

Índice

|  |    |
|--|----|
| 2. Comentário dos diretores  |    |
| 2.1 Condições financeiras e patrimoniais   | 1  |
| 2.2 Resultados operacional e financeiro  | 15 |
| 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases                   | 21 |
| 2.4 Efeitos relevantes nas DFs   | 23 |
| 2.5 Medições não contábeis   | 28 |
| 2.6 Eventos subsequentes as DFs  | 30 |
| 2.7 Destinação de resultados   | 32 |
| 2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs  | 34 |
| 2.9 Comentários sobre itens não evidenciados   | 35 |
| 2.10 Planos de negócios  | 36 |
| 2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional | 39 |
| 5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos                          |    |
| 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado                         | 40 |
| 5.2 Descrição dos controles internos   | 47 |
| 5.3 Programa de integridade  | 49 |
| 5.4 Alterações significativas  | 53 |
| 5.5 Outras informações relevantes  | 54 |

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### 2. Comentário dos diretores

#### 2.1. Os diretores devem comentar sobre:

Os valores constantes nesta seção 2 devem ser lidos e analisados em conjunto com as informações financeiras consolidadas da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2022, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Board* (IASB), juntamente de suas respectivas notas explicativas, bem como em conjunto das demais informações contidas no Formulário de Referência, incluindo o item "Informações financeiras selecionadas" e demais seções relevantes.

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

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

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

#### a) condições financeiras e patrimoniais gerais

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

A Companhia apresenta índices de liquidez estáveis, demonstrando capacidade suficiente de honrar suas obrigações. Sendo: Liquidez Geral ((Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Não Circulante)) de 0,46 e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante) de 0,78, ambos para o ano de 2022.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo estável a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado no ano de 2022 o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido de 44%.

A tabela a seguir indica os montantes de disponibilidades e aplicações financeiras, endividamento de curto e longo prazo e estrutura de capital da Companhia, conforme demonstração financeira apresentada para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, preparada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

(R\$ milhões)

2022

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|  |                 |
|--|-----------------|
| Disponibilidades   | 2.273,8         |
| Endividamento de Curto Prazo   |                 |
| Empréstimos, financiamentos, arrendamentos, licenças 5G e passivo pela aquisição de sociedades | 5.783,1         |
| Debêntures   | 236,8           |
| <b>Total do endividamento de Curto Prazo</b>   | <b>6.019,9</b>  |
| Endividamento de Longo Prazo   |                 |
| Empréstimos, financiamentos, arrendamentos, licenças 5G e passivo pela aquisição de sociedades | 9.781,9         |
| Debêntures   | 3.500,0         |
| <b>Total do endividamento de longo prazo</b>   | <b>13.281,9</b> |
| <b>Patrimônio Líquido</b>  |                 |
| Capital social   | 63.571,4        |
| Reserva especial de ágio   | 63,1            |
| Reservas de capital  | 86,3            |
| Reservas de lucros   | 3.804,0         |
| Dividendo adicional proposto   | 826,7           |
| Outros resultados abrangentes  | 52,2            |
| Participação de acionistas não controladores   | 52,1            |
| <b>Total do Patrimônio Líquido</b>   | <b>68.455,8</b> |

A Companhia encerrou o exercício de 2022 com dívida bruta de R\$19.301,8 milhões ou 28,2% do patrimônio líquido. Os recursos captados são 94% denominados em moeda nacional e 6% denominados em moeda estrangeira, sendo, em 31 de dezembro de 2022, R\$ 3.736,8 milhões relativos a emissões no mercado de capitais local (Debêntures).

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

### b) Estrutura de capital

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era de 24,7% em 31 de dezembro de 2022.

O padrão de financiamento da Companhia baseia-se na utilização de recursos próprios e de capital de terceiros, que podem se referir à captação de recursos junto a instituições financeiras ou a emissão de títulos de dívida. O item 2.1.f a seguir apresenta as características das dívidas da Companhia.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2022 o capital social realizado era de R\$ 63.571,4 milhões, representado por 1.676.938.271 ações ordinárias sem valor nominal e totalmente integralizadas.

A Companhia apresentou a seguinte estrutura de capital entre capital próprio e de terceiros no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022:

| (R\$ milhões, exceto %)  | Exercício social findo em 31 de dezembro de 2022 |
|--|--|
| Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante) | 50.665,6   |
| Capital próprio (patrimônio líquido)                               | 68.455,8   |
| <b>Capital total (terceiros + próprio)</b>                         | <b>119.121,4</b>                                 |

### c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

A Diretoria da Telefônica Brasil, com base em análise de seus indicadores de desempenho e de sua geração operacional de caixa, entende que a Companhia tem plenas condições para honrar suas obrigações de curto e longo prazo, incluindo os compromissos financeiros assumidos pela Companhia, com base nas estratégias de estruturação e monitoramento apresentadas abaixo, bem como nos números constantes da tabela a seguir.

A Companhia estrutura os vencimentos de seus contratos financeiros (derivativos e não derivativos), de modo a não afetar a sua liquidez. Além disso, o controle da liquidez e do fluxo de caixa da Companhia é monitorado diariamente pelas áreas de Gestão da Companhia, de modo a garantir que a geração operacional de caixa e a captação prévia de recursos, quando necessária, sejam suficientes para a manutenção do seu cronograma de desembolsos, embora a Companhia não possa garantir que tal situação permanecerá inalterada, especialmente em caso de materialização de quaisquer dos fatores de risco aos quais a Companhia está exposta.

| DÍVIDA LÍQUIDA FINANCEIRA                        |                   |
|--|-------------------|
| (R\$ milhões)                                    | 31/dez/22         |
| Dívida de Curto Prazo                            | (6.019,9)         |
| Dívida de Longo Prazo                            | (13.281,9)        |
| <b>Dívida Total</b>                              | <b>(19.301,8)</b> |
| Posição Líquida com Derivativos                  | (6,1)             |
| <b>Dívida (pós-operações de derivativos)</b>     | <b>(19.307,9)</b> |
| Caixa e Aplicações financeiras                   | 2.433,1           |
| Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia | 0                 |
| Ativo Garantidor da Contraprestação Contingente  | 0                 |
| <b>Dívida Líquida</b>                            | <b>(16.874,8)</b> |
| Dívida Líquida / EBITDA                          | 0,88              |

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| Dívida Total / EBITDA                | 1,00 |
| Dívida Total / Market Capitalization | 0,30 |

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

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, a principal fonte utilizada pela Companhia para financiar suas necessidades de capital de giro e investimento em ativos não circulantes foi a sua própria geração de caixa livre (free cash flow).

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

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

Na data deste Manual, a Diretoria da Companhia entende que a geração de caixa da Companhia será a principal fonte de financiamento para o ano de 2023, porém, se necessário, em caso de eventual deficiência de liquidez, a Companhia pretende utilizar as mesmas fontes que utiliza para: (i) suprir a necessidade de capital de giro, ou seja, financiamentos de curto prazo, mediante contratação de linhas de crédito junto a bancos comerciais; e (ii) financiamento de ativos não circulantes, ou seja, por meio de financiamentos de médio e longo prazo contratados junto a bancos de fomento, instituições multilaterais e bancos comerciais, ou mediante operações estruturadas, como emissões de debêntures distribuídas no mercado de capitais.

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

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

#### (i) contratos de empréstimos e financiamentos relevantes

Em 31 de dezembro de 2022, a dívida bruta da Companhia (ex-arrendamentos) atingiu o montante de R\$7.269,2 milhões, representando um aumento de 22,2% quando comparada a 31 de dezembro de 2021. A dívida líquida era de R\$4.842,1 milhões em 31 de dezembro de 2022 (R\$0,5 milhões de caixa líquido em 31 de dezembro de 2021).

Em 31 de dezembro de 2022 a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento:

| Saldo em 31/Dez/22 |       |                     |            |             |             |       |
|--------------------|-------|---------------------|------------|-------------|-------------|-------|
| R\$ milhões        | Moeda | Taxa de juros anual | Vencimento | Curto prazo | Longo prazo | Total |

**Moeda local**

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|  |      |                  |          |              |               |               |
|--|------|------------------|----------|--------------|---------------|---------------|
| PSI                                    | R\$  | 2,5% a 5,5%      | Até 2023 | 0,003        | -             | 0,003         |
| Retenção contratual                    | R\$  | 100% do CDI      | Até 2023 | 522          | -             | 522           |
| Contraprestação contingente            | R\$  | 100% do CDI      | Até 2023 | 15           | -             | 15            |
| Custos rescisórios                     | R\$  | 100% do CDI      | Até 2023 | 8            | -             | 8             |
| Debêntures (7ª Emissão - 1ª Série) R\$ |      | CDI + 1,12% a.a. | Até 2025 | 101          | 1.500         | 1.601         |
| Debêntures (7ª Emissão - 2ª Série) R\$ |      | CDI + 1,35% a.a. | Até 2027 | 136          | 2.000         | 2.136         |
| Licenças 5G                            | R\$  | Selic e IGP-DI   | Até 2040 | 652          | 1.192         | 1.844         |
| PPA VITA IT                            | R\$  | IPCA             | Até 2024 | 9            | 61            | 70            |
| Arrendamento Financeiro                | R\$  | IPCA             | Até 2036 | 3.503        | 8.529         | 12.033        |
| <b>Moeda estrangeira</b>               |      |                  |          |              |               |               |
| Resolução 4131                         | US\$ | 3,1546%          | Até 2023 | 1.073        | -             | 1.073         |
| <b>Total Consolidado</b>               |      |                  |          | <b>6.020</b> | <b>13.282</b> | <b>19.302</b> |

Abaixo listamos detalhes de nossos financiamentos vigentes ao final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022:

### ***Empréstimos e financiamentos – instituições financeiras***

Em 8 de abril de 2022, foi firmado contrato com o Citibank em moeda estrangeira (dólar norte-americano), através da Lei nº 4.131, no montante de US\$ 213,4 milhões, equivalente a R\$1 milhão, com vencimento em 28 de setembro de 2023, remunerado à 3,1546% a.a. O pagamento de juros é semestral e do principal no final da operação. Em 8 de abril de 2022, foi firmado contrato de swap, trocando a remuneração da dívida por CDI + 0,70% a.a.

### ***Debêntures***

Em 14 de julho de 2022, a Companhia concretizou a integralização da 7ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em 2 séries. Foram emitidas

3.500.000 debêntures com o valor unitário nominal de R\$1.000,00 (mil reais), no valor nominal total de R\$3,5 bilhões e concluída a liquidação da respectiva oferta pública com esforços restritos.

A 1ª série, no valor nominal de R\$1,5 bilhões, tem remuneração de CDI + 1,12% a.a. Os juros serão pagos em parcelas semestrais a partir de 12 de janeiro de 2023 e o principal no vencimento, em 12 de julho de 2025.

A 2ª série, no valor nominal de R\$2,0 bilhões, tem remuneração de CDI + 1,35% a.a. Os juros serão pagos em parcelas semestrais a partir de 12 de janeiro de 2023 e o principal no vencimento, em 12 de julho de 2027.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

### ***Licenças 5G***

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

### ***Passivos pela aquisição de sociedade – Garliava***

A Companhia possui alguns passivos previstos em cláusulas do Contrato, celebrado em 28 de janeiro de 2021 entre a Companhia e a Oi S.A. – Em Recuperação Judicial, apresentados a seguir:

#### ***Retenção contratual***

Retenção de 10% do preço de aquisição no montante de R\$488,5 milhões. Esse montante está sendo corrigido pela variação de 100% do CDI desde a data da aquisição e permanecerá retido para garantir eventuais compensações de valores decorrentes de ajuste de preço pós - fechamento e de indenização decorrente de atos remanescentes a serem praticados após o fechamento nos termos do Contrato. O saldo em 31 de dezembro de 2022 era de R\$522.297, valor este que se encontra depositado em juízo.

#### ***Contraprestação contingente***

Parte do preço da transação é condicionado ao atingimento de alguns objetivos/metasp. A Companhia avaliou e concluiu que todos serão cumpridos e com atingimento de 100% do target. Com isso, o valor justo desses compromissos, representa de R\$110,2 milhões, que está sendo corrigido pela variação de 100% do CDI desde a data da aquisição até a data do efetivo pagamento e deverá ser integralmente pago à Oi, previsto para ocorrer em até 12 meses. Com o cumprimento dos objetivos/metasp previstos, até 31 de dezembro de 2022, a Companhia já efetuou o pagamento de R\$100,0 milhões.

#### ***Custos rescisórios***

Ao preço de aquisição, foi acrescido R\$8,3 milhões referente aos custos rescisórios incorridos pela Oi com o desligamento e reconstrução de empregados da Oi pela Garliava. Estes valores serão integralmente reembolsados em até 30 dias contados da data de notificação a ser enviada pela Oi.

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

O valor da contraprestação total transferida pela aquisição da Vita IT pela Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda. ("TIS"), controlada indireta da Companhia, foi de R\$110,8 milhões. Deste montante, R\$42,0 milhões foram pagos à vista no momento da conclusão da Operação e R\$69,7 milhões serão pagos conforme cláusulas contratuais, sendo atualizado pelo IPCA.

### ***Arrendamentos***

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

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

Em 31 de dezembro de 2022 a Companhia somente possuía relações de longo prazo com instituições financeiras no âmbito do Programa de Sustentação do Investimento ("PSI") com o Itaú Unibanco S.A.

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

Nenhuma das dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas existentes em 31 de dezembro de 2022 possui cláusula específica contratual de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre as mesmas. Desta forma, o grau de subordinação entre as dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas segue o quanto determinado na legislação em vigor e nas garantias constituídas.

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

Em 31 de dezembro de 2022 a Companhia possuía debêntures em circulação (7ª emissão de debêntures simples, objeto de oferta pública com esforços restritos de colocação, da Telefônica Brasil, no montante principal total de R\$3.500,0 milhões – informações detalhadas sobre essa emissão e oferta de debêntures constam do item 12.3 do Formulário de Referência) cujos instrumentos preveem cláusulas restritivas à Companhia.

De maneira geral, as debêntures e os demais contratos financeiros dos quais a Companhia é parte podem ser declarados antecipadamente vencidos, se forem comprovados, dentre outras hipóteses: (a) 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; (b) 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; e

(c) 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.

Na data deste Manual, a Companhia cumpria com todas as obrigações decorrentes de seus contratos financeiros – incluindo os instrumentos das debêntures de sua 7ª emissão acima referenciada, nos termos pactuados nos respectivos contratos e demais instrumentos.



## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

A tabela a seguir informa os limites de crédito utilizados junto a instituições financeiras até 31 de dezembro de 2022:

| Empresa           | Instituição | Tipo     | Contrato | Crédito Contratado | Moeda | Crédito Utilizado | % 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%        |

Em 31 de dezembro de 2022, além dos montantes indicados na tabela acima, a Companhia e suas controladas não dispunham de nenhum contrato de financiamento cujo desembolso não tenha sido realizado integralmente.

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

A Companhia descreve a seguir as alterações significativas em itens das Demonstrações dos Resultados e das Demonstrações dos Fluxos de Caixa Consolidadas na base de comparação 2022 x 2021:

#### DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS

|                             | 2022            | AV%           | 2021            | AV%           | Var. 2022/2021 |
|-----------------------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|----------------|
| Serviços                    | 60.845,2        | 126,7%        | 58.263,4        | 132,3%        | 4,4%           |
| Vendas de mercadorias (1)   | 6.915,9         | 14,4%         | 6.348,1         | 14,4%         | 8,9%           |
| Receita operacional bruta   | <b>67.761,1</b> | <b>141,0%</b> | <b>64.611,5</b> | <b>146,7</b>  | 4,9%           |
| Tributos                    | (11.460,0)      | -23,9%        | (13.019,0)      | -29,6%        | -12,0%         |
| Descontos e devoluções (2)  | (8.259,9)       | -17,2%        | (7.559,0)       | -17,2%        | 9,3%           |
| Receita operacional líquida | <b>48.041,2</b> | <b>100,0%</b> | <b>44.032,6</b> | <b>100,0%</b> | <b>9,1%</b>    |

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|  |                   |               |                   |              |               |
|--|-------------------|---------------|-------------------|--------------|---------------|
| Custos das mercadorias vendidas                                    | (3.841,0)         | -8,0%         | (3.222,0)         | -7,3%        | 19,2%         |
| Depreciação e amortização  | (10.309,5)        | -21,5%        | (9.688,7)         | -22,0%       | 6,4%          |
| Serviços de terceiros  | (8.885,1)         | -18,5%        | (8.019,3)         | 18,2%        | 10,5%         |
| Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios                  | (1.307,9)         | -2,7%         | (1.187,9)         | -2,7%        | 10,1%         |
| Pessoal  | (1.109,1)         | -2,3%         | (861,9)           | -2,0%        | 28,7%         |
| Impostos, taxas e contribuições                                    | (1.905,6)         | -4,0%         | (1.704,2)         | -3,9%        | 11,8%         |
| Outros custos  | (93,4)            | -0,2%         | (97,3)            | 0,2%         | -4,0%         |
| <b>Custo dos serviços prestados e mercadorias vendidas</b>         | <b>(27.431,6)</b> | <b>-57,1%</b> | <b>(24.781,3)</b> | <b>-56,3</b> | <b>10,7%</b>  |
| Despesas com comercialização de serviços                           | (11.839,1)        | -24,6%        | (11.594,2)        | -26,3%       | 2,1%          |
| Despesas gerais administrativas                                    | (2.737,7)         | -5,7%         | (2.615,8)         | -5,9%        | 4,7%          |
| Outras receitas, líquidas  | 588,8             | 1,2%          | 1.927,6           | 4,4%         | -69,5%        |
| Equivalência patrimonial   | (23,7)            | 0,0%          | 117,3             | 0,3%         | 0,0%          |
| <b>Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras</b> | <b>6.597,9</b>    | <b>13,7%</b>  | <b>7.086,2</b>    | <b>16,1%</b> | <b>-6,9%</b>  |
| Resultado financeiro líquido                                       | (1.766,3)         | -3,7%         | (1.126,6)         | -2,6%        | 55,8%         |
| <b>Lucro antes dos tributos</b>                                    | <b>4.831,6</b>    | <b>10,1%</b>  | <b>5.059,6</b>    | <b>13,5%</b> | <b>-18,9%</b> |
| Imposto de renda e contribuição social                             | (773,7)           | -1,6%         | 269,8             | 0,6%         | -386,8%       |
| <b>Lucro líquido do exercício</b>                                  | <b>4.057,9</b>    | <b>8,4</b>    | <b>6.229,4</b>    | <b>14,1%</b> | <b>-34,9%</b> |
| Atribuível a:  |                   |               |                   |              |               |
| Acionistas controladores   | <b>4.085,0</b>    | 8,5%          | <b>6.239,4</b>    | 14,2         | -34,5%        |
| Acionistas não controladores                                       | <b>(27,1)</b>     | -0,1%         | <b>(10,0)</b>     | 0,0%         | 0,0%          |

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

(2) O saldo em 31 de dezembro de 2022 inclui R\$615,750, referente aos valores a restituir aos clientes em decorrência da Lei Complementar nº 194 de 23 de julho de 2022, que tratou sobre a incidência de impostos sobre diversos setores considerados pela respectiva Lei como bens e serviços essenciais e indispensáveis, acarretando a redução de alíquota de ICMS sobre os serviços de comunicações, contabilizados como descontos concedidos.

A **receita operacional bruta** do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 aumentou 4,9% em relação ao exercício social anterior, totalizando R\$67.761,1 milhões (R\$64.611,5 milhões em 2021) principalmente como resultado da maior receita de serviços móvel e fixa. As razões das variações estão detalhadas a seguir:

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

**Receita de Serviços:** aumentou 4,4% em relação a 2021 refletindo a evolução positiva das receitas core como FTTH, IPTV e dados e serviços digitais.

**Receita de Vendas de mercadorias:** aumentou 8,9% em relação a 2021, relacionado ao maior nível de receita com venda de aparelhos e acessórios.

**Custos dos serviços prestados e mercadorias vendidas** do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 aumentou 10,7% em relação ao exercício social anterior, para R\$27.431,6 milhões (R\$24.781,3 milhões em 2021). As razões das principais variações são destacadas a seguir:

**Custos das mercadorias vendidas:** aumentou 19,2% para R\$3.841,0 milhões em 2022 (R\$3.222,0 milhões em 2021), principalmente em função da maior venda de aparelhos e acessórios, com contrapartida na receita de venda de mercadorias.

**Depreciação e amortização:** aumentou 6,4% para R\$10.309,5 milhões em 2022 (R\$9.688,7 milhões em 2021), 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 10,5% para R\$8.865,1 milhões em 2022 (R\$8.019,3 milhões em 2021), como resultado da maior despesa com serviços de manutenção e conservação de ativos e maior participação de vendas de conteúdos digitais.

**Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios:** aumentou 10,1% para R\$1.307,9 milhões em 2022 (R\$1.187,9 milhões em 2021), em função da maior eficiência na gestão de contratos de aluguel e manutenção da rede.

**Pessoal:** aumentou 28,7% para R\$1.109,1 milhões em 2022 (R\$861,9 milhões em 2021), em função do reajuste anual de salários, maiores despesas com remuneração variável, e impactos oriundos da forte atividade comercial no B2B e aquisição da Vita IT.

**Impostos, taxas e contribuições:** aumentou 11,8% para R\$1.905,6 milhões em 2022 (R\$1.704,2 milhões em 2021), devido principalmente a maiores impostos regulatórios relacionados ao aumento da base de clientes.

**Comercialização de serviços** do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 subiu 2,1% em relação ao exercício social anterior, para R\$11.839,1 milhões (R\$11.594,2 milhões em 2021), refletindo principalmente maiores despesas com publicidade e tecnologia, parcialmente compensados pelas 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** do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 aumentou 4,7% em relação ao exercício social anterior, para R\$2.737,7 milhões (R\$2.615,8 milhões em 2021), principalmente em função das maiores despesas com serviços de terceiros.

**Outras receitas (despesas) operacionais líquidas** do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 registraram receita de R\$588,8 milhões (R\$1.927,6 milhões em 2021), devido principalmente ao menor nível de recuperações tributárias, além de menores receitas com venda de materiais de rede inutilizados e imóveis.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

| <i>R\$ milhões</i>  | <b>2022</b>     |
|---|-----------------|
| Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras | 6.597,9         |
| Equivalência Patrimonial                                    | 23,7            |
| Despesas de depreciação e amortização                       |                 |
| Em custos dos serviços prestados                            | 10.309,5        |
| Em despesas de comercialização de serviços                  | 1.521,7         |
| Em despesas gerais e administrativas                        | 828,7           |
| <b>EBITDA</b>   | <b>19.281,5</b> |
| Margem EBITDA   |                 |
| a) EBITDA   | 19.281,5        |
| b) Receita operacional líquida                              | 48.041,2        |
| <b>Margem EBITDA [a) / b)]</b>                              | <b>40,1%</b>    |

Em 2022, o EBITDA atingiu R\$19.281,5 milhões (R\$19.007,2 milhões em 2021), um incremento de 1,4% no comparativo anual. A Margem EBITDA alcançada em 2022 foi de 40,1% (43,2% em 2021), refletindo principalmente o forte crescimento das receitas totais, com uma maior participação das receitas core<sup>1</sup>.

### FLUXO DE CAIXA

|  | Consolidado     |                 |
|--|-----------------|-----------------|
|  | <b>31.12.22</b> | <b>21.12.21</b> |
| Atividades operacionais  |                 |                 |
| Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos: |                 |                 |
| Lucro antes dos tributos   | 4.831.591       | 5.959.529       |
| Depreciações e amortizações  | 12.659.873      | 12.038.331      |
| Variações cambiais de instrumentos financeiros derivativos e de empréstimos            | 199.625         | (5.056)         |
| Variações monetárias de ativos e passivos  | 761.128         | 823.257         |
| Baixas em operações com alienação de investimentos                                     | -               | (358.439)       |
| Resultado de equivalência patrimonial  | 23.742          | (117.262)       |

<sup>1</sup> Total de receitas da Companhia excluindo voz fixa, xDSL e DTH.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|  |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| Ganhos na baixa / alienação de ativos  | (708.475)         | (847.865)         |
| Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber  | 1.315.614         | 1.436.288         |
| Mudanças em provisões passivas   | 251.116           | 293.935           |
| Baixas e reversões de perdas estimadas para a redução ao valor realizável dos estoques   | 34.672            | 38.441            |
| Planos de previdência e outros benefícios pós-emprego  | 33.775            | 70.148            |
| Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias   | 653.686           | 1.066.022         |
| Despesas de juros (empréstimos, financiamentos, arrendamentos, operações com derivativos, licenças 5G e contraprestação contingente)   | 1.850.286         | 940.766           |
| Outros   | (9.434)           | (28.900)          |
| Ajustes de capital de giro:  |                   |                   |
| Contas a receber   | (854.322)         | (1.404.934)       |
| Estoques   | (179.613)         | (45.166)          |
| Tributos a recuperar   | (631.528)         | (2.366.998)       |
| Despesas antecipadas   | (483.711)         | (393.333)         |
| Outros ativos  | 139.213           | 41.987            |
| Pessoal, encargos e benefícios sociais   | 184.741           | 141.849           |
| Fornecedores   | 231.890           | 1.046.087         |
| Impostos, taxas e contribuições  | 2.136.829         | 1.715.965         |
| Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis, regulatórias, valores a restituir a clientes e provisão para multas por cancelamento de contratos de arrendamento | (1.144.779)       | (1.111.086)       |
| Outros passivos  | 291.406           | 90.217            |
| Caixa gerado nas operações   | <b>21.587.325</b> | <b>19.023.783</b> |
| Juros pagos de empréstimos financiamentos debêntures arrendamentos, licenças 5G e contraprestação  | (1.531.511)       | (853.805)         |
| Contingente imposto de renda e contribuição social pagos   | (1.113.889)       | (97.378)          |
| Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais   | 18.941.925        | 18.072.600        |
| Atividades de investimento   |                   |                   |
| Aquisições de imobilizado e intangível   | (9.894.116)       | (9.295.484)       |
| Caixa recebido na venda de ativo imobilizado   | 777.996           | 760.254           |
| Pagamento por aquisição de investimentos e aporte de capital em controlada   | (4.076.672)       | -                 |
| Resgates (pagamentos) líquidos de depósitos judiciais  | (411.682)         | 163.323           |
| Caixa recebido na venda de investimentos   | 232.057           | 244.139           |
| Caixa e equivalentes de caixa por aquisição  | 69.390            | -                 |

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

|   |              |             |
|---|--------------|-------------|
| Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento   | (14.203.027) | (8.127.768) |
| Atividades de financiamento   |              |             |
| Ingressos de empréstimos e debêntures   | 4.500.00     | -           |
| Pagamentos de empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos, licenças 5G e contraprestação contingente | (6.986.220)  | (3.901.147) |
| Recebimento de recursos para aumento de capital em controladas por outros acionistas                            | 421          | 45.000      |
| Recebimentos de instrumentos financeiros derivativos  | 55.617       | 47.661      |
| Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos  | (166.659)    | (52.623)    |
| Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprios  | (5.709.263)  | (4.901.326) |
| Pagamento por aquisições de ações para tesouraria   | (607.443)    | (495.995)?  |
| Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento  | (8.913.547)  | (4.258.430) |
| Aumento (redução no caixa e equivalentes de caixa, líquidos   | (4.174.649)  | 686.402     |
| Caixa e equivalentes no início do exercício   | 6.448.483    | 5.762.081   |
| Caixa e equivalentes no final do exercício  | 2.273.834    | 6.448.483   |

O **fluxo de caixa das operações** foi de R\$18.941,9 milhões em 2022, um aumento de 4,8% em relação aos R\$ 18.072,6 milhões de 2021. O aumento no fluxo de caixa das operações deve-se principalmente ao efeito de tributos a recuperar, que são principalmente resultado de créditos tributários e efeito de impostos, taxas e contribuições, parcialmente compensados por juros pagos de empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos, licenças 5G e passivos pela aquisição de sociedade, além de imposto de renda e contribuição social pagos.

O **fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimento** foi de R\$14.203,0 milhões em 2022, contra R\$8.127,8 milhões em 2021. A variação no fluxo de caixa utilizado nas atividades de investimentos deve-se principalmente ao pagamento para aquisição de investimentos e aporte de capital em controlada.

O **fluxo de caixa utilizado em atividades de financiamento** registrou uma saída de R\$8.913,5 milhões em 2022, em comparação com a saída de R\$9.258,4 milhões em 2021. A diminuição no fluxo de caixa utilizado nas atividades de financiamento foi de R\$344,9 milhões em 2022 em relação a 2021 principalmente por pagamentos de empréstimos, financiamentos, debêntures, arrendamentos, licenças 5G e passivos pela aquisição de sociedade, parcialmente compensado pelos ingressos de empréstimos e debêntures.

### 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

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

uma medida útil do fluxo de caixa disponível para pagar juros sobre o nosso financiamento e dividendos aos nossos acionistas. A tabela abaixo apresenta a reconciliação do nosso fluxo de caixa livre operacional.

| R\$ milhões  | 2022       |
|--|------------|
| Reconciliação do Fluxo de Caixa Operacional Livre  |            |
| Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais | 18.941,9   |
| Caixa líquido usado em atividades de investimento  | (14.203,0) |
| Fluxo de caixa operacional livre                   | 4.738,9    |

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

### 2.2. Os diretores devem comentar:

#### a) resultados das operações do emissor, em especial:

##### i. *descrição de quaisquer componentes importantes da receita*

A receita operacional da Companhia é composta pelos seguintes itens:

- Serviços de voz fixa, local e de longa distância, em regime público ou privado, incluindo habilitação, assinatura mensal, serviço medido e telefones públicos;
  - Serviços de voz e banda larga móvel;
  - Serviços de banda larga fixa, incluindo a venda de equipamentos e acessórios;
  - Serviços de TV por assinatura, principalmente IPTV;
  - Serviços de rede, incluindo o aluguel de instalações, além de outros serviços;
  - Serviços de atacado, incluindo interconexão fixa e móvel, exploração industrial de linha dedicada (EILD) e MVNO;
  - Serviços digitais, incluindo M2M (comunicação máquina-a-máquina), serviços financeiros, soluções de e-health, segurança, educação, vídeo e propaganda;
  - Serviços designados especificamente a clientes corporativos como (i) data center, incluindo hospedagem e colocation; (ii) armazenamento, processamento e gerenciamento de dados, informações, textos, imagens, vídeos, aplicativos e sistemas de informações e congêneres;
- (iii) tecnologia da informação; (iv) segurança da informação e da comunicação; (v) telecomunicações; e (vi) sistemas de segurança eletrônica relacionados a roubo, intrusão, incêndio e outros;
- Venda de aparelhos e acessórios;
  - Licenciamento e sublicenciamento de softwares de qualquer natureza; e
  - Outros Serviços.

Os Diretores da Companhia entendem que a base de sustentação da receita da Companhia e, por conseguinte, de suas operações, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, foram, principalmente, os serviços móveis, serviços de FTTH (Fiber to the Home) e serviços B2B digital como conectividade, soluções de cloud, TI, equipamentos e cibersegurança, entre outros.

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

Em 2022, a receita operacional bruta totalizou R\$68.107,1 milhões (R\$64.611,5 milhões em 2021), um aumento de 5,4% no comparativo anual, alavancada pelo crescimento da receita de serviços móveis e aparelhos, seguida pelos serviços de fibra, como FTTH e IPTV, e Dados Corporativos, TIC e outros, reflexo



## 2.2 Resultados operacional e financeiro

do portfólio completo de produtos e serviços oferecidos pela Companhia a empresas de diversos portes, como conectividade, soluções de cloud, TI, equipamentos e cibersegurança, entre outros.

Em 2022, as despesas operacionais totalizaram R\$28.759,6 milhões, aumento de 14,9% quando comparado a 2021 (R\$25.025,4 milhões), reflexo dos maiores custos com serviços digitais e venda de aparelhos e acessórios, com contrapartida no incremento de receitas, além de maiores despesas com remuneração variável e contratação de novos colaboradores, parcialmente compensado pelas constantes iniciativas de digitalização e eficiência, com incentivo do uso dos canais digitais nas vendas de produtos, serviços, recargas, e pagamentos, crescente adoção do *e-billing* e redução de chamadas no call center, além do rígido controle da provisão para devedores duvidosos.

Os Diretores entendem que o desempenho operacional da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, reflete a transformação do ecossistema da Companhia, a ampliação dos investimentos em conectividade e o início da revolução da tecnologia 5G, além da expansão da ultra banda larga em fibra, com uma estratégia robusta, conforme detalhado nos parágrafos abaixo.

De acordo com dados divulgados pela ANATEL em dezembro de 2022, a Companhia é a principal provedora de serviços de telefonia móvel no Brasil em termos de acessos. O portfólio móvel inclui voz e dados através de 3G, 4G, 4.5G e 5G (este último em processo de implementação), além de serviços de valor agregado (como Atma, VivaE, Vida V, Vivo HomeFix, Vivo BTFIT, Go Read, Ubook, Hube Jornais, NBA e NFL).

O produto de banda larga fixa oferece conexão por meio de tecnologias de fibra (FTTH e FTTC) e xDSL, com velocidades variando de 1 Mbps a 1 Gbps. Em 2022, 100% dos municípios da área de concessão no estado de São Paulo e centenas de outros municípios em todo o Brasil tinham cobertura de fibra da Vivo, atingindo aproximadamente 28,6 milhões de casas passadas, dos quais 23,3 milhões com tecnologia FTTH, e mais de 6,5 milhões de clientes de banda larga fixa.

Em TV por assinatura, a Companhia atingiu 1 milhão de clientes ao final de 2022, dos quais 0,9 milhões em IPTV. Em 31 de dezembro de 2022, o produto de TV por assinatura através de DTH foi descontinuado e a partir de 2023 será fornecido exclusivamente o serviço de TV por assinatura por meio de IPTV.

Continuamos aprimorando a experiência de nossos produtos e serviços digitais, com ofertas ainda mais precisas e condições exclusivas para nossos clientes, sempre com o compromisso de melhorar nossa proposta de valor, adicionando serviços de alta qualidade ao portfólio e colaborações criativas com empresas que são referência no mundo digital e do entretenimento.

A proposta de valor dos planos Vivo Selfie, que incluem serviços digitais como Netflix, Amazon Prime, Globoplay e outros, foi o grande destaque do portfólio. Também implementamos pacotes semelhantes em Banda Larga Fixa, entregando ao público a proposta de valor de entretenimento associada à nossa conexão rápida em Fibra (FTTH). Nesse modelo, lançamos opções combinando FTTH com Netflix, Disney, Amazon Prime e Globoplay.

Aos planos básicos de Pós-Pago, adicionamos dois novos produtos em 2022: Controle + Tidal, uma oportunidade de aumentar a percepção da proposta de valor com um player relevante no espectro da música, e o Controle + Dotz, plano que permite aos clientes acumular pontos e trocar por produtos, viagens e outros benefícios em um programa de fidelidade de alto nível.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

Em 2022, também foram lançadas diversas ofertas com players estratégicos, dando aos nossos clientes a opção de assinatura de serviços com pagamento diretamente através da conta da Vivo:

- Globoplay + Canais Ao Vivo: acesso aos melhores canais premium de TV por assinatura, como Multishow, GNT, SporTV, GloboNews e muitos outros, além de filmes, séries, novelas e outros conteúdos sob demanda.
- Discovery+: uma das redes mais importantes do planeta, oferecendo mais de 30 mil episódios novos e já conhecidos pelo público.
- Vivo Play: nova opção para os clientes acessarem uma vasta oferta de conteúdo de entretenimento, ao vivo e sob demanda, a qualquer hora, em qualquer lugar e em qualquer dispositivo. O produto funciona por meio de um aplicativo, com canais tradicionais de TV por assinatura e acesso a milhares de conteúdos sob demanda, sem necessidade de um decodificador. O pacote básico oferece 42 canais e o completo 87 canais.

Continuamos com a estratégia de reforçar nossa posição como um hub de serviços digitais, oferecendo aos nossos clientes muito mais do que serviços de telecomunicações. Nesse contexto, em outubro de 2020, lançamos nosso serviço de crédito pessoal para nossos clientes, chamado Vivo Money. Depois de dois anos de testes, 2022 foi o ano de consolidação do produto, que concede crédito a clientes de R\$ 500 a R\$ 50 mil, oferecendo taxas competitivas, a partir de 0,99% ao mês em até 36 parcelas – sempre levando em consideração o perfil de crédito de cada cliente. O Vivo Money também possui um serviço de financiamento de aparelhos, em uma estratégia de criar sinergia com nossos principais negócios.

Nosso portfólio de serviços financeiros vai além do crédito e consolida soluções para nossos clientes. O Vivo Pay, nossa conta bancária digital, é outro marco importante da nossa estratégia de serviços financeiros. Lançado em 2021, o Vivo Pay é a conta digital gratuita e disponível para todos os nossos clientes. Apoiar a inclusão financeira no Brasil ao oferecer, entre outras funcionalidades, um cartão pré-pago gratuito para compras online. Além disso, os usuários podem pagar contas e transferir dinheiro para qualquer banco por meio do PIX, permitindo transferências e pagamentos instantâneos e sem custo. No Vivo Pay, os clientes também podem solicitar o Vivo Itaú Card – o cartão de crédito da Vivo em parceria com o Banco Itaú. A nova versão, lançada em 2022, traz benefícios como 10% de cashback em todas as compras da Vivo, além de oferecer parcelamento em até 24x sem juros nas Lojas da Vivo.

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

Em 2022, continuamos crescendo no processo de digitalização e construindo novos produtos e serviços tecnológicos. Como a maior empresa do setor em termos de base de clientes, o processo de inovação e criação de valor através de nossos principais ativos torna-se essencial para se manter no topo e buscar novos caminhos de crescimento em um mercado já consolidado e tradicional como o de telecomunicações.

Com base em nosso conhecimento em produtos digitais e nos nossos principais ativos, como base de clientes, marca e capacidade de cobrança, selecionamos estrategicamente alguns segmentos-chave do

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

mercado brasileiro para investir e criar negócios. Como uma empresa robusta e com milhões de clientes, é importante entender suas necessidades e oferecer novos produtos adequados e personalizados para os clientes e que, ao mesmo tempo, podem contribuir para complementar as ofertas de telecomunicações. Além do lançamento de novos produtos, diversos produtos foram reestruturados e outras estão em fase de crescimento.

- Em saúde, relançamos o Vida V, um ecossistema completo que abrange milhares de médicos, clínicas e laboratórios a um preço muito competitivo, criando uma alternativa acessível para o seguro de saúde. O negócio apresentou taxas de crescimento importantes nos primeiros 5 meses e já tem milhares de inscritos.
- Em educação, formamos uma joint-venture com uma das maiores empresas de educação do país, a Ânima Educação, e lançamos o VivaE. Uma plataforma de cursos 100% online que prepara as pessoas para o mercado de trabalho, com uma trilha personalizada desenvolvida exclusivamente para o usuário.
- Em Casa Conectada, complementamos o posicionamento #TemTudoNaVivo, com base em pilares relevantes da jornada do cliente (consultoria, instalação, configuração de aparelhos e suporte especializado) na venda de dispositivos inteligentes. Ações em programas de grande audiência, como na novela Pantanal, e nos canais da Vivo impulsionaram o crescimento do Vivo Guru como serviço de suporte remoto, encerrando o ano com aproximadamente 38 mil clientes.

Em 2022, lançamos o Vivo Ventures (VV), um *Corporate Venture Capital* cujo objetivo é investir em startups em verticais como Smart Home, Marketplace, Saúde, Finanças e Educação, fundamentais para posicionar a Telefônica Brasil como um hub digital. O fundo de R\$320 milhões investirá em startups em fase inicial e de crescimento, com uma janela de investimento de 5 anos. Em 2022, o VV investiu US\$ 3 milhões na Klavi, uma fintech que oferece soluções financeiras através de uma plataforma SaaS (*software as a service*), e em janeiro de 2023 anunciou investimento de R\$ 10 milhões na Klubi, uma fintech que atua no ramo de consórcios, ambos investimentos com o objetivo de reforçar a presença da marca Vivo na área de soluções financeiras.

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

A receita da Companhia, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, não foi materialmente impactada por variações nos preços, taxas de câmbio e inflação.

No que se refere à introdução de novos produtos e serviços, conforme descrito no item 2.4.b, a Incorporação da Garliava RJ Infraestrutura e Redes de Telecomunicações S.A. contribuiu com uma receita operacional líquida adicional para a Companhia no montante de R\$ 1.117,2 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2022.

Com relação às tarifas telefônicas de serviços de telefonia fixa, desde 2006, estas 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

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

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:

### **Planos Básicos de Serviços - 2022**

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 12 de setembro de 2022 o reajuste de 12,970% na cesta de tarifas do plano básico de serviço, conforme Ato 12.759 de 06 de setembro de 2022. 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\$0,09326, líquido de impostos e contribuições sociais.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2022, 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.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

O Ato 69 de 05 de janeiro de 2022, publicado no DOU de 06 de janeiro de 2022, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão da Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$ 0,19255 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$ 0,13478 (VC-1 Tarifa Reduzida).

### **Planos alternativos de serviços - 2022**

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

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

Os Diretores da Companhia entendem que os resultados operacionais e financeiros da Companhia referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 não são materialmente impactados pela inflação, pela variação de preços dos principais insumos e produtos, pelo câmbio ou pela taxa de juros.

Nosso portfólio de serviços fixos e móveis é reajustado anualmente tendo como base a inflação do período. O IPCA subiu 5,79% em 2022, uma queda de 4,27 ponto percentual em relação a 2021 (10,06%), ficando acima do centro da meta de inflação de 3,5% para 2022, fora do intervalo de tolerância (2,0% a 5,0%).

A variação cambial afeta os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2022 observou-se apreciação do real em 2022 frente à moeda norte-americana, considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 5,16, ante R\$/US\$ 5,40 em 2021.

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

### 2.3. Os diretores devem comentar:

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

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

Não ocorreram mudanças em práticas contábeis da Companhia que tenham causado efeitos significativos sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, conforme referenciadas nos itens 2.1 e 2.2 do Formulário de Referência.

Os Diretores esclarecem, ainda, que a adoção de alterações nas políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 – conforme descritas no item “2) Base de elaboração e apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas - g) Principais políticas contábeis” de tais demonstrações financeiras, não causou nenhum impacto no período inicial de adoção, ou seja, a partir de 1º de janeiro de 2022.

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

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

##### **Ressalvas**

Os Diretores da Companhia afirmam que não há ressalvas presentes no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 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”).

##### **Ênfases**

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, não há ênfases no relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia.

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

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

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.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

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

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

Não se aplica, tendo em vista a ausência de introdução ou alienação de segmento operacional no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022.

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

**Eventos ocorridos no ano de 2022**

Além das informações indicadas abaixo, todas as demais informações sobre constituição, aquisição ou alienação de participação societária envolvendo a Companhia e sociedades de seu grupo econômico estão disponíveis no item 1.12 do Formulário de Referência. Os efeitos das aquisições realizadas pela Companhia, conforme indicadas a seguir, encontram-se descritos no item 2.1(h) deste Manual.

***Constituição de Joint-Venture de Educação Digital***

Em 8 de abril de 2022 a Telefônica Brasil S.A. e a Ânima Holding S.A. ("Ânima Educação") formalizaram a criação da VivaE Educação Digital S.A., *joint-venture* na área de educação digital. Nesta mesma data, após o cumprimento de determinadas condições precedentes (incluindo a aprovação da operação, com trânsito em julgado, pelo CADE), foram celebrados documentos societários e acordos comerciais para início da operação da *joint-venture*, que oferecerá cursos livres de capacitação com foco em educação continuada e empregabilidade em áreas como, por exemplo, Tecnologia, Gestão, Negócios e Turismo, ofertando aos seus clientes trilhas personalizadas, com conteúdo atual e aderente à demanda do mercado de trabalho contemporâneo, tudo por meio de uma plataforma digital de educação. Ao associar o *know-how* da Ânima Educação em fornecer cursos na modalidade digital à capacidade de distribuição em escala da Companhia, a *joint-venture* tem o objetivo de alavancar o mercado de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e melhoria da condição de vida dos seus estudantes.

A *joint-venture* foi constituída em 8 de abril de 2022, com a participação societária de 50% pela Companhia e 50% pela Ânima Educação.

A Diretoria acredita que o evento supracitado gere negócios para a Companhia através do fomento à expansão do seu ecossistema digital, com efeitos positivos em suas receitas e, consequentemente, em seus resultados. Não houve impacto relevante nas Demonstrações Financeiras de 2022.

***Constituição do Fundo Vivo Ventures***

Em 11 de abril de 2022, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a constituição de um fundo de *Corporate Venture Capital*, em conjunto com a *Telefónica Open Innovation, S.L.* (Unipersonal) ("*Telefónica Open Innovation*"), denominado Vivo Ventures ("VV"), que tem por objetivo investir em *startups* focadas em soluções inovadoras e que possam acelerar o crescimento do ecossistema B2C da Companhia. O VV prevê um aporte estimado de R\$320 milhões, que serão investidos ao longo de seus 5 primeiros anos, em *startups* nas áreas de saúde, finanças, educação, entretenimento, casa inteligente, *marketplace*, dentre outros. A Companhia é titular de 98% do capital subscrito do VV e a *Telefónica Open Innovation* de 2%. Por meio do VV, a Companhia pretende fomentar a expansão de seu ecossistema



## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

digital mediante a criação de parcerias significativas com *startups*, contribuindo para complementar a proposta de valor oferecida a seus clientes através de serviços e produtos inovadores, com foco no propósito de digitalizar para aproximar, alavancando-se em sua extensiva cadeia de distribuição e no potencial da marca Vivo.

Em 26 de agosto de 2022, a VV, celebrou um *Convertible Note Agreement*, contrato de investimento de US\$3 milhões com a *Credit Vista Technologies Limited*, sociedade *holding* da Credit Vista Tecnologia para Finanças Pessoais EIRELI ("Klavi"). O investimento ocorreu por meio da aquisição de notas promissórias conversíveis em participação acionária. A Klavi é uma *fintech* que oferece soluções de *open finance* através de uma plataforma SaaS (*software as a service*), utilizando inteligência de dados que permite aos clientes o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros com mais rapidez e precisão.

Até 31 de dezembro de 2022, a Companhia e a *Telefónica Open Innovation* realizaram aportes de R\$21,1 milhões no VV, sendo R\$20,6 milhões pela Companhia e R\$0,4 milhões pela *Telefónica Open Innovation*.

A Diretoria acredita que o evento supracitado gere negócios para a Companhia através do fomento à expansão do seu ecossistema digital, com efeitos positivos em suas receitas e, consequentemente, em seus resultados. Não houve impacto relevante nas Demonstrações Financeiras de 2022.

### **Aquisição de parte da UPI Ativos Móveis da Oi (Combinação de Negócios)**

Em 20 de abril de 2022, a Companhia, informou aos seus acionistas e ao mercado em geral que, nesta mesma data, como uma das compradoras, e a Oi S.A. – Em Recuperação Judicial (sucessora por incorporação da Oi Móvel S.A. – Em Recuperação Judicial) ("Oi") como vendedora, efetivou a aquisição objeto do Contrato de Compra e Venda de Ações e Outras Avenças, celebrado em 28 de janeiro de 2021, conforme aditado ("Contrato"), por meio do qual a Companhia adquiriu a totalidade das ações de emissão da sociedade denominada Garliava RJ Infraestrutura e Redes de Telecomunicações S.A. ("Garliava"), para a qual foi contribuída a parcela da UPI Ativos Móveis atribuída à Companhia no âmbito do Plano de Segregação e Divisão anexo ao Contrato ("UPI Ativos Móveis - Telefônica").

Esta aquisição estava sujeita à obtenção das autorizações societárias e regulatórias aplicáveis, incluindo a ANATEL e o CADE. Em 31 de janeiro de 2022, a ANATEL concedeu anuência prévia mediante imposição de condicionantes ("Ato de Anuência") para as operações contempladas no

Contrato. Em 9 de fevereiro de 2022, o CADE aprovou, de forma condicionada à implementação de Acordo em Controle de Concentrações ("ACC" e "Aprovação CADE", respectivamente), o ato de concentração nº 08700.000726/2021-08 submetido à sua apreciação em razão da celebração do Contrato.

Em 20 de abril de 2022, a Companhia efetuou um pagamento de R\$4.884,6 milhões, tendo retido o montante de R\$488,5 milhões, equivalente a 10% deste pagamento, sujeito a atualização por 100% do CDI desde a data da aquisição, para fins de garantir eventuais compensações de valores decorrentes de ajuste de preço pós-fechamento e de indenização decorrente de atos remanescentes a serem praticados após o fechamento nos termos do Contrato.

Ao preço de aquisição, foram acrescidos os seguintes valores devidos à Oi: (i) R\$110,2 milhões, condicionado ao atingimento de determinadas metas de migração de bases de clientes e frequências (dentre outros), com previsão de pagamento nos próximos 12 meses. Este montante, conforme previsto

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

no Contrato, está sujeito a atualização por 100% do CDI desde a data da aquisição até a data de pagamento; e (ii) R\$8,3 milhões, referente aos custos rescisórios incorridos pela Oi com o desligamento de determinados empregados da Oi relativos à UPI Ativos Móveis.

Além disso, a Companhia assinou outros compromissos de pagamentos complementares para a Oi, conforme segue: (i) R\$147,6 milhões, pagos integralmente em 20 de abril de 2022 pela Garliava à Oi, referente aos serviços de transição a serem prestados por até 12 meses, necessários à continuidade da operação do negócio de telefonia móvel conferido à Garliava, já refletida a retirada, do escopo do contrato, de custos relacionados a determinados serviços de transição; e (ii) R\$179,0 milhões, referente ao valor presente líquido do contrato de capacidade de transmissão de dados na modalidade *take-or-pay*, a ser pago mensalmente, durante o período de 10 anos.

No contexto desta aquisição, coube à Companhia o conjunto de ativos que compõe parcela da UPI Ativos Móveis, composto de: (i) Clientes: aproximadamente 12,5 milhões (correspondendo a aproximadamente 30% da base total de clientes da UPI Ativos Móveis) - de acordo com a base de acessos da ANATEL de fevereiro de 2022; (ii) Espectros (licenças): 43MHz como média nacional ponderada pela população (46% das radiofrequências da UPI Ativos Móveis); e (iii) Infraestrutura: contratos de uso de 2,7 mil sites de acesso móvel (correspondendo a 19% do total de sites da UPI Ativos Móveis).

Com a conclusão da aquisição, a partir de 20 de abril de 2022, a Companhia passou a ser a controladora direta da Garliava. A Garliava tem sede no Brasil e atua na prestação de serviços de telecomunicações, especialmente, SMP e SCM; na prestação de serviços de manutenção e instalação de infraestrutura e rede e locação de meios físicos, inclusive para colocação de equipamentos; no comércio varejista e atacadista especializado de bens e/ou serviços, próprios e de terceiros, de equipamentos de telecomunicações, comunicação, informática e outros, por qualquer meio, inclusive mediante a exploração de quaisquer canais de vendas físicos e/ou remotos, tais como lojas próprias e de terceiros, porta a porta, telefone (*telemarketing*) e *internet*, entre outras atividades afins ou correlatas ao seu objeto social.

De acordo com o IFRS 3 (R) / CPC 15 (R1) – Combinações de Negócios, as aquisições de negócios são contabilizadas pelo método de aquisição. A contrapartida transferida em uma combinação de negócios é mensurada pelo valor justo, que é calculado pela soma dos valores justos dos ativos transferidos, dos passivos assumidos na data de aquisição junto aos antigos controladores da adquirida e das participações emitidas em troca do controle da adquirida.

Em 31 de dezembro de 2022, a Companhia já havia concluído o laudo para alocação do preço de compra (*Purchase Price Allocation – PPA*), mediante a análise da determinação do valor justo dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos da Garliava.

Em 3 de outubro de 2022, a Telefônica Brasil instaurou procedimento arbitral contra a Oi S.A. – Em Recuperação Judicial (“Vendedora”), nos termos do Contrato da Oi, alegando o manifesto descumprimento pela Vendedora de determinados termos do Contrato da Oi, após a troca de avisos sobre o reajuste de preços pós-fechamento entre Compradores e Vendedores, mediante pedido de arbitragem competente protocolado na Câmara de Arbitragem do Mercado.

Em 1º de fevereiro de 2023, foi realizada Assembleia Geral Extraordinária da Telefônica Brasil que deliberou pela incorporação da Garliava pela Telefônica Brasil, sob determinadas condições suspensivas,

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

cujo cumprimento foi verificado pelo Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada especificamente para este fim em 28 de fevereiro de 2023, a partir de quando a Incorporação se tornou eficaz e a Garliava foi, então, declarada extinta.

Maiores detalhes sobre esta aquisição estão descritos na nota explicativa 2.d.6) das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia.

A Diretoria acredita que o evento supracitado traz benefícios ao setor de telecomunicações do Brasil, ampliando a capacidade de realização de investimentos e criação de inovações tecnológicas de maneira sustentável e racional, contribuindo para a digitalização do país através da construção e expansão de redes em tecnologias de ponta, como 5G e fibra, o que se traduz em serviços com melhor cobertura e qualidade aos usuários. Além disso, a transação tem o potencial de gerar sinergias para a Companhia, por meio da otimização de custos operacionais e alocação eficiente de investimentos em função da integração dos ativos incorporados. A Incorporação resultou em impacto positivo na receita de serviços da Companhia, no montante de R\$ 1.117,2 milhões, evidenciados nas Demonstrações Financeiras relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2022.

### ***Aquisição de sociedade por controlada indireta (Combinação de Negócios)***

Em 3 de outubro de 2022, a Telefônica Infraestrutura e Segurança Ltda. ("TIS"), controlada indireta da Companhia, adquiriu a totalidade das quotas representativas do capital social da Vita IT Comércio e Serviços de Soluções em TI Ltda. ("Vita IT") ("Operação"), conforme já aprovado pelo órgão regulador competente.

A Operação poderá atingir o valor de até R\$120,0 milhões, condicionado ao atingimento de métricas operacionais e financeiras acordadas entre as partes. O referido preço foi suportado por laudo de avaliação preparado por empresa independente. Os documentos da Operação contêm termos e disposições comuns a esse tipo de transação, tais como declarações e garantias, indenização e outras. A Operação foi precedida de uma diligência financeira, administrativa, legal, fiscal e operacional em relação à Vita IT.

A Operação faz parte da estratégia da Companhia de fortalecer sua atuação e posicionamento no mercado de *networking*, com o fornecimento de equipamentos de rede (exemplo: *switches*, roteadores e *access points* de *wi-fi*) e serviços de implementação, gerenciamento e suporte técnico para a rede corporativa de empresas.

Com a conclusão da Operação em 3 de outubro de 2022, a TIS passou a ser a controladora direta da Vita IT. A Vita IT tem sede no Brasil e atua como integradora de soluções para empresas de diferentes portes, provendo serviços profissionais e gerenciados de *networking*, bem como revenda de *hardware* e *software*. O plano de integração entre a Vita IT, a TIS e a Companhia foi elaborado para preservar seu valor e dar continuidade aos negócios da Vita IT.

De acordo com o IFRS 3 (R) / CPC 15 (R1) – Combinações de Negócios, as aquisições de negócios são contabilizadas pelo método de aquisição. A contrapartida transferida em uma combinação de negócios é mensurada pelo valor justo, que é calculado pela soma dos valores justos dos ativos transferidos, dos passivos assumidos na data de aquisição junto aos antigos controladores da adquirida e das participações emitidas em troca do controle da adquirida.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

Na data deste Manual, a TIS encontra-se em fase de finalização do laudo para alocação do preço de compra (*Purchase Price Allocation – PPA*), mediante a análise da determinação do valor justo dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos da Vita IT. Estima-se que esta análise final será concluída assim que a Administração tiver todas as informações relevantes dos fatos, não ultrapassando o período máximo de 12 meses da data de aquisição.

A Diretoria acredita a combinação dos recursos e capacidades da TIS e da Vita IT gerará valor agregado para a carteira de clientes da Companhia, graças à atuação de ambas as empresas sob a mesma gestão nas atividades de tecnologia da informação e *networking*. A Operação possibilitará, ainda, alavancar novos negócios em maior escala e de forma sustentável, além de possibilitar o crescimento de receitas e melhorar a margem do negócio.

Maiores detalhes sobre esta aquisição estão descritos na nota explicativa 2.d.7) das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia. Não houve impacto relevante nas Demonstrações Financeiras de 2022.

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

Os Diretores da Companhia informam que, no último exercício social, não houve quaisquer eventos ou operações não usuais com relação à Companhia ou suas atividades que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas demonstrações financeiras ou resultados da Companhia.

## 2.5 Medições não contábeis

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

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

A Companhia divulgou no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, as seguintes medições não contábeis:

### **EBITDA e Margem EBITDA**

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

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

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

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

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

A tabela abaixo apresenta a conciliação do EBITDA e da Margem EBITDA:

| (R\$ milhões)                                 | 2022    |
|---|---------|
| Resultado Líquido da controladora             | 4.085,0 |
| (+) Resultado de acionistas não controladores | (27,1)  |
| (+) Resultado Financeiro                      | 1.766,3 |

## 2.5 Medições não contábeis

|  |          |
|--|----------|
| (+) Imposto de Renda e Contribuição Social                 | 773,7    |
| (+) Depreciação e amortização do imobilizado / intangíveis | 12.659,9 |
| Equivalência patrimonial                                   | 23,7     |
| <b>EBITDA</b>  | 19.281,5 |
| <b>Margem EBITDA<sup>(1)</sup></b>                         | 40,1%    |
| Receita Operacional Líquida                                | 48.041,2 |

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

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

#### **EBITDA e Margem EBITDA**

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

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

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

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

Ocorreram os seguintes eventos após 31 de dezembro de 2022, data base das últimas demonstrações financeiras da Companhia, cuja emissão ocorreu em 15 de fevereiro de 2023:

#### **a) Investimentos do Vivo Ventures (“VV”)**

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

#### **b) Aprovação da incorporação da Garliava**

A Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, realizada em 1º de fevereiro de 2023, aprovou a incorporação da Garliava RJ Infraestrutura e Redes de Telecomunicações S.A. (“Incorporação”), conforme descrito nos fatos relevantes divulgados pela Companhia em 16 de dezembro de 2022 e 1º de fevereiro de 2023. A Incorporação foi aprovada sob determinadas condições suspensivas, cujo cumprimento foi verificado pelo Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada especificamente para este fim em 28 de fevereiro de 2023, a partir de quando a Incorporação se tornou eficaz e a Garliava foi, então, declarada extinta. A Incorporação aprovada não resultará em aumento de capital, emissão de novas ações ou em alteração nas participações dos acionistas da Companhia, não havendo, portanto, que se falar em relação de substituição de ações ou direito de recesso.

#### **c) Crédito de Juros sobre o Capital Próprio**

Em reunião realizada em 15 de fevereiro de 2023, foi aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia, o crédito de juros sobre o capital próprio, relativo ao exercício social de 2023, nos termos do artigo 26 do Estatuto Social da Companhia, do artigo 9º da Lei nº 9.249/1995 e da Resolução CVM nº 143/2022, no montante bruto de R\$106 milhões, equivalente a 0,063772 por ação, correspondendo a um valor líquido de imposto de renda na fonte de R\$90,1 milhões, equivalente a 0,054206 por ação, apurados com base no balanço patrimonial de 31 de janeiro de 2023. O pagamento destes proventos será realizado até o dia 31 de julho de 2024, em data a ser definida pela Diretoria da Companhia e comunicada oportunamente ao mercado, sendo creditados individualmente aos acionistas, obedecida a posição acionária constante dos registros da Companhia ao final do dia 28 de fevereiro de 2023.

#### **d) Programa de recompra de ações da Companhia e cancelamento de ações em tesouraria da Companhia**

Em 15 de fevereiro de 2023, o Conselho de Administração da Companhia, em conformidade com o artigo 15, inciso XV do Estatuto Social e da Resolução CVM nº 77/2022, aprovou: (i) um novo programa de recompra de ações da Companhia, que tem como objetivo a aquisição de ações ordinárias de própria emissão para posterior cancelamento, alienação ou manutenção em tesouraria, sem redução do capital social, para incrementar o valor aos acionistas pela aplicação eficiente dos recursos disponíveis em caixa, otimizando a alocação

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

de capital, e (ii) cancelamento de 13.381.540 ações ordinárias de emissão da Companhia, mantidas em tesouraria. A recompra das ações será efetuada na quantidade máxima de 40.550.121 ações ordinárias, mediante a utilização de recursos disponíveis nos termos do artigo 8º, § 1º, da Resolução CVM nº 77/2022, tais como reservas de lucros, de capital e resultados conforme realizados no exercício social em andamento. O valor máximo a ser utilizado no programa é de R\$500 milhões. Este programa terá vigência a partir de 23 de fevereiro de 2023 e término em 22 de fevereiro de 2024. As aquisições serão realizadas na Bolsa de Valores (B3 –Brasil, Bolsa e Balcão), a preços de mercado, cabendo à administração da Companhia decidir o momento e a quantidade de ações a serem adquiridas, respeitando os limites previstos no programa e na regulamentação aplicável.

### **e) Redução de Capital Social da Companhia**

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

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

### **f) Datas de pagamentos dos dividendos e juros sobre o capital próprio deliberados no exercício de 2022**

Em 15 de fevereiro de 2023, a Companhia comunicou aos seus acionistas que os dividendos e juros sobre o capital próprio declarados nas reuniões do Conselho de Administração realizadas em 16 de fevereiro de 2022, 17 de março de 2022, 13 de abril de 2022, 14 de junho de 2022, 19 de agosto de 2022 e 9 de dezembro de 2022, bem como os dividendos adicionais, caso sejam aprovados na Assembleia Geral Ordinária da Companhia a ser realizada em 13 de abril de 2023, serão pagos nos dias 18 de abril de 2023 e 18 de julho de 2023, conforme detalhado no aviso aos acionistas divulgado pela Companhia.



## 2.7 Destinação de resultados

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

#### a) regras sobre retenção de lucros

A Companhia adota como política de retenção de lucros as previsões contidas em seu estatuto social e na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações").

Além das reservas legais, nos termos do estatuto social da Companhia, o lucro líquido terá obrigatoriamente a seguinte destinação: (i) 5% para formação de reserva legal, até atingir 20% do capital social integralizado; (ii) pagamento do dividendo mínimo obrigatório; (iii) o saldo do lucro líquido terá a destinação determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, com base na proposta do Conselho de Administração.

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2022, foi direcionado R\$204,2 milhões à conta de reserva legal, que é constituída obrigatoriamente pela Companhia à base de 5% do lucro líquido do exercício, até atingir 20% do capital social. Em relação aos lucros totais declarados relativos ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, o montante destinado à conta de reserva legal representou 5%. No exercício social de 2022 não foi constituída reserva para expansão e modernização.

#### a.i) valores das retenções de lucros

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2022, foi direcionado R\$204,2 milhões à conta de reserva legal, que é constituída obrigatoriamente pela Companhia à base de 5% do lucro líquido do exercício, até atingir 20% do capital social. No exercício social de 2022 não foi constituída reserva para expansão e modernização.

#### a.ii) percentuais em relação aos lucros totais declarados

Em relação aos lucros totais declarados relativos ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, o montante destinado à conta de reserva legal representou 5%.

#### b) regras sobre distribuição de dividendos

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado são obrigatoriamente distribuídos como dividendo obrigatório a todos os acionistas.

Caso o saldo das reservas de lucros ultrapasse o capital social, a Assembleia Geral de Acionistas delibera sobre a aplicação do excesso na integralização ou no aumento do capital social ou na distribuição de dividendos adicionais aos acionistas.

Os dividendos intermediários distribuídos são imputados ao dividendo obrigatório.

Por deliberação do Conselho de Administração e, observadas as disposições legais, a Companhia poderá pagar, aos seus acionistas, juros sobre o capital próprio, os quais poderão ser imputados ao dividendo obrigatório, conforme disposto no artigo 26 do Estatuto Social da Companhia.

#### c) periodicidade das distribuições de dividendos

## 2.7 Destinação de resultados

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

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, o Conselho de Administração e a Assembleia Geral de Acionistas deliberaram a distribuição de dividendos e/ou juros sobre capital próprio nas seguintes datas:

- Reunião do Conselho de Administração de 09/12/2022
- Reunião do Conselho de Administração de 19/08/2022
- Reunião do Conselho de Administração de 14/06/2022
- Assembleia Geral Ordinária de 26/04/2022
- Reunião do Conselho de Administração de 13/04/2022
- Reunião do Conselho de Administração de 17/03/2022
- Reunião do Conselho de Administração de 16/02/2022

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

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

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

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

## 2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs

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

**a) Os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*) não evidenciados no balanço patrimonial da Companhia do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022.

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

Os Diretores da Companhia esclarecem que a Companhia não possui outros itens que não estejam evidenciados nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022.

## 2.9 Comentários sobre itens não evidenciados

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

Não aplicável, uma vez que a Companhia não possui outros itens que não estejam evidenciados nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022.

## 2.10 Planos de negócios

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

**a) investimentos, incluindo:**

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

Para atender 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 2022, na rede fixa, a fibra está entre os melhores resultados, com crescimento de receita FTTH de 22% no ano. Nos últimos doze meses, expandimos nossa rede FTTH para 82 novas cidades, conectando 874 mil clientes. Atualmente, cobrimos mais de 23 milhões de domicílios e já temos em nossa base 5,5 milhões de casas e empresas conectadas com fibra, em 409 cidades.

Fizemos importantes investimentos na manutenção e expansão do serviço de voz e internet móvel, responsáveis por parte importante das nossas receitas. Em 2022, continuamos expandindo a cobertura 4G e 4.5G, atingindo a marca expressiva de 4.659 municípios com essas tecnologias. 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 de sistemas, além de melhorar a nossa infraestrutura de suporte ao negócio (sistemas, pontos de venda e atendimento).

A tabela a seguir mostra nossos dispêndios de capital referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2022:

| <b>R\$ milhões</b>                         | <b>2022</b>    |
|--|----------------|
| Rede                                       | 7.972,4        |
| Tecnologia, Sistema de Informação e outros | 1.557,6        |
| <b>Investimentos ex-licenças</b>           | <b>9.529,9</b> |
| Licenças                                   | 190,1          |
| <b>Investimentos Totais</b>                | <b>9.720,0</b> |

Em 2022, a Companhia investiu R\$ 9.529,9 milhões, valor 9,7% superior ao montante investido em 2021 (R\$ 8.684,7 milhões), principalmente para expandir a rede de fibra, fortalecer nossa rede móvel e para implantação inicial do 5G nas capitais do país. Além disso, foram investidos R\$544 milhões no reforço da rede para a integração dos clientes da Oi Móvel.

A Companhia tem como plano para o exercício corrente investimentos em reforço da qualidade da rede móvel, ampliação e cobertura do 5G, expansão dos domicílios conectados na rede de fibra óptica e transformação de sistemas com o objetivo de fortalecer a liderança da Companhia no setor.

**ii. fontes de financiamento dos investimentos**

## 2.10 Planos de negócios

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

### iii. **desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos**

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

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

Em 2022, a Companhia renovou as licenças de 850 MHz no Rio Grande do Sul e Distrito Federal.

### 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.

A Companhia não tem pesquisas em andamento já divulgadas.

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

Em 2022, não realizamos investimentos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

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

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

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

Dentre os gastos com o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Companhia investiu aproximadamente R\$59,4 milhões em 2022 na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos sistemas para suportar novos produtos e serviços.

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

As oportunidades relacionadas a questões ASG inseridas no plano de negócios da Companhia estão vinculadas a dois instrumentos estratégicos adotados pela Companhia para impulsionar e monitorar seus avanços, o Planejamento Estratégico (PE) e o Plano de Negócio Responsável (PNR) que, além de serem monitorados pela Administração, contemplam objetivos de negócio e ASG aderentes às principais demandas dos *stakeholders* internos e externos, aspectos legais, regulatórios e voluntários assumidos pela Companhia, entre outros.

Estes instrumentos estratégicos direcionam ações de curto, médio e longo prazo que garantem o cumprimento do propósito de "Digitalizar para Aproximar". Em sua essência, este propósito visa tornar

## 2.10 Planos de negócios

universais as oportunidades que o mundo digital oferece, contribuindo como uma força positiva para a transformação individual, das empresas e da sociedade e reduzindo a distância entre as pessoas e a educação, cultura, entretenimento, saúde e negócios por meio dos nossos serviços digitais.

Desta forma, o investimento anual de até R\$9 bilhões em 2023 já considera o desenvolvimento do *core business* da Telefônica Brasil, desde a expansão de sua rede móvel e fixa, até a ampliação constante do seu portfólio de serviços digitais, e endereçam fortemente as oportunidades atreladas à Agenda ASG, promovendo a inclusão digital da população e o desenvolvimento local, empresarial e de suas cadeias de valor por meio da tecnologia.

Além das oportunidades supracitadas, também estão contempladas no plano de negócios:

- Portfólio de soluções digitais com comprovado impacto no benefício ambiental aos clientes (Selo Ecosmart);
- Portfólio de soluções digitais com impacto social positivo por promover a facilitação ao acesso à serviços essenciais nas frentes de saúde (Vida V e Atma), educação (VivaE), bancarização e acesso ao crédito (Vivo Money e Vivo Pay);
- Iniciativas que promovem a atração e retenção de clientes que valorizam cada vez mais critérios ASG em suas compras, tais como: selo *Ecorating* que permite aos clientes comparar o desempenho ambiental de aparelhos, fatura digital (*paperless*) e programas de economia circular para troca e/ou destinação adequada de aparelhos e outros eletroeletrônicos (Recicle com a Vivo e Vivo Renova)
- Iniciativas de eficiência voltadas a redução e/ou otimização no uso de recursos naturais que além de aprimorar processos, também geram redução de despesas operacionais como os programas de eficiência energética, digitalização (*paperless*) e logística reversa de modems e *decoders* da rede fixa.
- Atuação em inovação aberta por meio da Wayra e Vivo Ventures abrangendo investimentos em startups em temáticas convergentes com a agenda ASG, tais como: saúde e bem-estar, educação, serviços financeiros, energia, entre outros.
- Programas estruturados para atração, desenvolvimento e retenção de talentos com foco em diversidade, qualidade de vida, bem-estar e novas formas de trabalho.
- Presença e constante evolução em índices, ratings e rankings ASG como mecanismo de aprimoramento internos de boas práticas de governança e gestão, bem como a atração e manutenção de acionistas, investidores e credores que priorizam o desempenho ASG de seus parceiros de negócios.

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

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

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



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

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

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

### **Riscos Internos**

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

### **Riscos de Mercado**

A Companhia possui documento de gestão de riscos financeiros global aprovada pela Diretoria de Finanças do Grupo à qual engloba risco de mercado e outros riscos. A companhia possui também estratégia de proteção de riscos financeiros das operações de aplicação do caixa e de marcação a mercado de derivativos abrangendo risco de mercado aprovada no Comitê Financeiro de outubro de 2019.

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

**(i) Os riscos para os quais se busca proteção**

### **Riscos Internos**

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.

### **Riscos de Mercado**

A Companhia está exposta aos seguintes riscos de mercado:

**(i) Risco de taxa câmbio:** a Companhia incorre em risco cambial sobre empréstimos e contas a pagar e a receber, sempre que eles são denominados em moeda diferente de sua moeda funcional. Estes riscos referem-se às alterações das taxas de câmbio em moeda estrangeira que possam ocasionar perdas não esperadas para a Companhia, redução dos ativos e receitas, bem como o aumento dos passivos e despesas.

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

(ii) **Risco de taxa de juros e inflação:** o risco de taxa de juros pode ocasionar perdas econômicas decorrentes de alterações nas taxas de juros que afetem os ativos e passivos da Companhia, sendo:

(a) pela elevação do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas passivas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para trocar o diferencial de taxas de juros, associados ao risco de oscilações de cupom cambial, pela taxa de juros no mercado local; ou

(b) pela redução do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas ativas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para trocar o diferencial de taxas de juros, associados ao risco de oscilações de cupom cambial, pela taxa de juros no mercado local, e a receita decorrente das aplicações financeiras de curto prazo indexadas à variação do CDI.

Há também as exposições que representam um risco baixo para a Companhia, dos quais o mais significativo é o risco associado com prestadores de serviços indexados à inflação (IPCA, IGP-M, IGP-DI, entre outros), em que a Companhia troca as oscilações de índices de preços, pela taxa nominal de juros no mercado local.

### **Risco de Liquidez**

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

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

### **Risco de Crédito**

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

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

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

### **Riscos Internos**

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

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

### **Riscos de Mercado**

#### ***Risco de taxa de câmbio***

Foram contratadas operações de cobertura para minimizar o risco associado à variação cambial de seus ativos e passivos financeiros em moeda estrangeira. Este saldo sofre alterações diárias devido à dinâmica do negócio, no entanto a Companhia visa cobrir o saldo líquido destes direitos e obrigações (US\$26.979 mil, €17.264 mil e £66 mil a pagar em 31 de dezembro de 2022 e US\$21.129 mil, €14.124 mil e £66 mil a pagar em 31 de dezembro de 2021), para minimizar seus riscos cambiais.

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

Para reduzir a exposição às oscilações da taxa de juros no mercado local (CDI), a Companhia e suas controladas investem o excesso de disponibilidade de R\$2.220.385 e R\$6.344.942 em 31 de dezembro de 2022 e 2021, respectivamente, principalmente em aplicações financeiras (CDBs) de curto prazo baseadas na variação do CDI. Os valores contábeis desses instrumentos aproximam-se dos valores de mercado, em razão de serem resgatáveis a curto prazo.

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

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

A Companhia estrutura os vencimentos dos instrumentos financeiros de modo a não afetar a sua liquidez. O gerenciamento da liquidez e do fluxo de caixa da Companhia é efetuado diariamente por sua área de gestão, de modo a garantir que a geração operacional de caixa e a captação prévia de recursos, quando necessária, sejam suficientes para a manutenção do seu cronograma de compromissos, não gerando riscos de liquidez.

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

#### ***Risco de crédito***

- (i) Risco de crédito no contas a receber

O risco de crédito com as contas a receber é diversificado e minimizado por um controle estrito da base de clientes. A Companhia monitora constantemente o nível de contas a receber de serviços pós-pagos e limitam o risco de contas indébitas cortando o acesso à linha telefônica se a fatura está vencida. A base de clientes móveis é predominantemente na modalidade pré-pago, a qual requer o carregamento

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

antecipado e, portanto, não representa risco de crédito. São feitas exceções aos serviços de emergência que devem ser mantidos por razões de segurança ou defesa nacional.

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

### (ii) Risco de crédito de contraparte

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

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

O risco de crédito de contraparte é reavaliado trimestralmente

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

#### **Riscos Internos**

Conselho de Administração – Compete ao Conselho de Administração a criação de comitês técnicos e consultivos ou grupos de trabalho com objetivos definidos e ligados ao Conselho para o seu assessoramento, dentre eles o Comitê de Auditoria e Controle.

Comitê de Auditoria e Controle – É um órgão de assessoramento e tem como objetivo exercer funções deliberativas e consultivas junto ao Conselho de Administração no que diz respeito ao cumprimento de suas responsabilidades de supervisão. Possui, dentre outras, as competências de (i) 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 e (ii) avaliar a efetividade e suficiência dos sistemas de controles e de gerenciamento de riscos e contingências.

Função de Gestão de Riscos – Foi estabelecida pelo Comitê de Auditoria e Controle como suporte às suas atividades de supervisão dos sistemas de controles e gerenciamentos de Riscos. Está dentro da área da Auditoria Interna, que por sua vez é independente da Administração. Tem como objetivo promover, suportar, coordenar e verificar a aplicação do que está estabelecido na Política de Gestão de Riscos.

Responsáveis pelos Riscos – Participam ativamente da estratégia de riscos e das decisões importantes sobre sua gestão. Para isso, cada um dos riscos identificados será atribuído a um gestor (normalmente diretor) com a responsabilidade total sobre o risco e sua gestão, elaborando um plano para mitigação e acompanhamento eficiente de sua evolução.

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

### **Riscos de Mercado**

O controle de gerenciamento de riscos financeiros é realizado pela Divisão de Estratégia e Riscos Financeiros, subordinada à Diretoria de Finanças e Cobrança, que responde à 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) A adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

### **Riscos Internos**

A Companhia conta com um modelo de Gestão de Riscos estruturado para identificar, mensurar e, possivelmente, mitigar os riscos aos quais está exposta. O Modelo de Gestão de Riscos é baseado na metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) que prevê o alinhamento da Gestão de Riscos com a estratégia da Companhia, facilitando a priorização e o desenvolvimento de ações coordenadas frente aos riscos identificados.

Conforme previsto em nossos Princípios de Negócio Responsável: *"estabelecemos controles adequados para avaliar e gerir todos os riscos relevantes para a Companhia"*. Neste sentido, dispomos de uma Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, e um procedimento corporativo de gestão de riscos, ambos baseados nas melhores práticas internacionais e de governança corporativa.

O processo acontece de forma homogênea em todas as áreas da Companhia, cabendo aos responsáveis a identificação, avaliação, controle, resposta e o acompanhamento dos principais riscos, facilitando a priorização e desenvolvimento de ações coordenadas para mitigá-los

Como desenvolvimento da cultura de gestão de riscos na organização, são realizadas ações de orientação visando fomentar a participação ativa de todos os colaboradores na identificação e na resposta aos riscos.

### ***Governança Área de Riscos***

Os Princípios de Negócio Responsável e a Política de Gestão de Riscos estabelecem que toda a organização tem a responsabilidade de contribuir na identificação de riscos e sua gestão.

As atividades de Gestão de Riscos são coordenadas pela área de Auditoria Interna e contam com a colaboração de todas as áreas internas, que se encarregam de identificar e implementar os planos de ação frente aos riscos.

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

Para garantir uma adequada governança por parte do Comitê de Auditoria e Controle, são realizadas reuniões recorrentes de reporte dos resultados dos trabalhos da Função de Gestão de Riscos e apresentações específicas sobre os principais riscos aos quais a Companhia está exposta. O Comitê de Auditoria e Controle informa periodicamente sobre estas questões ao Conselho de Administração.

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

### ***Catálogo geral de riscos***

O processo de identificação de riscos na Telefônica dispõe de um catálogo geral de riscos que permite homogeneizar e consolidar a informação e atender aos requerimentos de reporte interno e externo sobre os principais riscos. As quatro categorias abaixo visam facilitar a identificação, avaliação e gestão dos riscos.

- **Negócios:** riscos relacionados com o setor e, -principalmente, com a estratégia da Companhia, como evolução da concorrência e da consolidação do mercado, , marco regulatório, cadeia de suprimentos, inovação tecnológica, privacidade de dados, adaptação às demandas de clientes e/ou o desenvolvimento de novos padrões éticos ou sociais.
- **Operacionais:** riscos relacionados com Cibersegurança, desastres naturais e outros fatores que possam causar danos físicos à nossa infraestrutura técnica que podem gerar falhas na rede, interrupções de serviços ou perda de qualidade; riscos relacionados aos clientes; pessoas, bem como gestão operacional.
- **Financeiros:** riscos decorrentes de movimentos adversos do entorno econômico ou de variáveis financeiras, e da capacidade da empresa honrar seus compromissos, tornar líquidos seus ativos e ter capacidade de financiamento para executar o plano de negócios, incluindo questões fiscais.
- **Legais e de cumprimento normativo:** riscos relacionados à litígios e conformidade legal, incluindo a legislação anticorrupção, assim como o cumprimento das obrigações legais e dos objetivos da Companhia em matéria ambiental, social e de governança (ESG).

### ***Avaliação dos riscos***

Para a avaliação dos riscos, são consideradas tanto a perspectiva *bottom-up* como a *top-down*

- **Bottom-up** são os riscos específicos identificados na perspectiva de autoavaliação segundo o qual os gestores são os responsáveis na Companhia em avaliar e definir a resposta a eles. Todos os riscos são avaliados nas dimensões econômico-financeiro, reputacional/ESG e cumprimento normativo. Para cada um dos riscos específicos identificados, são atribuídas responsabilidades para o seu gerenciamento.
- **Top-down** são os riscos básicos e, para se obter maior homogeneidade nas informações reportadas, são agrupados os riscos específicos em categorias para se obter uma visão complementar ao *bottom-up*, de forma transversal, refletindo os temas mais relevantes para a Companhia.

Dentro destas perspectivas e das categorias já comentadas temos diversas frentes de atuação.

### ***Cultura de Riscos***

Para educar e envolver os funcionários na cultura de gestão de riscos, incentivando-os a identificar riscos e a participar ativamente na sua mitigação, a Companhia promove as seguintes ações:

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

- **Comunicação:** com o objetivo de divulgar, por meio dos canais internos apropriados e workshops, os princípios e valores que devem reger gerenciamento de riscos.
- **Formação:** para promover o conhecimento e envolvimento nos valores mencionados e disseminar a cultura no modelo de gestão de risco.

Os riscos são gerenciados a partir de valores, crenças, conhecimentos, atitudes e entendimentos a respeito de risco pelos colaboradores da companhia, que se intensificam a partir da evolução do alcance de todos à cultura de riscos.

### **Riscos de Mercado**

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

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

## 5.2 Descrição dos controles internos

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

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

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

Em 2003, o Conselho de Administração aprovou uma Normativa Sobre Registro, Comunicação e Controle de Informação Financeiro-Contábil que regula os procedimentos internos e os mecanismos de controle da preparação da informação financeiro-contábil da Companhia, garantindo a aplicação de práticas e políticas contábeis adequadas. Tal normativa permite, também, cumprir exigências estabelecidas pela lei americana Sarbanes-Oxley.

A Companhia possui um sistema de certificação, através do qual as diversas áreas da Companhia emitem pareceres se responsabilizando pelas informações financeiras e não financeiras divulgadas ao mercado. Com base nestes pareceres, o Diretor Presidente e o CFO emitem suas respectivas certificações atestando a veracidade e a qualidade das informações divulgadas ao mercado.

#### **(b) As estruturas organizacionais envolvidas**

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

O Comitê de Auditoria e Controle é responsável por analisar o relatório da administração e as demonstrações financeiras da Companhia, efetuando as recomendações que entender necessárias ao Conselho de Administração, analisar as informações financeiras elaboradas e divulgadas periodicamente pela Companhia, analisar o reporte de transações com partes relacionadas, nos termos estabelecidos na Política para Transações com Partes Relacionada e elaborar parecer anual a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras da Companhia.

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

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

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



## 5.2 Descrição dos controles internos

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 2022, baseado no critério exposto no *"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) Framework"*, para os quais não foram identificadas deficiências significativas nos controles internos da Companhia.

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

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

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

Os auditores externos da Companhia, durante a execução de seus trabalhos de auditoria das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2022, emitiram comunicação de deficiências de controles internos e não identificaram deficiências significativas de controles internos ou fraquezas materiais.

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

A Administração da Companhia tomou ciência do relatório emitido pelos auditores externos sobre os controles internos da Companhia, relacionado à execução da auditoria das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2022. De acordo com os auditores independentes, não foram identificadas deficiências significativas de controles internos ou fraquezas materiais.

## 5.3 Programa de integridade

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

**(a) Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

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

A Telefônica Brasil atua de forma ética, íntegra e transparente tanto em todas as suas ações como com quem se relaciona ou realiza negócios, sejam clientes, parceiros comerciais, sociedade ou acionistas.

A Companhia possui um Programa de Compliance chamado #VivoDeAcordo que foi desenvolvido com base em perfil e riscos com mecanismos de prevenção, detecção e remediação em matéria de integridade. O #VivoDeAcordo dispõe de pilares importantes para a sua sólida implantação: (i) total comprometimento da alta direção; (ii) estrutura robusta de colaboradores altamente qualificados e capacitados responsáveis pelas ações do programa; (iii) análise e avaliação regular dos riscos do negócio em matéria de integridade; (iv) elaboração e atualização periódica de políticas (disponíveis em nosso portal de políticas na intranet), procedimentos e práticas que abordam diversos assuntos, como prevenção à corrupção, conflito de interesses, gestão de terceiros, presentes e entretenimento, dentre outros, alinhadas a diretrizes globais e regulamentos internos bem estruturados; e (v) treinamentos periódicos de 1Compliance (anticorrupção) para os atuais e novos colaboradores e um canal ativo para tirar dúvidas sobre todo o programa.

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

O Modelo de Gestão de riscos definidos pela Companhia, em que a Diretoria de Compliance e DPO figura como responsável pelo acompanhamento dos riscos em matéria de integridade, proporciona alto grau de conscientização sobre os riscos aos quais a empresa está exposta e viabiliza uma alocação mais eficiente dos recursos para gerenciar os riscos identificados. Nos termos do Manual de Gestão de Risco do Grupo Telefônica, os nossos riscos são revisados ao menos semestralmente.

Por esses compromissos assumidos e cumpridos é que em 2020, 2021 e 2022, a Vivo obteve a Certificação DSC 10.000 (Diretrizes para o Sistema de Compliance) que evidencia a excelência de seu Programa de Compliance (o #VivoDeAcordo) nos termos dos requisitos da normativa de certificação e

### 5.3 Programa de integridade

da legislação brasileira anticorrupção.

A obtenção desta importante certificação reforça que o #VivoDeAcordo evoluiu nos últimos anos por meio de seus mecanismos internos de prevenção e combate à corrupção, evidenciado pela percepção de ética e integridade que funcionários, clientes e parceiros têm em relação à Telefônica Brasil.

**(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.

A Diretoria de Compliance e DPO reporta-se ao 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, bem como os relatórios periódicos de acompanhamento das atividades relacionadas ao programa de integridade.

Em conjunto com outras áreas da empresa, a Diretoria de Compliance e DPO busca manter na companhia as melhores práticas de negócios e fornece atualizações sobre o Programa de Compliance ao Comitê de Auditoria e Controle (CAC) e à Reunião de Diretoria (REDIR).

Por meio de tais reportes a Diretoria de Compliance e DPO recebe apoio na execução e implementação dos objetivos do programa, impulsionando o engajamento dos colaboradores e de outras áreas da Companhia, e, por fim, viabiliza a contínua adequação e aprimoramento do #VivoDeAcordo, o programa de compliance da Vivo.

A Diretoria de Compliance e DPO também apresenta periodicamente à Reunião de Diretoria a evolução dos objetivos do programa #VivoDeAcordo.

**(iii) Se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

• **Se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**

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

## 5.3 Programa de integridade

que sejam cumpridos em toda a nossa Cadeia de Valor.

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

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

- **Órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

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

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

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

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

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

O Canal de Denúncia da Telefônica Brasil 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.

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

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

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

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

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

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

### 5.3 Programa de integridade

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

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

## 5.4 Alterações significativas

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

Em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, não houve alterações significativas na lista dos principais riscos a que a Companhia está exposta, tampouco nas políticas, procedimentos e práticas de gerenciamento de riscos adotadas. Adicionalmente, a Companhia não identifica cenário de aumento ou redução significativa dos riscos mencionados nos itens 4.1 e 4.3 deste Formulário de Referência.

## **5.5 Outras informações relevantes**

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

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