alguns setores, o que impactou em menores vendas. Entretanto, oportunidades de novos negócios com o novo cenário ajudaram na redução dos impactos negativos ocasionados pela crise.

Como plano para recuperação do segmento, realizamos ações em todas as linhas de negócios B2B. No negócio móvel, lançamos ofertas com melhor valor em dados, organizamos times de trabalho focados em atender demandas urgentes de Home Office dos nossos clientes e customizamos ofertas para segmentos altamente atingidos pela crise, fidelizando nossa base de clientes.

No negócio de Fibra, a estratégia de totalização dos nossos clientes B2B, em que consolidamos nossa presença no cliente com produtos móvel e fixo, foi essencial para fidelização da nossa base e garantiu o menor patamar de *churn* da história. Além disso, o forte investimento da Companhia para ampliar a cobertura do Vivo Fibra, levando ultravelocidade a um maior número de empresas, possibilitou ampliar a estratégia de totalização de serviços e a recuperação das vendas do segmento.

Em TI Corporativa, conseguimos crescer em todas as linhas de negócio, com destaque para alguns produtos-chave. Em *cloud*, consolidamos nossas parcerias no setor, alcançando um crescimento expressivo em receitas, alavancado por SaaS e alguns projetos especiais em grandes clientes. Em segurança e Data Center, o crescimento foi superior a 15%, reforçando o posicionamento de parceiro tecnológico na jornada de transformação digital dos nossos clientes.

2019

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

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

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

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

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

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

aprendizado de máquina para entender momentos-chave da relação do cliente com a Companhia e gerar uma experiência mais personalizada.

2018

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

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

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

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

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

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

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

Preocupada em atender às necessidades dos diversos tipos de clientes, a Companhia também relançou o aplicativo Vivo Easy, com novo modelo de oferta de pacotes de internet e diárias de acesso a aplicativos sem mensalidade e validade. Oferecemos maior bônus de internet por indicação e, com a campanha “Sua vida no modo Easy”, buscamos ampliar nosso posicionamento como operadora digital e disruptiva.

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

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

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

Do ponto de vista comercial, a Companhia ampliou a gama de canais HD superando a concorrência, desenvolveu novas ofertas e parcerias com grandes serviços de *streaming*: oferecemos o *Amazon Prime Video* de graça por 3 meses para

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

assinantes, sendo a primeira operadora da América Latina a realizar tal oferta de serviço adicional. Também fechamos acordos para distribuir *NFL Game Pass* no Brasil, o aplicativo de streaming Tidal e concedemos descontos em seleções de filmes no Vivo Play. Destaque ainda para o lançamento da funcionalidade que permite a assinantes acessar o Netflix diretamente a partir de um canal do decodificador da Vivo e do aplicativo *Smart Wi-Fi* que permite realizar a gestão residencial e corporativa da rede sem necessidade de intervenção técnica.

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

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

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

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

Receitas Operacionais

Em 2020, a receita operacional bruta totalizou R\$63.195,4 milhões, como resultado da menor receita de serviços, tanto fixa quanto móvel, e da queda de receita de venda de mercadorias, principalmente em função dos efeitos causados pela pandemia do Covid-19.

Em 2019, a receita operacional bruta totalizou R\$66.571,9 milhões, um aumento de 1,2% no comparativo anual, resultado da maior receita de dados e serviços digitais móveis, além da banda larga fixa e venda de mercadorias, parcialmente compensadas pela redução das receitas de voz e TV por assinatura.

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

Despesas Operacionais

Em 2020, as despesas operacionais totalizaram R\$25.318,1 milhões, redução de 3,1% quando comparado a 2019 (R\$26.134,5 milhões), principalmente, pela menor atividade comercial e custo de mercadorias vendidas em função das restrições relacionadas à pandemia do Covid-19, além da intensificação do processo de digitalização e automação promovido pela Companhia, que resultou na redução de custos relacionados ao atendimento ao cliente e vendas através de canais digitais.

Em 2019, as despesas operacionais totalizaram R\$26.134,5 milhões, aumento de 1,9% quando comparado a 2018 (R\$ 25.637,9 milhões), principalmente, pelo efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária registrado em 2018, além do maior custo de mercadorias vendidas, refletindo a estratégia de maior foco na venda de terminais e equipamentos com margem. Por outro lado, o intenso processo de digitalização e automação promovido pela Companhia resultou na redução de custos com impressão e postagem de contas pela adoção do *e-billing*, redução de custos com comissionamento dado o crescimento do *e-commerce* de produtos, serviços e recargas e menores custos com atendimento ao cliente em função da maior penetração do aplicativo Meu Vivo.

Em 2018, as despesas operacionais totalizaram R\$25.637,9 milhões, uma redução de 12,0% quando comparado a 2017 (R\$28.720,9 milhões), principalmente em função do processo de digitalização da Companhia que resultou em menores custos com impressão e postagem de contas pela adoção do *e-billing*, redução de custos com comissionamento dado o crescimento do *e-commerce* de produtos, serviços e recargas e menores custos com atendimento ao cliente em função da maior penetração do aplicativo Meu Vivo, além dos menores custos com serviços prestados devido à redução dos valores

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

de interconexão fixa e móvel ocorrida em fevereiro de 2018, parcialmente compensada pelo maior custo de mercadorias vendidas, refletindo a estratégia adotada durante o ano de maior foco na venda de terminais e equipamentos com margem. Além disso, a Companhia registrou efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária.

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

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

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

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:

2020

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 22 de setembro de 2020 o reajuste de 2,031% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 5.449 de 21 de setembro de 2020. O valor tarifário máximo para o minuto dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local para a concessionária Telefônica Brasil S.A. (setor 31) foi R\$0,08256, líquido de impostos e contribuições sociais.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2020, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram variação conforme previsto pelo PGM 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.

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

O Ato 1.041 de 20 de fevereiro de 2020, publicado no DOU de 21 de fevereiro de 2020, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$ 0,17617 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$ 0,12331 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$ 0,56379 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$ 0,39465 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$ 0,70479 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$ 0,49335 (VC-3 Tarifa Reduzida).

Planos alternativos de serviços

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

2019

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 18 de julho de 2019 o reajuste de 4,944% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 4.298 de 16 de julho de 2019. O valor tarifário máximo para o minuto dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local para a concessionária Telefônica Brasil S.A. (setor 31) foi R\$0,08256, líquido de impostos e contribuições sociais.

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

O Ato 823 de 07 de fevereiro de 2019, publicado no DOU de 13 de fevereiro de 2019, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$0,16821 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$ 0,11774 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$0,54109 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$0,37876 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$0,67702 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$0,47391 (VC-3 Tarifa Reduzida).

Planos alternativos de serviços

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

2018

Planos Básicos de Serviços

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

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

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

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

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

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

Planos alternativos de serviços

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

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

Resultado Operacional

2020

O IPCA subiu 4,5% em 2020, aumento de 0,2 ponto percentual em relação a 2019 (4,3%), ficando acima do centro da meta de inflação de 4,00% para 2020, mas dentro do intervalo de tolerância (2,5% a 5,5%).

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

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se depreciação do real em 2020 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 5,16, ante R\$/US\$ 3,95 em 2019. A variação cambial afeta os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. Cerca de 10,7% dos custos e despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros. Apesar desta exposição, os impactos nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores, que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2020, 99,9% de nossa receita era gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de *hedge*, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

2019

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

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

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se depreciação do real em 2019 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,95, ante R\$/US\$ 3,65 em 2018. A variação cambial afeta os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. Cerca de 10,2% dos custos e despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros. Apesar desta exposição, os impactos nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores, que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2019, 99,9% de nossa receita era gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de *hedge*, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

2018

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

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

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

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro**Resultado Financeiro****2020 x 2019**

A taxa média de juros em 2020 apresentou redução ante o ano de 2019: a taxa média dos Certificados de Depósito Interbancário (CDI) atingiu 4,4% ao ano em 2020, ante 6,4% ao ano em 2019.

O resultado financeiro da Companhia atingiu R\$573.429 milhões em 2020 (despesa financeira de R\$820.141 milhões em 2019), principalmente em função do registro de efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária em 2020.

2019 x 2018

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

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

R\$ milhões

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2020	2019	2018
Receitas Financeiras			
Receitas de Aplicações Financeiras	177.236	272.158	246.083
Juros Ativos (clientes, tributos e outros)	98.233	177.636	118.476
Ganho com operações de derivativos	181.162	315.351	305.996
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	-	5.140	32.326
Outras receitas com variações cambiais e monetárias	780.663	209.447	3.341.211
Outras receitas financeiras	114.237	153.138	68.548
	1.351.530	1.132.870	4.112.641
Despesas Financeiras			
Encargos de Empréstimos, Financeiros, Debentures e Arrendamentos Financeiros	(648.816)	(827.867)	(510.397)
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	-	(4.036)	(61.174)
Perda com operações de derivativos	(179.128)	(263.388)	(295.208)
Juros Passivos (instituições financeiras, provisões, fornecedores, tributos e outros)	(129.030)	(144.778)	(186.238)
Outras despesas com variações cambiais e monetárias	(805.823)	(615.291)	(963.464)
IOF Pis/Cofins sobre juros sobre capital próprio recebido	(162.162)	(97.650)	(269.006)
	(1.924.959)	(1.953.011)	(2.285.487)
Resultado Financeiro Líquido	(573.429)	(820.141)	1.827.154

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

a) introdução ou alienação de segmento operacional

Não se aplica, tendo em vista a ausência de introdução ou alienação de segmento operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Eventos ocorridos no ano de 2020

Estruturação do Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios

Em agosto de 2020, ocorreu a estruturação do Vivo Money Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ("FIDC" ou "Vivo Money"), sob a forma de condomínio fechado, com prazo de duração indeterminado. O FIDC poderá ser liquidado por deliberação da Assembleia Geral em conformidade com seu regulamento.

O objetivo do FIDC é proporcionar aos seus cotistas a valorização de suas quotas por meio da aplicação de seu patrimônio líquido na aquisição de: (i) direitos creditórios elegíveis, formalizados pelos documentos comprobatórios, que atendam aos critérios de elegibilidade e às condições de cessão, e (ii) ativos financeiros, observados todos os índices de composição e diversificação da carteira do fundo.

A aquisição dos direitos creditórios elegíveis e demais ativos financeiros terão origem em operações de crédito realizadas eletronicamente por clientes da Companhia, no âmbito do programa Vivo Money, exclusivamente mediante plataforma eletrônica disponibilizada pela Companhia.

O FIDC iniciou suas operações em 14 de setembro de 2020, após a concessão do registro automático de que trata o artigo 8º da Instrução CVM nº 356/01, emitindo 2.000 (duas mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais).

Em 1º de dezembro de 2020, a Companhia realizou um novo aporte no FIDC no montante de R\$2.000, com a emissão de mais 2.000 (duas mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais).

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia detinha 4.000 (quatro mil) quotas subordinadas juniores com valor nominal unitário inicial de R\$1.000,00 (mil reais), as quais não terão parâmetro de remuneração definido e subordinam-se às quotas seniores e às quotas subordinadas mezanino, nessa ordem de prioridade, para efeito de amortização e resgate.

O FIDC é administrado e custodiado pela Brl Trust Distribuidor de Títulos e Valores Mobiliários S.A., instituição financeira, com sede na cidade de São Paulo - SP, credenciada pela CVM para o exercício de atividade de administração de carteira por meio do ato declaratório n. 11.784, de 30 de junho de 2011.

Aquisição e alienação do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.

Aquisição do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.

Em setembro de 2020, a Companhia adquiriu o controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda. ("CyberCo Brasil"), pelo montante de R\$10.000,00 (dez mil reais), por um patrimônio líquido de R\$500,00 (quinhentos reais), ("Operação").

A CyberCo Brasil era controlada pelo Terra Networks Brasil Ltda. ("Terra Networks"), subsidiária integral da Companhia e tem como principais atividades a exploração de soluções integradas, gestão, consultoria, *outsourcing*, e prestação de serviços relacionados à segurança da informação e da comunicação; prestação de serviços de pesquisa, desenvolvimento tecnológico, consultoria, elaboração, implantação e instalação de projetos relacionados às áreas de tecnologia da informação, segurança da informação e de inteligência; gerenciamento e a prestação de serviços de reparação, manutenção, assistência técnica e suporte técnico em informática, entre outros serviços.

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum, sendo contabilizada pelo valor contábil dos ativos líquidos adquiridos ("*Predecessor Value Method*"), por não terem sido atendidos determinados requisitos para a utilização do método de aquisição previsto no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R). Consequentemente, a diferença entre a contraprestação dada em troca da participação societária obtida e o valor dos ativos líquidos adquiridos foi registrada no patrimônio líquido da Companhia e de sua controlada.

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

Em 28 de outubro de 2020, a Companhia efetuou um aporte de capital na CyberCo Brasil no montante de R\$7.000 em recursos financeiros (caixa).

Em 1º de novembro de 2020, e como passo preliminar à implementação da Operação, foram transferidos à CyberCo Brasil pela Companhia certos ativos (R\$19.008 em bens dos ativos imobilizado e intangível), contratos e empregados, todos estritamente relacionados às atividades de *cybersecurity*.

Alienação do controle da Telefônica Cibersegurança e Tecnologia do Brasil Ltda.

Em reunião realizada em 1º de novembro de 2020, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a celebração do Contrato de Compra e Venda de Quotas, nos termos do qual a Companhia alienou a totalidade das quotas de que era titular, representativas da integralidade do capital social de sua controlada CyberCo Brasil, à Telefônica Cybersecurity Tech, S.L. ("TTech"), controlada indireta da Telefônica S.A., pelo valor total de R\$116.411, tendo gerado um ganho líquido de tributos de R\$39.521, contabilizado no patrimônio líquido, com base em laudo externo independente elaborado por empresa especializada ("Operação").

A Operação permitirá que a Companhia, como distribuidor exclusivo da CyberCo Brasil, se fortaleça no mercado de *cybersecurity* através da ampliação de seu portfólio de produtos e serviços. Além disso, a Companhia se beneficiará de maior competitividade em função da escala global do parceiro dedicado a tais atividades.

A Operação assegura, ainda, a continuidade de prestação de serviços de *cybersecurity* pela área de B2B da Companhia a seus clientes finais, na medida que inclui a celebração de determinados contratos que regulamentam a prestação de serviços entre CyberCo Brasil e a Companhia. O Contrato de Compra e Venda contém termos e disposições comuns a esse tipo de transação.

Esta Operação não está sujeita à obtenção de quaisquer autorizações regulatórias ou de aprovações adicionais àquelas já obtidas por órgãos da Companhia e não altera a estrutura acionária da Companhia nem causa qualquer diluição aos seus acionistas, gerando valor a estes através de aceleração do seu crescimento e aumento da eficiência operacional.

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum e, por não terem sido atendidos determinados requisitos para que pudesse ser contabilizada como uma combinação de negócios previsto no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R), a diferença entre a contraprestação recebida em troca da participação societária alienada foi registrada no patrimônio líquido da Companhia.

Com a conclusão da Operação, a partir de 1º de novembro de 2020, a CyberCo Brasil deixou de ser controlada pela Companhia.

Eventos ocorridos em 2019

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

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

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

O preço total pago como contraprestação pela aquisição das quotas de emissão da TIS foi de R\$70.844 milhões, em parcela única, sem necessidade de qualquer financiamento, utilizando-se apenas o caixa disponível da Terra Networks. O referido valor foi calculado com base no valor econômico da TIS, segundo o critério de fluxo de caixa descontado, conforme laudo de avaliação contratado pela Diretoria da Terra Networks.

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

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

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

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

Esta Operação envolveu sociedades sob controle comum, foi contabilizada pelo valor contábil dos ativos líquidos adquiridos (*“Predecessor Value Method”*), por não terem sido atendidos determinados requisitos para a utilização do método de aquisição previsto no CPC 15 (R1) / IFRS 3 (R). Consequentemente, a diferença entre a contraprestação dada em troca da participação societária obtida e o valor dos ativos líquidos adquiridos foi registrada no patrimônio líquido da Terra Networks.

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

Eventos ocorridos em 2018

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

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

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

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

c) eventos ou operações não usuais

A Companhia não possui eventos ou operações não usuais.

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

a) mudanças significativas nas práticas contábeis

2020

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2019, exceto pelas mudanças exigidas pelos novos pronunciamentos, interpretações e alterações, aprovados pelo *International Accounting Standards Board (IASB)*, que entraram em vigor a partir 1º de janeiro de 2020, conforme segue:

Alterações ao CPC 15 (R1): Definição de negócios

Em outubro de 2018, o IASB emitiu alterações à definição de negócios em IFRS 3, sendo essas alterações refletidas na revisão 14 do CPC, divulgada em dezembro de 2019, alterando o CPC 15 (R1) para ajudar as entidades a determinar se um conjunto adquirido de atividades e ativos consiste ou não em um negócio. Elas esclarecem os requisitos mínimos, eliminam a avaliação sobre se os participantes no mercado são capazes de substituir qualquer elemento ausente, incluem orientações para ajudar entidades a avaliar se um processo adquirido é substantivo, delimitam melhor as definições de negócio e de produtos e introduzem um teste de concentração de valor justo opcional.

Alterações ao CPC 26 (R1) e IAS 8: Definição de omissão material

Em outubro de 2018, o IASB emitiu alterações à IAS 1 e IAS 8 *Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors*, sendo essas alterações refletidas na revisão 14 do CPC, divulgada em dezembro de 2019, alterando o CPC 26 (R1) e o CPC 23 para alinhar a definição de “omissão material” ou “divulgação distorcida material” em todas as normas e esclarecer certos aspectos da definição. A nova definição declara que “a informação é material se sua omissão, distorção ou obscurecimento pode influenciar, razoavelmente, decisões que os principais usuários das demonstrações financeiras de propósito geral fazem com base nessas demonstrações financeiras, que fornecem informações financeiras sobre relatório específico da entidade”.

A adoção dessas alterações não causou nenhum impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas no período inicial de adoção (1º de janeiro de 2020).

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

Além das normas emitidas e alteradas mencionadas anteriormente, na data de elaboração destas demonstrações financeiras, o IASB havia emitido a IFRS 17 - Contratos de Seguro (norma ainda não emitida pelo CPC no Brasil, mas que substituirá o CPC 11 - Contratos de Seguro), uma nova norma contábil abrangente para contratos de seguro que inclui reconhecimento e mensuração, apresentação e divulgação.

A IFRS 17 entrará em vigor para períodos iniciados a partir de 1º de janeiro de 2021, sendo necessária a apresentação de valores comparativos. A adoção antecipada é permitida se a entidade adotar também a IFRS 9 e a IFRS 15 na mesma data ou antes da adoção inicial da IFRS 17. Essa norma não se aplica à Companhia.

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

2019

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, exceto pelas mudanças exigidas pelos novos pronunciamentos, interpretações e alterações, aprovados pelo *International Accounting Standards Board (IASB)*, que entraram em vigor a partir 1º de janeiro de 2019, conforme segue:

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

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

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

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

IFRS 16 - Arrendamentos

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

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

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

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

Desta forma, a Companhia optou por adotar os seguintes expedientes práticos na transição para os novos critérios: (i) utilização de taxas de desconto comuns para grupos de contratos com características semelhantes em termos de prazo, ativo objeto do contrato, moeda e ambiente econômico; (ii) aplicação do expediente prático que permite não adotar os novos critérios para os contratos que expiram em 12 meses da data da adoção inicial; e (iii) exclusão dos custos diretos iniciais da valoração inicial do ativo por direito de uso na data da adoção inicial.

IFRIC 23 – Incertezas sobre tratamentos de imposto de renda

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

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

IFRS 9 – Recursos de pré-pagamento com compensação negativa

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

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

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

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

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

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

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

Melhorias anuais nas IFRS - Ciclo 2015-2017

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

IFRS 3 - Combinações de Negócios

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

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

IFRS 11 - Acordos Conjuntos

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

IAS 12 - Imposto de Renda

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

IAS 23 - Custos de Empréstimos

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

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

Além das normas emitidas e alteradas mencionadas anteriormente, na data de elaboração destas demonstrações financeiras, as seguintes emissões e alterações nas IFRS e IFRICs haviam sido publicadas, porém não eram de aplicação obrigatória para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

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

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

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

2018

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

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

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

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

IFRS 9 - Instrumentos financeiros

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

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

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

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

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

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

IFRS 15 - Receitas de contratos com clientes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Com relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 não ocorreram alterações de práticas contábeis que causaram efeitos significativos nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

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

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

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

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

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

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

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

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

c) ressalvas e ênfases presentes no relatório do auditor

c.1) Ressalvas

Os Diretores da Companhia afirmam que não há ressalvas presentes no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018.

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira individual e consolidada da Companhia, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa, bem como o desempenho consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o respectivo exercício findo, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e as normas internacionais de relatório financeiro ("IFRS") emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB").

c.2) Ênfases

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, não há ênfases no relatório dos auditores independentes sobre a Avaliação de Investimentos nas demonstrações financeiras, visto que as atualizações dos pronunciamentos técnicos contábeis emitidos pelo IASB e o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) eliminaram as diferenças entre as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS.

O relatório dos auditores independentes, inclui os itens "Principais assuntos de auditoria" e "Outros assuntos". Os Principais Assuntos de Auditoria ("PAA") são aqueles que, no julgamento profissional dos auditores independentes, foram os mais significativos na auditoria do exercício de 2020.

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

Principais assuntos de auditoria

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a auditoria foi planejada e executada considerando que as operações da Companhia e suas controladas não apresentaram mudanças significativas em relação ao exercício anterior. Nesse contexto, os Principais Assuntos de Auditoria, assim como a abordagem de auditoria, mantiveram-se substancialmente alinhados àqueles do ano anterior, exceto pela inclusão do PAA sobre o teste de *impairment* do ágio, que mereceu maior foco da auditoria e pela exclusão do PAA sobre a adoção inicial do CPC 06(R2)/IFRS 16, pois a auditoria julgou que, entre os assuntos comunicados aos responsáveis pela governança, esse não foi considerado como um dos mais significativos na auditoria do exercício corrente.

Provisão para contingências tributárias e regulatórias

De acordo com as Notas 7(g) e 19 às demonstrações financeiras, a Companhia e suas controladas são parte em diversos processos judiciais e administrativos relativos a assuntos nas áreas cível, trabalhista, tributária e regulatória, que surgem no curso normal de seus negócios. Relativamente às áreas tributária e regulatória, em 31 de dezembro de 2020, a Companhia e suas controladas tinham assuntos em discussão em diversas esferas, nos montantes de R\$48.137.228 mil e de R\$6.825.137 mil, respectivamente, dos quais R\$1.895.504 mil e R\$1.207.331 mil, respectivamente, encontravam-se provisionados por apresentarem prognóstico de perda provável, como avaliado por sua Administração a partir de posição de seus assessores jurídicos.

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

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) atualização do entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de identificação, mensuração, registro e divulgação de contingências; (b) para as

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

posições tributárias relacionadas a tributos sobre o lucro, a auditoria reuniu-se com a Administração para entender e avaliar os controles internos relacionados a identificação e monitoramento dos tratamentos fiscais incertos e mensuração e reconhecimento da obrigação, quando aplicável; (c) obtenção de confirmação junto aos assessores jurídicos da Companhia para os processos tributários e regulatórios em andamento, bem como a respectiva avaliação pela administração dos valores e as probabilidades de perda; (d) seleção, em base amostral, de processos tributários e regulatórios relevantes, para a avaliação dos especialistas da auditoria quanto a razoabilidade dos prognósticos de perda, argumentos e/ou teses de defesa; (e) reunião com a Administração e com os encarregados pela governança para discutir e avaliar, quando aplicável, as conclusões obtidas pela Companhia para as contingências mais relevantes; e (f) leitura da adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa.

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

Reconhecimento de receita

Conforme descrito na Nota 24 às demonstrações financeiras, a receita reconhecida pela Companhia e suas controladas foi de R\$ 43.126.472 mil em 31 de dezembro de 2020, decorrente de vários produtos vendidos e serviços de telecomunicações prestados.

O processo de reconhecimento de receita da Companhia é complexo, devido ao grande volume de transações e ampla gama de mercadorias/serviços que podem ser vendidos/prestados de forma separada ou agregada, em condições comerciais distintas. Além disso, há dependência significativa dos sistemas de informação e estrutura tecnológica, que inclui um grande número de aplicativos e sistemas. Adicionalmente, o processo de reconhecimento de receita ao final de cada período considera determinados cálculos para mensuração da receita incorrida e ainda não faturada ao final do período. Eventual distorção nos referidos cálculos pode impactar de forma relevante as demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Por essas razões, a auditoria considerou essa área como foco.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) atualização do entendimento da auditoria 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) testes de transações de receitas de vendas de serviços e mercadorias, em base amostral, inspecionando a correspondente documentação suporte; (c) entendimento dos critérios adotados pela Administração da Companhia e suas controladas para mensuração da receita incorrida e ainda não faturada no final do exercício; (d) recálculo da estimativa da receita incorrida e ainda não faturada no final do exercício, bem como comparação dessa estimativa com a receita efetivamente faturada no mês subsequente após o fechamento; e (e) leitura das divulgações apresentadas em nota explicativa.

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

Teste de *impairment* do ágio

Conforme descrito na Nota 13 às demonstrações financeiras, a Companhia tem registrado em seu ativo intangível, ágio no valor de R\$23.026.429 mil em 31 de dezembro de 2020, fundamentado em expectativa de rentabilidade futura, decorrente de combinações de negócios ocorridas em anos anteriores. A Administração realiza ao menos uma vez por ano o teste de recuperação do ágio e da unidade geradora de caixa ("UGC") a qual o ágio foi alocado. 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 de receita, taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade.

Este assunto foi considerado como um dos principais assuntos de 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.

Os procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: (a) a avaliação e teste dos controles internos relevantes relacionados com o processo de mensuração do valor recuperável da UGC a qual o ágio foi alocado; (b) com o apoio dos especialistas em avaliação de ativos da auditoria, foi analisada a razoabilidade do modelo de cálculo utilizado pela

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

Administração para preparar as projeções e das 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) a auditoria testou a coerência lógica e consistência aritmética do modelo preparado pela Companhia, bem como foram confrontadas as principais premissas das projeções de caixa com orçamentos aprovados pelo Conselho de Administração da Companhia; (d) foi efetuada análise de sensibilidade das principais premissas para avaliar situações em que as variações resultariam em eventual necessidade de registro de *impairment*; (e) por fim, foi efetuada a leitura das divulgações efetuadas nas notas explicativas.

Como resultado da aplicação destes procedimentos, a auditoria considerou 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 e consistentes com dados e informações obtidos.

Outros assuntosDemonstrações do Valor Adicionado

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado ("DVA") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação da opinião da auditoria, foi avaliado se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - "Demonstração do Valor Adicionado". Na opinião da auditoria, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Estimativas contábeis

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

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

Ativos tangíveis e intangíveis, incluindo ágio

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

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

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

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

Reconhecimento de Receita

Reconhecimento de receita – receitas de serviços não faturadas

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

As informações adicionais sobre o reconhecimento de receita estão divulgadas na nota explicativas 24.a) das demonstrações financeiras consolidadas de 2020.

Perdas Estimadas para Redução ao Valor Recuperável das Contas a Receber

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

Tributos diferidos

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

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

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

Planos de Previdência e Outros Benefícios Pós-Emprego

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

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

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

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

Valor Justo de Instrumentos Financeiros

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

Contudo, quando isso não for viável, um determinado nível de julgamento é requerido para estabelecer o valor justo. O julgamento inclui considerações sobre os dados utilizados como, por exemplo, risco de liquidez, risco de crédito e volatilidade. Mudanças nas premissas sobre esses fatores poderiam afetar o valor justo apresentado nos instrumentos financeiros.

Ativo Imobilizado e Intangível de Vida Útil Definida

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

vidas à luz da evolução tecnológica, planos de investimento da rede, utilização prospectiva e condição física dos ativos em questão.

Os valores contábeis e as vidas úteis aplicadas às principais categorias do imobilizado e ativos intangíveis, são divulgados nas notas explicativas 12 e 13 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2020.

Provisões para Riscos Tributários, Cíveis, Trabalhistas e Regulatórios

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

As informações adicionais sobre as provisões para processos fiscais, trabalhistas, cíveis e regulatórios são divulgadas na nota explicativa 19 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2020.

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

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

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

b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

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

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

a. 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

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

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

a) investimentos, incluindo:

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

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

Em 2020, continuamos expandindo nossos serviços de banda larga implantando serviços de fibra ótica (FTTH) em 102 novas cidades e construindo aproximadamente 4,7 milhões de novos *home passed*. Desta forma, a Telefônica Brasil está presente com FTTH em 266 cidades com aproximadamente 15,7 milhões de *homes passed* no território nacional. Essa rede tem sido ocupada pela aceleração da atividade comercial, superando a marca de 3,3 milhões de clientes FTTH e 891 mil clientes IPTV em 2020.

Fizemos importantes investimentos na manutenção e expansão do serviço de voz e internet móvel, responsáveis por parte importante das nossas receitas. Em 2020, continuamos expandindo o 4G atingindo a marca expressiva de 3.598 municípios, sendo 1.872 com tecnologia 4G+. Além disso, melhoramos a qualidade de sinal em diversas regiões e aplicamos recursos importantes em ações de manutenção (proativa e reativa).

A Telefônica Brasil investiu também na integração dos sistemas do negócio fixo e móvel, além de melhorar a nossa infraestrutura de suporte ao negócio (sistemas, pontos de venda e atendimento). Em 2020, continuamos investindo na melhoria dos sistemas operacionais, expansão e integração de sistemas, com destaque para a continua transformação do ambiente de faturamento e dos projetos de Big Data, que darão suporte ao lançamento de novos produtos e serviços, com foco principal na experiência do cliente.

A tabela a seguir mostra nossos dispêndios de capital referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018.

R\$ milhões	Exercício findo em 31 de dezembro		
	2020	2019	2018
Rede	6.327,9	7.273,6	6.881,2
Tecnologia / Sistema de Informações	1.154,2	1.185,0	999,3
Produtos e Serviços, Canais, Administrativo e Outros	306,9	385,7	312,8
Licenças de Rádio frequência	184,3	-	6,6
Total Capex¹	7.789,0	8.844,3	8.193,3

1 – Não inclui o valor relativo à renovação de licença no montante de R\$184,3 milhões em 2020 e R\$6,6 milhões em 2018.

Em 2020, a Companhia investiu R\$ 7.789,0 milhões, valor inferior ao ano anterior (R\$8.844,3 milhões), principalmente em função da otimização de investimentos em 4G e redução de investimentos em tecnologia não-core (voz fixa, xDSL e DTH), otimização de inventários e redução de investimentos associados a atividade comercial B2B.

Em 02 de março de 2021, a Companhia celebrou acordos com a Caisse de dépôt et placement du Québec e com a Telefônica Infra, S.L.U. para a construção, desenvolvimento e exploração de rede de fibra ótica neutra e independente de atacado no mercado brasileiro, por meio da FiBrasil Infraestrutura e Fibra Ótica S.A., de forma a acelerar a expansão da rede *fiber-to-the-home* para novas localidades, enquanto capturam valor pela penetração de terceiros. A Operação estava sujeita à satisfação de certas condições precedentes e à obtenção de autorizações prévias das autoridades competentes, inclusive da Agência Nacional de Telecomunicações e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, e foi consumada em 02 de julho de 2021.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

ii. fontes de financiamento dos investimentos

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

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Em 2019 e 2018 não houve desinvestimentos relevantes.

Em 2020, a Companhia celebrou Contrato de Compra e Venda de Quotas, nos termos do qual alienou a totalidade das quotas de que era titular, representativas da integralidade do capital social de sua controlada CyberCo Brasil, à Telefônica Cybersecurity Tech, S.L., controlada indireta da Telefônica S.A., pelo valor total de R\$116,4 milhões, com base em laudo externo independente elaborado por empresa especializada. Com a conclusão da operação, a CyberCo Brasil deixou de ser controlada pela Companhia.

Além disso, iniciamos o processo para o fim da operação de DTH, e continuamos com a iniciativa de compartilhamento de infraestrutura com a Tim S.A., iniciada em 2019, visando otimização da rede GSM e da rede móvel em municípios com menos de 30 mil habitantes.

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 28 de janeiro de 2021, a Companhia celebrou Contrato de Compra e Venda de Ações e Outras Avenças ("Contrato"), por e entre Oi Móvel S.A. – Em Recuperação Judicial, na qualidade de Vendedora; a Companhia, Tim S.A. e Claro S.A., na qualidade de Compradoras e a Oi S.A. – Em Recuperação Judicial e Telemar Norte Leste S.A. – Em Recuperação Judicial, na qualidade de intervenientes-anuentes e garantidoras das obrigações da Vendedora, para aquisição dos ativos da operação de telefonia móvel do Grupo Oi, ainda sujeito à determinadas condições precedentes usualmente aplicáveis a este tipo de transação, dentre as quais a anuência da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e a aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE, bem como, se aplicável, a submissão da assembleia geral de acionistas da Companhia.

Em 2020, a Companhia renovou a licença 850 MHz do Rio de Janeiro.

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

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

c) novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

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

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

Em 2020, não realizamos investimentos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

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

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

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

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

Dentre os gastos com o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Companhia investiu R\$27,4 milhões em 2020, R\$50,3 milhões em 2019 e R\$62,1 milhões em 2018 na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos sistemas para suportar novos produtos e serviços.

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

A Companhia não detém outros fatores com influência relevante.