

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

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

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	14
10.2 - Resultado operacional e financeiro	35
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	44
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	46
10.5 - Políticas contábeis críticas	54
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	57
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	58
10.8 - Plano de Negócios	59
10.9 - Outros fatores com influência relevante	61

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

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

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

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

i. os riscos para os quais se busca proteção

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

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

ii. os instrumentos utilizados para proteção

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

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

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

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

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

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

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

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

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

i. riscos para os quais se busca proteção

- O risco de oscilações nas taxas de câmbio decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas que reduzam as receitas em moeda estrangeira ou aumentem as despesas decorrentes de passivos, de empréstimos e compromissos de compra;
- O risco de oscilações nas taxas de juros local decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas: (a) pela elevação do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas passivas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para cobrir o risco de passivos cambiais ou (b) pela redução do CDI: que pode afetar negativamente os encargos financeiros das pontas ativas dos derivativos contratados a taxas de juros flutuantes, negociadas para cobrir o risco dos ativos cambiais e a receita decorrente das aplicações financeiras de curto prazo indexadas à variação do CDI.
- Há também as exposições que representam um risco baixo para a Companhia, dos quais os mais significativos são: o risco associado ao endividamento com o BNDES indexado à TJLP (Taxa de Juros de Longo Prazo) e o risco associado com prestadores de serviços indexados à inflação (IPCA, IGP-M, IGP-DI, entre outros).

ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge)

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

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

iii. Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

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

iv. parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

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

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

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

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

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

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

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

A Companhia calcula a efetividade destes hedges no início da operação e em bases contínuas (trimestralmente). Em 31 de dezembro de 2017, os hedges contratados apresentaram efetividade em relação às dívidas objeto dessa cobertura.

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

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

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

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

A Administração avaliou a eficácia do controle interno sobre as informações financeiras baseado no critério exposto no *"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO 2013") Framework"*. Com base nesta avaliação, a Administração concluiu que em 31 de dezembro de 2017 os controles e procedimentos estavam adequados e efetivos.

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

b) as estruturas organizacionais envolvidas

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

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

Inspirada nesses conceitos e com a finalidade de promover uma boa governança corporativa e aumentar a qualidade das divulgações das informações, a Companhia tem instituído medidas a fim de tornar suas práticas claras e objetivas e evitar conflitos de interesse. Acredita que essas medidas beneficiam os acionistas, investidores atuais e futuros, bem como o mercado em geral.

Dentre as medidas adotadas, destacam-se:

(a) Implantação das seguintes normativas internas:

- Política de Divulgação de Ato e Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários: estabelece as práticas de divulgação, uso e preservação de sigilo de atos ou fatos relevantes da Companhia, fixando as obrigações e os mecanismos de sua divulgação ao mercado pelas Pessoas Vinculadas, bem como estabelece as condutas, regras, restrições e procedimentos que deverão ser observados pelas Pessoas Vinculadas e pelas Pessoas com Acesso à Informação Relevante quando da negociação com valores mobiliários da Companhia;
- Normativa sobre Comunicação de Informação aos Mercados: regula os princípios de funcionamento dos processos e sistemas de controle das informações a serem divulgadas aos mercados. Visa garantir a qualidade e o controle sobre tais informações conforme as regras dos mercados em que são negociados os valores da Companhia;

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

- Normativa Sobre Registro, Comunicação e Controle de Informação Financeiro-Contábil: regula os procedimentos internos e os mecanismos de controle da preparação da informação financeiro-contábil da Companhia, garantindo a adoção de práticas e políticas contábeis adequadas;
- Normas de Conduta para Financeiros: fixa padrões de conduta para os cargos de responsabilidade relacionados com as finanças da Companhia, regulamentando o acesso e utilização das informações privilegiadas;
- Normativa sobre Aprovação Prévia de Serviços a serem prestados pelo Auditor Externo: estabelece critérios e procedimento para a contratação de serviços dos auditores independentes, sempre com a aprovação prévia do Comitê de Auditoria e Controle. Suas disposições consideram as normas da CVM relativas à matéria, bem como a legislação aplicável;
- Diretrizes de Prevenção e Combate à Corrupção: reúnem e esclarecem as medidas adotadas pela Companhia para coibir e combater práticas de corrupção na condução de suas atividades e em toda sua cadeia de fornecedores;
- Princípios de Negócio Responsável: definem a maneira como a Telefônica desenvolve suas atividades e como ela se relaciona com os seus públicos de interesse. Mais que um código de ética, os Princípios de Negócio Responsável ajudam a tomar decisões e agir com integridade e profissionalismo em tudo que é feito na Telefônica. Eles se aplicam a todos os colaboradores, que devem colocá-los em prática em seu dia a dia e recorrer a eles sempre que se depararem com alguma questão ética que não saibam como resolver. São compartilhados com os clientes, fornecedores, comunidade e demais partes interessadas. Toda prática e/ou atitude que represente um descolamento a estes poderá ser denunciada através de canal específico, com link sistêmico no próprio site dos Princípios de Negócio Responsável.

(b) Instituição de comitês do Conselho de Administração:

- Comitê de Auditoria e Controle;
- Comitê de Qualidade do Serviço e Atenção Comercial;
- Comitê de Nomeações, Vencimentos e Governança Corporativa;
- Comitê de Estratégia.

(c) Estabelecimento, pelo Comitê de Auditoria e Controle, por normativa própria, de procedimentos para a recepção e tratamento de denúncias relacionadas a assuntos contábeis e de auditoria (Canal de Denúncias).

(d) Carteira ISE: desde 2012 a Companhia faz parte da carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), uma ferramenta de análise da performance em sustentabilidade (eficiência econômica, equilíbrio ambiental, desenvolvimento social e governança corporativa) da B3, que visa oferecer aos investidores uma opção de carteira composta por ações de empresas que apresentam reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial.

1. Relações com Investidores

Com o objetivo de obter uma valoração justa de suas ações, a Companhia adota práticas que visam maior esclarecimento sobre suas políticas e os eventos incorridos para acionistas, investidores e analistas.

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

2. Conselho de Administração

De acordo com o estatuto social, o Conselho de Administração da Companhia é composto de um mínimo de cinco e um máximo de dezessete membros, com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o Conselho de Administração da Companhia está composto por doze membros, sendo um deles eleito pelo voto dos acionistas detentores das ações preferenciais em votação separada e sem a participação do controlador, e os demais eleitos pelo voto geral das ações ordinárias.

Reúne-se ordinariamente cinco vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que necessário, mediante convocação de seu presidente. As deliberações do Conselho de Administração são tomadas por maioria de

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

votos, com a presença da maioria de seus membros em exercício, cabendo ao presidente, além do voto comum, o de qualidade. Ao presidente cabe, ainda, representar o Conselho na convocação da Assembleia Geral de Acionistas; presidir a Assembleia Geral, escolhendo o secretário dentre os presentes; convocar e presidir as reuniões do Conselho; usar o voto de qualidade, que lhe é atribuído pelo estatuto social, no caso de empate nas deliberações do Conselho de Administração; assegurar a eficácia e funcionamento do Conselho; organizar e coordenar, com a colaboração do Secretário Geral e Diretor Jurídico, a pauta das reuniões; e coordenar as discussões e deliberações tomadas nas reuniões do Conselho, promovendo um debate ativo de todos os membros na tomada de decisões, salvaguardando sua livre posição, e responsabilizando-se pelo efetivo funcionamento da reunião.

3. Diretoria da Companhia

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

A Diretoria é o órgão de representação da Companhia, cabendo a ela e aos seus membros, individualmente, cumprir e fazer cumprir o estabelecido no estatuto social; as deliberações do Conselho de Administração e da Assembleia Geral de Acionistas e a prática de todos os atos necessários ou convenientes à gestão dos negócios sociais, nos limites da lei e do estatuto social da Companhia; e propor iniciativas, planos de negócio e políticas, bem como conduzir as operações diárias da Companhia.

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

A atuação ética da Administração, assim como de todos os nossos colaboradores, é assegurada pelos Princípios de Negócio Responsável – o código de ética da Telefônica. Suas diretrizes são globais e definem a maneira como nos relacionamos com nossos públicos e garantem a geração de valor para nossos acionistas e para a sociedade no longo prazo, viabilizando mecanismos para a tomada de decisão de nossos profissionais frente a dilemas éticos e eventuais situações que estejam em desacordo com a legislação. Realizamos um amplo processo de treinamento para reforçar os Princípios de Negócio Responsável a 100% de nossos colaboradores.

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

Aqui na Telefônica Brasil, nosso programa de Compliance, chamado *#VivoDeAcordo*, conta com importantes pilares para sua sólida implementação: o comprometimento total da alta direção; uma estrutura robusta com colaboradores especializados responsáveis pelas ações do programa; constante análise e avaliação dos riscos do negócio; políticas internas que tratam de temas diversos, tais como combate a corrupção, segurança da informação, presentes e entretenimento, entre outros, em consonância com as diretrizes globais e normativas internas bem estruturadas e disponibilizadas aos funcionários; treinamentos de compliance periódicos para todos os atuais e novos colaboradores e um canal de consultas ativo para ajudar na resolução de dúvidas sobre todo o programa.

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

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

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

Como uma das bases dos nossos Princípios de Negócio Responsável, o respeito e o compromisso com os direitos humanos norteiam avaliações regulares e periódicas de impactos em nossa cadeia de valor. Buscamos sempre identificar, mitigar e gerir riscos em conformidade com os princípios orientadores para aplicação do marco "Proteger, respeitar e remediar" da ONU.

5. Conselho Fiscal

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

Por disposição legal, a remuneração dos membros do Conselho Fiscal, além do reembolso das despesas de locomoção e estadas necessárias ao desempenho da função, será fixada pela Assembleia Geral de Acionistas que os eleger, e não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% da que, em média, for atribuída a cada Diretor, não computados benefícios de qualquer natureza, verbas de representação e participação nos lucros.

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

6. Comitê de Auditoria e Controle

Foi instituído em dezembro de 2002, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regimento próprio aprovado por aquele órgão. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração. No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Em 31 de dezembro de 2017, o Comitê de Auditoria e Controle era composto por quatro membros, sendo sua composição alterada para três membros em 16 de fevereiro de 2018.

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

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

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

- Avaliar a observância, pela diretoria da Companhia, das recomendações feitas pelas auditorias independente e interna, bem como se pronunciar junto ao Conselho quanto a eventuais conflitos entre a auditoria interna, a externa e/ou a diretoria da Companhia; e elaborar parecer anual a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras da Companhia, nos termos da legislação aplicável.

7. Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa

Foi instituído em novembro de 1998, como órgão auxiliar e vinculado ao Conselho de Administração, dispondo de um regulamento próprio. De acordo com o regimento do Comitê, o órgão será composto de três a cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração entre seus pares, com mandato unificado de três anos, permitida a reeleição. O término do prazo de mandato dos seus membros sempre coincide com o término do prazo de mandato dos membros do Conselho de Administração.

No entanto, e desde que vigente o seu mandato como membro do Conselho de Administração, os membros do Comitê permanecem em seus respectivos cargos até eleição de seus substitutos pelo Conselho de Administração. Atualmente, o Comitê de Nomeações, Vencimentos e Governança Corporativa é composto por três membros.

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

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

8. Comitê de Qualidade do Serviço e Atenção ao Cliente

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

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

- Avaliar e monitorar a adequação dos serviços de atendimento aos clientes da Companhia, bem como propor melhorias quando forem encontradas oportunidades;
- Examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os índices de qualidades dos principais serviços prestados pela Companhia e os níveis de qualidade do atendimento aos clientes da Companhia, recomendando eventuais ações quando forem identificadas oportunidades; e

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

- Examinar, analisar e acompanhar, periodicamente, os planos e as ações de qualidade da Companhia.

9. Comitê de Estratégia

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

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

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

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

A Administração avaliou o controle interno sobre as informações financeiras sob a supervisão do Diretor Presidente e Diretor de Finanças, ou CFO, em 31 de dezembro de 2017. A Administração avaliou a eficácia do controle interno sobre as informações financeiras baseado no critério exposto no *“Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (“COSO 2013”) Framework”*. A Administração da Telefônica Brasil S.A. concluiu que em 31 de dezembro de 2017, o controle interno sobre as informações financeiras estava adequado e eficaz.

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

Não houve comentários sobre deficiências ou recomendações significativas sobre os controles internos da Telefônica Brasil no relatório do auditor independente, que pudessem impactar a avaliação da Administração da Telefônica Brasil em relação à eficácia dos controles internos para o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017.

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

Não houve comentários sobre deficiências significativas sobre os controles internos da Telefônica Brasil no relatório do auditor independente. Nosso Diretor Presidente e Diretor de Finanças (CFO) são responsáveis por estabelecer e manter nossos controles e procedimentos de divulgação. Tais controles e procedimentos foram elaborados de forma a assegurar que as informações da Companhia, de divulgação obrigatória nos relatórios que arquivamos junto à CVM, são registradas, processadas, sumarizadas e reportadas no prazo e no formato especificado nas normas da CVM. Nós avaliamos os controles e procedimentos de divulgações sob a supervisão de nosso Diretor Presidente e CFO em 31 de dezembro de 2017. Com base nesta avaliação, eles concluíram que nossos controles e procedimentos estavam adequados, efetivos e designados para assegurar esta informação material relacionada a nós e à nossa subsidiária, elaborados e conhecidos pelos mesmos e por outros dentro destas entidades para permitir decisões em tempo hábil concernente à exigência de divulgação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O treinamento do Princípios de Negócio Responsável é aplicado anualmente aos colaboradores afim de reforçarmos o compromisso com os nossos valores.

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

Os Princípios de Negócio Responsável teve sua primeira versão aprovada pelo Conselho de Administração em 2006 (ainda com o nome de Princípios de Atuação) e sua versão atualizada, aprovada em 2017, também pelo Conselho de Administração. O documento pode ser consultado em www.telefonica.com.br / A Telefônica / Negócio Responsável.

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

A Telefônica Brasil conta com um canal de denuncia interno gerenciado pela Vice-Presidência de Auditoria, com reporte ao Comitê de Auditoria, que é um órgão delegado do Conselho de Administração.

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

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

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

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

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

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

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

Em relação ao último exercício social, foi incluído na lista dos principais riscos a que a Companhia está exposta risco de mercado relacionado à instabilidade política e econômica no Brasil, conforme descrito nos itens 4.1 e 4.2 deste Formulário de Referência. Não houve alteração nas políticas, procedimentos e práticas de gerenciamento de riscos adotadas.

Adicionalmente, a Companhia não identifica cenário de aumento ou redução significativa dos riscos mencionados nos itens 4.1 e 4.2 deste Formulário de Referência.

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

Não existem outras informações relevantes sobre o item 5.

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

a) condições financeiras e patrimoniais gerais

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

A Companhia apresenta índices de liquidez estáveis, demonstrando capacidade suficiente de honrar suas obrigações. Sendo: Liquidez Geral ((Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Não Circulante)), para os anos de 2015, 2016 e 2017 de 0,77, 0,78 e 0,77, respectivamente; e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante), de 1,00, 0,90 e 0,94, respectivamente.

Quanto ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo estável a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado nos anos de 2015, 2016 e 2017 o índice Passivo Circulante sobre Passivo Total menos Patrimônio Líquido de 54%, 62% e 56%, respectivamente.

A tabela a seguir indica os montantes de disponibilidades e aplicações financeiras, endividamento de curto e longo prazo e estrutura de capital da Companhia, conforme demonstrações financeiras apresentadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Os resultados da GVT Participações S.A. ("GVTPart." ou "GVT") são consolidados em nossas demonstrações financeiras a partir de 01 de maio de 2015. Consequentemente, nossos resultados operacionais para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016 não são comparáveis com os resultados de nossas operações para o exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

Os resultados da Terra Networks Brasil S.A. ("Terra Brasil") são consolidados em nossas demonstrações financeiras a partir de 03 de julho de 2017. Consequentemente, nossos resultados operacionais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 não são comparáveis com os resultados de nossas operações para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015.

(R\$ milhões)

	2017	2016	2015
Disponibilidades	4.050,3	5.105,1	5.336,8
Endividamento de Curto Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	1.621,0	2.543,0	2.222,1
Debêntures	1.412,5	2.120,5	120,9
Total do endividamento de Curto Prazo	3.033,5	4.663,5	2.343,0
Endividamento de Longo Prazo			
Empréstimos e Financiamentos	2.320,1	3.126,8	4.454,5
Debêntures	3.108,3	1.433,8	3.423,8
Total do endividamento de longo prazo	5.428,4	4.560,6	7.878,3
Patrimônio Líquido			
Capital social	63.571,4	63.571,4	63.571,4
Reserva especial de ágio	63,1	63,1	63,1
Reservas de capital	1.150,4	1.209,4	1.209,4
Reservas de lucros	2.463,2	2.475,0	2.410,7
Dividendo adicional proposto	2.191,9	1.914,0	1.287,2
Outros resultados abrangentes	21,4	11,5	25,4
Total do Patrimônio Líquido	69.461,4	69.244,4	68.567,2

A Companhia encerrou o exercício de 2017 com dívida bruta de R\$ 8.461,8 milhões (R\$9.224,1 milhões em 2016 e R\$ 10.221,3 milhões em 2015) ou 12,2% do patrimônio líquido (13,3% em 2016 e 14,9% em 2015). A redução em 2017 se deve principalmente pelas amortizações no período. Os recursos captados são 2,7% denominados em moeda estrangeira e 97,3% denominados em moeda nacional, sendo a maior parte relativas a emissões no mercado de capitais local (Debêntures).

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

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

b) Estrutura de capital

A relação de dívida financeira líquida sobre patrimônio líquido era 6,1% em 31 de dezembro de 2015, 5,3% em 31 de dezembro de 2016 e de 5,5% em 31 de dezembro de 2017.

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

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

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

Em decorrência do aumento de capital e incorporação das ações da GVTPart. realizado pela Companhia em 2015, o capital social realizado em 31 de dezembro de 2015 era de R\$63.571,4 milhões, representado por 1.690.984.923 ações sem valor nominal, sendo 571.644.217 ações ordinárias e 1.119.340.706 ações preferenciais totalmente integralizadas.

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

i. hipóteses de resgate

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

ii. fórmula de cálculo do valor de resgate

Não há formula de cálculo.

c) capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

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

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

DÍVIDA LÍQUIDA FINANCEIRA			
(R\$ milhões)			
	dez/17	dez/16	dez/15
Dívida de Curto Prazo	(3.033,4)	(4.663,5)	(2.343,0)
Dívida de Longo Prazo	(5.428,4)	(4.560,6)	(7.878,3)
Dívida Total	(8.461,8)	(9.224,1)	(10.221,3)
Posição Líquida com Derivativos	143,8	28,4	264,8
Dívida (pós-operações de derivativos)	(8.318,0)	(9.195,7)	(9.956,6)
Caixa e Aplicações Financeiras	4.050,3	5.105,1	5.336,8
Investimentos de Curto Prazo dados como Garantia	11,8	10,8	38,8
Ativo Garantidor da Contraprestação Contingente	446,1	414,7	377,7
Dívida Líquida	(3.809,9)	(3.665,1)	(4.203,2)
Dívida Líquida / EBITDA	0,26	0,26	0,33
Dívida Total / EBITDA	0,58	0,66	0,85
Dívida Total / Market Cap	0,11	0,13	0,17

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**d) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas**

A principal fonte utilizada pela Companhia para financiar suas necessidades de capital de giro e investimento em ativos não circulantes é a sua própria geração de caixa livre ("free cash flow"). No entanto durante os anos de 2017, 2016 e 2015 a Companhia utilizou também linhas de crédito com o BNDES, BNB e de mercado de capitais local (Debêntures) para financiar parte de seus investimentos em ativos não-circulantes. O quadro a seguir mostra o valor de principal captado (em milhões de reais) nestes anos.

Financiamento	Captação em 2017	Captação em 2016	Captação em 2015
BNB	39,9	-	-
BNDES	16,0	466,6	182,6
Debêntures	3.000,0	-	-

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

A geração de caixa da Companhia ainda será a principal fonte de financiamento para o ano de 2018, porém havendo necessidades de captação, a Companhia poderá ir ao mercado e captar via operações de empréstimos, financiamentos ou emissões em mercado de capitais.

f) níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:**(i) contratos de empréstimos e financiamentos relevantes**

Em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, a Companhia possuía as seguintes posições de endividamento:

(R\$ milhões)

				Saldo em Dez/17		
	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	657,8	931,1	1.588,9
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	77,1	164,9	242,0
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	70,4	306,0	376,4
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	15,1	54,7	69,8
Fornecedores	R\$	101,4 a 109,4% do CDI	Até 2018	607,2	0,0	607,2
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	0,3	40,0	40,3
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	24,1	72,3	96,4
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,68% spread	Até 2018	1.317,5	0,0	1.317,5
Debêntures	R\$	108,25% do CDI	Até 2022	64,4	1.996,5	2.060,9
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,24% spread	Até 2020	6,2	999,5	1.005,6
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	51,0	334,4	385,5
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	0,0	446,1	446,1
Moeda estrangeira						
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	142,3	83,0	225,3
Total Consolidado				3.033,4	5.428,4	8.461,8

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

(R\$ milhões)

				Saldo em Dez/16		
	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 4,08%	Até 2023	583,4	1.547,1	2.130,4
BNDES	R\$	2,5% a 6,0%	Até 2023	119,5	235,9	355,4
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	1,4	340,6	342,0
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	7,5	34,8	42,3
Fornecedores	R\$	108% do CDI	Até 2017	722,6	0,0	722,6
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	0,3	37,0	37,3
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	0,0	97,3	97,3
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,75% spread	Até 2017	2.086,8	0	2.086,8
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,68% spread	Até 2018	33,4	1.299,5	1.332,9
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	45,9	328,5	374,4
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	0,0	414,7	414,7
Moeda estrangeira						
Resolução 4131	US\$	2,05% e Libor + 2,00%	Até 2017	925,7	0,0	925,7
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	136,9	225,3	362,1
Total Consolidado				4.663,5	4.560,6	9.224,1

(R\$ milhões)

				Saldo em Dez/15		
	Moeda	Taxa de juros anual	Vencimento	Curto prazo	Longo prazo	Total
Moeda local						
BNDES	UR TJLP	TJLP + 0,0% a 9,0%	Até 2023	571,2	1.838,3	2.409,5
BNDES	R\$	2,5% a 8,7%	Até 2023	106,0	298,6	404,6
BNDES	R\$	IPCA + 2,95% + TR	Até 2016	30,7	0,0	30,7
BNDES	R\$	SELIC D-2 + 2,32%	Até 2023	0,7	146,8	147,5
BNB	R\$	7,0% a 10,0%	Até 2022	56,9	42,2	99,1
Fornecedores	R\$		Até 2016	1.228,7	0,0	1.228,7
Debêntures	R\$	IPCA + 4%	Até 2019	0,3	33,2	33,5
Debêntures	R\$	IPCA + 0,5%	Até 2021	0,0	91,6	91,6
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,75% spread	Até 2017	87,2	1.999,6	2.086,9
Debêntures	R\$	100% do CDI + 0,68% spread	Até 2018	33,4	1.299,4	1.332,8
Arrendamento Financeiro	R\$	-	Até 2033	36,1	260,6	296,7
Contraprestação Contingente	R\$	-	Até 2025	0,0	377,7	377,7
Moeda estrangeira						
Resolução 4131	US\$	2,05% e Libor + 2,00%	Até 2017	31,8	1.056,1	1.087,9
BNDES	UMBND	ECM + 2,38%	Até 2019	159,9	434,2	594,1
Total Consolidado				2.343,0	7.878,3	10.221,3

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

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

Em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, a Companhia possuía relações de longo prazo com as instituições financeiras BNDES e BNB, cuja posição é apresentada nos quadros do item acima.

Em 31 de dezembro de 2015, a Companhia possuía relações de longo prazo com as instituições financeiras BNDES e BNB, cuja posição é apresentada no quadro do item acima.

(iii) *grau de subordinação entre as dívidas*

Não há subordinação entre as dívidas.

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

A Companhia possui empréstimos obtidos junto ao BNDES e debêntures (emissões Telefônica Brasil: 6ª emissão de R\$ 1.000,0 milhão, 5ª emissão de R\$2.000,0 milhões e 4ª emissão de R\$810,0 milhões; emissões Vivo Participações: 4ª Emissão R\$1.300,0 milhões e 3ª Emissão de R\$2.000,0 milhões; emissão Minas Comunica: 1ª Emissão de R\$55,5 milhões) que incluem cláusulas restritivas relativas ao cumprimento de certos índices financeiros ("covenants"), tradicionalmente aplicáveis a estes tipos de operações e relacionadas à geração de caixa, índices de endividamento e outros. Estas cláusulas restritivas são apuradas semestral e trimestralmente durante a vigência dos contratos e até 31 de dezembro de 2017 foram totalmente cumpridas pela Companhia.

O quadro a seguir demonstra o cumprimento desses índices financeiros em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015:

	2017	2016	2015
Patrimônio Líquido / Ativo Total	0,69	0,68	0,67
Índice mínimo de 0,32			
Dívida Financeira Líquida / EBITDA	0,29	0,29	0,37
Índice máximo de 2,50			
Dívida Financeira Líquida de CP / EBITDA	-0,14	-0,09	-0,32
Índice máximo de 0,20			
EBITDA / (Res. Financeiro Líquido)	16,04	11,36	14,21
Índice mínimo de 3,00			

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

(v) *obrigações contratuais*

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

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

	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
	(Em milhões de reais, em 31 de dezembro de 2017)				
<i>Obrigações contratuais</i>					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos	3.941	1.621	1.172	495	653
Debêntures	4.521	1.412	1.088	2.020	-
Pensão e outros benefícios pós-aposentadoria	532	17	6	6	503
Total das obrigações contratuais	8.994	3.050	2.266	2.521	1.156
<i>Compromissos comerciais</i>					
Contas a pagar.....	7.447	7.447	-	-	-
Total dos compromissos comerciais.	7.447	7.447	-	-	-

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures.

	Montante (em milhões de reais, em 31 de dezembro de 2017)
Exercício findo em 31 de dezembro de 2017	
2019	3.033
2020	845
2021	1.415
2022	1.283
2023	1.232
2023 em diante	653
Total	8.461

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

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

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures

	Montante (em milhões de reais, em 31 de dezembro de 2016)
Exercício findo em 31 de dezembro de 2016	
2018	2.310
2019	809
2020	381
2021	250
2022	239
2023 em diante	572
Total	4.561

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

Nossas obrigações contratuais e compromissos comerciais em 31 de dezembro de 2015 eram as seguintes:

	Total	Até 1 ano	1-3 anos	4-5 anos	Após 5 anos
(Em milhões de reais, em 31 de dezembro de 2015)					
<i>Obrigações contratuais</i>					
Empréstimos, financiamentos e arrendamentos	6.677	2.222	2.799	926	730
Debêntures	3.545	121	3.349	61	14
Pensão e outros benefícios pós-aposentadoria.....	85	—	33	4	48
Total das obrigações contratuais.....	10.307	2.343	6.181	991	792
<i>Compromissos comerciais</i>					
Contas a pagar	8.441	8.373	—	—	68
Total dos compromissos comerciais .	8.441	8.373	—	—	68

Dívida de longo prazo - Empréstimos, financiamentos e debêntures

Exercício findo em 31 de dezembro de 2015	Montante (em milhões de reais, em 31 de dezembro de 2015)
2017	3.920
2018	2.228
2019	716
2020	271
2021	140
2022 em diante	604
Total	7.879

g) limite de utilização dos financiamentos já contratados

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

Empresa	Instituição	Tipo	Contrato	Crédito Contratado R\$	Moeda	Crédito Utilizado R\$	% Utilizado
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783537-P	238.945	R\$	238.945	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	783611-2	2.022.732	R\$	2.022.732	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	1310059	4.029.778	R\$	4.029.778	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (A)	1.360.455.000	URTJLP	1.360.455.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (B)	406.206.020	UMBNDDES	406.206.020	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (C)	282.149.000	URTJLP	282.149.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (D)	80.948.000	URTJLP	80.948.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0814.1 (E)	22.340.000	URTJLP	22.340.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	184.487.974	R\$	184.487.974	100%
Telefônica Brasil	BNDES (PSI)	Indireto	-	225.466.878	R\$	225.466.878	100%
Telefônica Brasil	BNB	Direto	35.2014.3336.14065	146.632.404	R\$	44.678.461	30%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	08.2.1073.1 (A)	158.520.219	UIMPCA	158.520.219	100%

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

Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	08.2.1073.1 (B)	369.880.509	URTJLP	369.880.509	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	08.2.1073.1 (C)	87.508.583	URTJLP	87.508.583	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (A)	875.365.000	URTJLP	875.365.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (B)	181.773.811	URTJLP	181.773.811	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (C)	76.616.000	URTJLP	76.616.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	11.2.0963.1 (D)	4.862.000	R\$	4.862.000	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (A)	299.722.102	URTJLP	299.722.102	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (B)	297.486.010	SELIC	297.486.010	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (C)	105.331.910	R\$	105.331.910	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (D)	94.668.090	R\$	94.668.090	100%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (E)	195.748.700	URTJLP	186.159.960	95%
Telefônica Brasil	BNDES (FINEM)	Direto	14.2.1192.1 (F)	9.571.840	URTJLP	9.707.068	100%

h) alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

A Companhia descreve a seguir as alterações significativas em itens das Demonstrações Financeiras Consolidadas na seguinte base de comparação: 2017 x 2016 e 2016 x 2015.

2017 x 2016

Em R\$ milhões

	ATIVO				
	dez/17	AV%	dez/16	AV%	Var. 2017/2016
Ativo circulante	16.731,7	16,5%	18.398,9	18,0%	-9,1%
Caixa e equivalentes de caixa	4.050,3	4,0%	5.105,1	5,0%	-20,7%
Contas a receber, líquidas	8.588,5	8,5%	8.701,7	8,5%	-1,3%
Estoques	348,8	0,3%	410,4	0,4%	-15,0%
Tributos a recuperar	2.564,0	2,5%	3.027,2	3,0%	-15,3%
Depósitos e bloqueios judiciais	324,6	0,3%	302,4	0,3%	7,3%
Instrumentos financeiros derivativos	87,6	0,1%	68,9	0,1%	27,1%
Despesas antecipadas	446,4	0,4%	343,1	0,3%	30,1%
Outros ativos	321,5	0,3%	440,1	0,4%	-26,9%
Ativo não circulante	84.651,1	83,5%	83.667,3	82,0%	1,2%
Ativos realizáveis no longo prazo	7.998,0	7,9%	7.173,2	7,0%	11,5%
Investimentos	98,9	0,1%	85,7	0,1%	15,4%
Imobilizado, líquido	33.222,3	32,8%	31.924,9	31,3%	4,1%
Intangível, líquido	43.331,9	42,7%	44.483,5	43,6%	-2,6%
TOTAL DO ATIVO	101.382,8	100,0%	102.066,2	100,0%	-0,7%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava em dez/17 4,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 20,7% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre pelo consumo de caixa nas atividades de investimento de R\$8.438,2 milhões e nas atividades de financiamento em R\$5.257,6 milhões, compensado pela geração de caixa operacional de R\$12.641,0 milhões.

Contas a receber, líquidas: Representava em dez/17 8,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 1,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber.

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

Estoques: Representava em dez/17 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre das ações comerciais realizadas no exercício, de acordo com a estratégia comercial da Companhia com foco em eficiência e racionalidade comercial.

Tributos a recuperar: Representava em dez/17 2,5% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre da redução nos créditos com ICMS, imposto de renda e contribuição social, PIS e COFINS, compensada parcialmente pelo aumento nos créditos com imposto de renda retido na fonte.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava em dez/17 0,3% do ativo total, apresentando variação positiva de 7,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de depósitos judiciais realizados durante o exercício, líquidos de reversões. Este aumento foi parcialmente compensado por utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo.

Instrumentos financeiros derivativos: Representava em dez/17 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 27,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente por encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo, compensados parcialmente por liquidação de contratos relacionados à cobertura de dívidas.

Despesas antecipadas: Representava em dez/17 0,4% do ativo total, apresentando variação positiva de 30,1% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento dos saldos a amortizar referentes a propaganda e publicidade, aluguéis e prêmios de seguros.

Outros ativos: Representava em dez/17 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 27,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução de adiantamentos e créditos com fornecedores e créditos de transações com partes relacionadas.

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava em dez/17 7,9% do ativo total, apresentando variação positiva de 11,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento em tributos a recuperar, tributos diferidos e depósitos e bloqueios judiciais, compensado parcialmente pela redução em despesas antecipadas, instrumentos derivativos e nas contas a receber no longo prazo.

Investimentos: Representava em dez/17 0,1% do ativo total, apresentando variação positiva de 15,3%, decorrente dos efeitos de equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam em dez/17 75,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 0,2% na comparação com o ano anterior, decorrente das adições de CAPEX, compensadas parcialmente pelos efeitos de depreciações, amortizações e baixas de valor residual líquido.

Em R\$ milhões

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

	PASSIVO				
	dez/17	AV%	dez/16	AV%	Var. 2017/2016
Passivo circulante	17.862,5	17,6%	20.438,5	20,0%	-12,6%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	723,4	0,7%	760,6	0,7%	-4,9%
Fornecedores	7.447,1	7,3%	7.611,2	7,5%	-2,2%
Impostos, taxas e contribuições	1.731,3	1,7%	1.770,7	1,7%	-2,2%
Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil	1.621,0	1,6%	2.543,0	2,5%	-36,3%
Debêntures	1.412,5	1,4%	2.120,5	2,1%	-33,4%
Dividendos e juros sobre capital próprio	2.396,1	2,4%	2.195,0	2,2%	9,2%
Provisões	1.434,9	1,4%	1.183,6	1,2%	21,2%
Instrumentos financeiros derivativos	5,2	0,0%	183,2	0,2%	-97,2%
Receita diferida	372,6	0,4%	429,9	0,4%	-13,3%
Outras obrigações	718,4	0,7%	1.640,8	1,6%	-56,2%
Passivo não circulante	14.058,9	13,9%	12.383,3	12,1%	13,5%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	23,3	0,0%	11,0	0,0%	111,8%
Fornecedores	0,0	0,0%	71,9	0,1%	-100,0%
Impostos, taxas e contribuições	49,4	0,0%	49,1	0,0%	0,6%
Tributos diferidos	709,3	0,7%	0,0	0,0%	#DIV/0!
Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil	2.320,1	2,3%	3.126,8	3,1%	-25,8%
Debêntures	3.108,3	3,1%	1.433,8	1,4%	116,8%
Provisões	6.709,8	6,6%	6.625,6	6,5%	1,3%
Instrumentos financeiros derivativos	15,4	0,0%	1,4	0,0%	1000,0%
Receita diferida	350,6	0,3%	511,8	0,5%	-31,5%
Outras obrigações	772,7	0,8%	551,9	0,5%	40,0%
Patrimônio líquido	69.461,4	68,5%	69.244,4	67,8%	0,3%
TOTAL DO PASSIVO	101.382,8	100,0%	102.066,2	100,0%	-0,7%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava em dez/17 0,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 4,9% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da redução nas provisões de planos de remuneração baseado em ações e de participação de empregados no resultado.

Fornecedores: Representava em dez/17 7,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 2,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos passivos a repassar a parceiros comerciais, valores de transações com partes relacionadas e interconexão, compensada parcialmente pelo aumento dos valores a pagar a fornecedores de OPEX, CAPEX e mercadorias.

Impostos, taxas e contribuições: Representava em dez/17 1,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 2,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos saldos de ICMS e de imposto de renda e contribuição social a pagar, compensada parcialmente pelo aumento nos saldos de PIS, COFINS e ISS.

Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil: Representava em dez/17 1,6% do passivo total, apresentando variação negativa de 36,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de baixas por pagamentos, compensadas por transferências de saldos do longo prazo, de novas captações e da apropriação de encargos financeiros.

Debêntures: Representava em dez/17 1,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 33,4% na comparação com o ano anterior, decorrente da liquidação da 3ª série de R\$ 2 bilhões e de liquidações de encargos, compensadas parcialmente pela apropriação de encargos financeiros e de transferências de saldos do longo prazo.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava em dez/17 2,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 9,2% na comparação com o ano anterior, decorrente de deliberações de dividendos complementares de 2016 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$3.968,1 milhões, compensadas parcialmente por pagamentos de R\$3.668,6 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$98,5 milhões.

Provisões: Representava em dez/17 1,4% do passivo total, apresentando variação positiva de 21,2% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, sendo: ingressos líquidos de R\$520,7 milhões, atualizações monetárias de R\$122,8 milhões, compensada por baixas por pagamento e outros movimentos de R\$392,2 milhões.

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

Instrumentos financeiros derivativos: Não apresentava representatividade no passivo total em dez/17, apresentando variação negativa de 97,1% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de liquidações de contratos, compensadas parcialmente por encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo.

Receita diferida: Representava em dez/17 0,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 13,3% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da redução do diferimento das receitas de serviços de telecomunicações, dos programas de fidelização e das receitas de habilitação.

Outras obrigações: Representava em dez/17 0,7% do passivo total, apresentando variação negativa de 56,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações com licenças de autorização (pagamento da contribuição à EAD), ônus de renovação de licenças e de retenções de imposto de renda na fonte sobre deliberações de juros sobre o capital próprio.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil: Representava em dez/17 2,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 25,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de transferências de saldos para o curto prazo, compensadas pelos aumentos por novas captações e da apropriação de encargos financeiros.

Debêntures: Representava em dez/17 3,1% do passivo total, com variação positiva de 116,8% na comparação com o ano anterior, decorrente das emissões da 5ª e 6ª séries no total de 3 bilhões e da apropriação de encargos financeiros, compensadas por transferências para o curto prazo.

Tributos diferidos: Representava em dez/17 0,7% do passivo total e não registrava saldos em dez/16. Os tributos diferidos passivos foram constituídos principalmente pelas amortizações fiscais dos ágios constituídos nas combinações de negócios da Companhia, além de amortizações de carteira de clientes, de licenças de concessão de exploração de serviços de telefonia e de apropriações de tributos diferidos sobre diversas diferenças temporárias.

Provisões: Representava em dez/17 6,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 1,3% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram altas decorrentes de ingressos líquidos de R\$599,8 milhões, atualizações monetárias de R\$645,2 e provisões registradas por acervo adquirido em combinações de negócios de R\$112,9 milhões, compensadas por baixas por pagamento de R\$1.199,1 milhões e outros movimentos de R\$ 74,6 milhões.

Receita diferida: Representava em dez/17 0,3% do passivo total, apresentando variação negativa de 31,5% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da realização de receitas com alienação de ativos imobilizados não estratégicos, da realização de receitas de serviços, de subvenções governamentais e de receitas de habilitação.

Outras obrigações: Representava em dez/17 0,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 40,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente pelo aumento nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária e pelo aumento nas obrigações com licenças de autorização.

Patrimônio Líquido: Representava em dez/17 68,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 0,3% na comparação com o ano anterior, decorrente do lucro líquido do exercício de R\$4.608,8 milhões e da prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$101,7 milhões, compensados pelas destinações de dividendos complementares de 2016 e juros sobre o capital próprio intermediários de R\$4.330,6 milhões e de outros movimentos de R\$163 milhões.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**2016 x 2015**

Em R\$ milhões

	ATIVO				Var. 2016/2015
	dez/16	AV%	dez/15	AV%	
Ativo circulante	18.398,9	18,0%	17.909,3	17,6%	2,7%
Caixa e equivalentes de caixa	5.105,1	5,0%	5.336,8	5,2%	-4,3%
Contas a receber, líquidas	8.701,7	8,5%	8.285,3	8,1%	5,0%
Estoques	410,4	0,4%	603,6	0,6%	-32,0%
Tributos a recuperar	3.027,2	3,0%	2.521,3	2,5%	20,1%
Depósitos e bloqueios judiciais	302,4	0,3%	235,4	0,2%	28,5%
Operações com derivativos	68,9	0,1%	81,3	0,1%	-15,3%
Despesas antecipadas	343,1	0,3%	356,5	0,4%	-3,8%
Outros ativos	440,1	0,4%	489,1	0,5%	-10,0%
Ativo não circulante	83.667,3	82,0%	83.775,7	82,4%	-0,1%
Ativos realizáveis no longo prazo	7.173,2	7,0%	7.590,6	7,5%	-5,5%
Investimentos	85,7	0,1%	101,2	0,1%	-15,3%
Imobilizado, líquido	31.924,9	31,3%	30.476,7	30,0%	4,8%
Intangível, líquido	44.483,5	43,6%	45.607,2	44,9%	-2,5%
TOTAL DO ATIVO	102.066,2	100,0%	101.685,0	100,0%	0,4%

Ativo Circulante

Caixa e equivalentes de caixa: Representava em dez/16 5,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 4,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre pela geração de caixa operacional de R\$11.440,8 milhões compensada pelo consumo de caixa nas atividades de investimento de R\$6.894,6 milhões e pelas atividades de financiamento em R\$4.778,0 milhões.

Contas a receber, líquidas: Representava em dez/16 8,5% do ativo total, apresentando variação positiva de 5,0% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente pelo aumento das contas a receber de serviços e mercadorias, compensado parcialmente pelo aumento das perdas estimadas para redução do valor recuperável das contas a receber.

Estoques: Representava em dez/16 0,4% do ativo total, apresentando variação negativa de 32,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre das ações comerciais realizadas no exercício, de acordo com a estratégia comercial da Companhia com foco em eficiência e racionalidade comercial, aliada ao forte efeito cambial no exercício que impactou negativamente o saldo de estoques.

Tributos a recuperar: Representava em dez/16 3,0% do ativo total, apresentando variação positiva de 20,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre do aumento nos créditos com ICMS, imposto de renda e contribuição social, PIS e COFINS, compensado parcialmente pela redução nos créditos com imposto de renda e contribuição social retidos na fonte, FISTEL e outros tributos a recuperar.

Depósitos e bloqueios judiciais: Representava em dez/16 0,3% do ativo total, apresentando variação positiva de 28,5% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de depósitos judiciais realizados durante o exercício, líquidos de reversões, e de atualizações monetárias. Este aumento foi parcialmente compensado por utilizações em encerramentos de contingências judiciais e por transferências para o longo prazo.

Operações com derivativos: Representava em dez/16 0,1% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,3% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da liquidação de contratos relacionados à cobertura de dívidas, compensada parcialmente por encargos financeiros provisionados e transferências de contratos do longo prazo.

Despesas antecipadas: Representava em dez/16 0,3% do ativo total, apresentando variação negativa de 3,8% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da redução dos saldos a amortizar referentes a aluguéis, encargos financeiros, manutenção de softwares e de redes, compensada parcialmente pelo aumento nos saldos a amortizar referentes a propaganda, publicidade e seguros.

Outros ativos: Representava em dez/16 0,4% do ativo total, apresentando variação negativa de 10,0% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução de créditos referentes ao reembolso com a Vivendi decorrente de cláusulas do SPA descrito no item 10.3 b, créditos com fornecedores

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

e subsídio nas vendas de aparelhos celulares, compensada parcialmente pelo aumento nos créditos de transações com partes relacionadas.

Ativo Não Circulante

Ativos realizáveis no longo prazo: Representava em dez/16 7,0% do ativo total, apresentando variação negativa de 5,5% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução em tributos diferidos e instrumentos derivativos, compensada parcialmente pelo aumento nos depósitos e bloqueios judiciais e nos tributos a recuperar.

Investimentos: Representava em dez/16 0,1% do ativo total, apresentando variação negativa de 15,3%, decorrente dos efeitos de equivalência patrimonial em empresas de controle conjunto (não consolidadas) e outros investimentos.

Imobilizado e intangível, líquidos: Representavam em dez/16 74,9% do ativo total, apresentando variação negativa de 0,4% na comparação com o ano anterior, decorrente dos efeitos de depreciações, amortizações e baixas de valor residual líquido, compensada pelas adições de CAPEX.

Em R\$ milhões

	PASSIVO				
	dez/16	AV%	dez/15	AV%	Var. 2016/2015
Passivo circulante	20.438,5	20,0%	17.981,7	17,7%	13,7%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	760,6	0,7%	698,8	0,7%	8,8%
Fornecedores	7.611,2	7,5%	8.373,2	8,2%	-9,1%
Impostos, taxas e contribuições	1.770,7	1,7%	1.716,0	1,7%	3,2%
Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil	2.543,0	2,5%	2.222,1	2,2%	14,4%
Debêntures	2.120,5	2,1%	120,9	0,1%	1653,9%
Dividendos e juros sobre capital próprio	2.195,0	2,2%	2.209,4	2,2%	-0,7%
Provisões	1.183,6	1,2%	914,4	0,9%	29,4%
Operações com derivativos	183,2	0,2%	151,7	0,1%	20,8%
Receita diferida	429,9	0,4%	564,6	0,6%	-23,9%
Outras obrigações	1.640,8	1,6%	1.010,6	1,0%	62,4%
Passivo não circulante	12.383,3	12,1%	15.136,1	14,9%	-18,2%
Pessoal, encargos e benefícios sociais	11,0	0,0%	19,8	0,0%	-44,4%
Fornecedores	71,9	0,1%	67,7	0,1%	6,2%
Impostos, taxas e contribuições	49,1	0,0%	87,0	0,1%	-43,6%
Tributos diferidos	0,0	0,0%	0,0	0,0%	#DIV/0!
Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil	3.126,8	3,1%	4.454,5	4,4%	-29,8%
Debêntures	1.433,8	1,4%	3.423,8	3,4%	-58,1%
Provisões	6.625,6	6,5%	5.890,3	5,8%	12,5%
Operações com derivativos	1,4	0,0%	82,4	0,1%	-98,3%
Receita diferida	511,8	0,5%	359,2	0,4%	42,5%
Outras obrigações	551,9	0,5%	751,4	0,7%	-26,6%
Patrimônio líquido	69.244,4	67,8%	68.567,2	67,4%	1,0%
TOTAL DO PASSIVO	102.066,2	100,0%	101.685,0	100,0%	0,4%

Passivo Circulante

Pessoal, encargos e benefícios sociais: Representava em dez/16 0,7% do passivo total, apresentando variação positiva de 8,8% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente do aumento na provisão de participação de empregados no resultado e na provisão de planos de remuneração baseado em ações.

Fornecedores: Representava em dez/16 7,5% do passivo total, apresentando variação negativa de 9,1% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nos passivos a pagar a fornecedores de OPEX, CAPEX, mercadorias e interconexão, compensada parcialmente pelos aumentos nos saldos de valores a repassar a parceiros comerciais e de valores de transações com partes relacionadas.

Impostos, taxas e contribuições: Representava em dez/16 1,7% do passivo total, apresentando variação positiva de 3,2% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento nos

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

saldos de ICMS, PIS e COFINS, parcialmente compensado pela redução de imposto de renda e contribuição social a pagar.

Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil: Representava em dez/16 2,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 14,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de transferências de saldos do longo prazo, de novas captações e da apropriação de encargos financeiros, compensados pelas baixas por pagamentos.

Debêntures: Representava em dez/16 2,1% do passivo total, com expressiva variação positiva na comparação com o ano anterior, decorrente da transferência de R\$ 2 bilhões do longo prazo, aliada a apropriação de encargos financeiros e compensada parcialmente por liquidações de encargos no exercício.

Dividendos e juros sobre o capital próprio: Representava em dez/16 2,2% do passivo total, apresentando variação negativa de 0,7% na comparação com o ano anterior, decorrente de pagamentos de R\$2.966,4 milhões e prescrição de dividendos e outros movimentos de R\$181,5 milhões, compensado parcialmente por destinações de R\$3.133,5 milhões (líquidos de imposto de renda retido na fonte).

Provisões: Representava em dez/16 1,2% do passivo total, apresentando variação positiva de 29,4% na comparação com o ano anterior, decorrente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, sendo: ingressos líquidos de R\$421,2 milhões, atualizações monetárias de R\$83,4 milhões, compensada por baixas por pagamento e outros movimentos de R\$235,4 milhões.

Operações com derivativos: Representava em dez/16 0,2% do passivo total, apresentando variação positiva de 20,8% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente de encargos financeiros provisionados e de transferências de contratos do longo prazo, compensado parcialmente pela liquidação de contratos.

Receita diferida: Representava em dez/16 0,4% do passivo total, apresentando variação negativa de 23,9% na comparação com o ano anterior. Essa redução decorre principalmente da redução do diferimento das receitas de serviços de telecomunicações e de mercadorias, dos programas de fidelização e das receitas de habilitação.

Outras obrigações: Representava em dez/16 1,6% do passivo total, apresentando variação positiva de 62,4% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente do aumento nas obrigações com licenças de autorização (transferência do longo prazo), ônus de renovação de licenças, valores a restituir a assinantes e retenções de terceiros, parcialmente compensado pela redução pela prescrição de direitos de grupamento e fracionamento de ações.

Passivo Não Circulante e Patrimônio Líquido

Empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil: Representava em dez/16 3,1% do passivo total, apresentando variação negativa de 29,8% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre de transferências de saldos para o curto prazo e de ganhos com atualização monetária e cambial, compensados pelos aumentos por novas captações e da apropriação de encargos financeiros.

Debêntures: Representava em dez/16 1,4% do passivo total, com variação negativa de 58,1% na comparação com o ano anterior, decorrente da transferência de R\$ 2 bilhões para o curto prazo, compensado parcialmente pela apropriação de encargos financeiros.

Provisões: Representava em dez/16 6,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 12,5% na comparação com o ano anterior, decorrente principalmente da movimentação de provisões cíveis, trabalhistas, fiscais e regulatórias, passivos contingentes e pela provisão de desmantelamento de ativos. Estas movimentações registraram altas decorrentes de ingressos líquidos de R\$802,9 milhões e atualizações monetárias de R\$805,1 milhões, compensadas por baixas por pagamento de R\$872,7 milhões.

Receita diferida: Representava em dez/16 0,5% do passivo total, apresentando variação positiva de 42,5% na comparação com o ano anterior. Esse aumento decorre principalmente do aumento do diferimento com alienação de ativos imobilizados proveniente da venda de 1.655 torres realizada em 2016.

Outras obrigações: Representava em dez/16 0,5% do passivo total, apresentando variação negativa de 26,6% na comparação com o ano anterior. Essa variação decorre principalmente da redução nas obrigações com licenças de autorização (transferência para o curto prazo), compensada parcialmente pelo aumento nas obrigações por planos de previdência e outros benefícios pós-emprego com posição deficitária.

Patrimônio Líquido: Representava em dez/16 67,8% do passivo total, apresentando variação positiva de 1,0% na comparação com o ano anterior, decorrente do lucro líquido do exercício de R\$4.085,2 milhões e da

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

prescrição de instrumentos patrimoniais de R\$221,6 milhões, compensados pelas destinações de dividendos e juros sobre o capital próprio de R\$3.459,3 milhões e de outros movimentos de R\$170,3 milhões.

Demonstrações de Resultados

2017 x 2016

(R\$ milhões)	2017	AV%	2016	AV%	Var. 2017/2016
Serviço de telefonia fixa e móvel	62.696,5	145,1%	61.513,1	144,7%	1,9%
Venda de mercadorias e aparelhos	3.546,7	8,2%	3.493,6	8,2%	1,5%
Receita operacional bruta	66.243,2	153,3%	65.006,7	152,9%	1,9%
Impostos	(16.058,6)	-37,2%	(15.388,8)	-36,2%	4,4%
Descontos e devoluções	(6.977,8)	-16,1%	(7.109,5)	-16,7%	-1,9%
Receita operacional líquida	43.206,8	100,0%	42.508,4	100,0%	1,6%
Custos das mercadorias vendidas	(1.955,9)	-4,5%	(2.118,9)	-4,9%	-7,7%
Depreciação e amortização	(5.963,1)	-13,8%	(5.821,6)	-13,5%	2,4%
Serviços de terceiros	(5.591,3)	-12,9%	(5.705,1)	-13,2%	-2,0%
Interconexão e uso de rede	(1.441,0)	-3,3%	(1.924,1)	-4,5%	-25,1%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(2.624,4)	-6,1%	(2.326,2)	-5,4%	12,8%
Pessoal	(845,4)	-2,0%	(976,2)	-2,3%	-13,4%
Impostos, taxas e contribuições	(1.792,7)	-4,1%	(1.861,2)	-4,3%	-3,7%
Outros	(58,8)	-0,1%	(89,7)	-0,2%	-34,4%
Custo dos serviços prestados e mercadorias	(20.272,6)	-46,9%	(20.823,0)	-48,2%	-2,6%
Comercialização de serviços	(13.136,4)	-30,4%	(12.455,4)	-28,8%	5,5%
Gerais e Administrativas	(2.443,1)	-5,7%	(2.793,3)	-6,5%	-12,5%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(722,5)	-1,7%	(68,7)	-0,2%	951,7%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	6.632,2	15,3%	6.368,0	14,7%	4,1%
Resultado financeiro líquido	(903,0)	-2,1%	(1.234,5)	-2,9%	-26,9%
Equivalência patrimonial	1,5	0,0%	1,2	0,0%	25,0%
Lucro antes dos tributos	5.730,7	13,3%	5.134,7	11,9%	11,6%
Imposto de renda e contribuição social	(1.121,9)	-2,6%	(1.049,5)	-2,4%	6,9%
Lucro líquido do exercício	4.608,8	10,7%	4.085,2	9,5%	12,8%

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

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

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

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

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

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

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

Serviços de terceiros e outros: diminuiu R\$144,7 milhões, ou 2,5%, para R\$5.650,1 milhões em 2017 vs. R\$5.794,9 milhões em 2016, como resultado da redução nos custos com atendimento de *call center*, reflexo da digitalização, simplificação de ofertas e melhor experiência do cliente.

Interconexão e uso de rede: diminuiu R\$483,1 milhões, ou 25,1%, para R\$1.441,0 milhões em 2017 vs. R\$1.924,1 milhões em 2016, devido principalmente à diminuição das tarifas de interconexão reguladas pela ANATEL, que entrou em vigor em fevereiro de 2017.

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

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

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

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

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

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

EBITDA

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**2016 x 2015**

(R\$ milhões)	2016	AV%	2015	AV%	Var. 2016/2015
Serviço de telefonia fixa e móvel	61.513,1	144,7%	57.063,6	141,6%	7,8%
Venda de mercadorias e aparelhos	3.493,6	8,2%	3.933,9	9,8%	-11,2%
Receita operacional bruta	65.006,7	152,9%	60.997,5	151,4%	6,6%
Impostos	(15.388,8)	-36,2%	(14.163,9)	-35,2%	8,6%
Descontos e devoluções	(7.109,5)	-16,7%	(6.546,8)	-16,3%	8,6%
Receita operacional líquida	42.508,4	100,0%	40.286,8	100,0%	5,5%
Custos das mercadorias vendidas	(2.118,9)	-5,0%	(2.597,1)	-6,1%	-18,4%
Depreciação e amortização	(5.821,6)	-13,7%	(5.269,6)	-12,4%	10,5%
Serviços de terceiros	(5.705,1)	-13,4%	(5.300,6)	-12,5%	7,6%
Interconexão e uso de rede	(1.924,1)	-4,5%	(2.595,9)	-6,1%	-25,9%
Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios	(2.326,2)	-5,5%	(2.051,1)	-4,8%	13,4%
Pessoal	(976,2)	-2,3%	(813,6)	-1,9%	20,0%
Impostos, taxas e contribuições	(1.861,2)	-4,4%	(1.616,8)	-3,8%	15,1%
Outros	(89,7)	-0,2%	(100,4)	-0,2%	-10,7%
Custo dos serviços prestados e mercadorias	(20.823,0)	-49,0%	(20.345,1)	-47,9%	2,3%
Comercialização de serviços	(12.455,4)	-29,3%	(12.005,5)	-28,2%	3,7%
Gerais e Administrativas	(2.793,3)	-6,6%	(2.142,4)	-5,0%	30,4%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(68,7)	-0,2%	(554,2)	-1,3%	-87,6%
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras e equivalência patrimonial	6.368,0	15,0%	5.239,6	12,3%	21,5%
Resultado financeiro líquido	(1.234,5)	-2,9%	(848,1)	-2,0%	45,6%
Equivalência patrimonial	1,2	0,0%	1,9	0,0%	-36,8%
Lucro antes dos tributos	5.134,7	12,1%	4.393,4	10,3%	16,9%
Imposto de renda e contribuição social	(1.049,5)	-2,5%	(973,2)	-2,3%	7,8%
Lucro líquido do exercício	4.085,2	9,6%	3.420,2	8,0%	19,4%

(1) Serviço de telefonia fixa e móvel inclui receitas de: serviços de telefonia; dados e serviços de valor agregado ("SVAs"); tarifas de interconexão cobradas; serviços de TV por assinatura; e outros serviços.

A **receita operacional bruta** aumentou 6,6% totalizando R\$65.006,7 milhões em 2016 comparada a R\$60.997,5 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2016 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2016. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2016, que totalizaram R\$3.321,2 milhões, a receita operacional bruta teria aumentado em 1,1% ou R\$ 688,0 milhões em 2016, como resultado de um aumento na receita de serviço de telefonia fixa e móvel. As variações estão detalhadas a seguir:

Serviço de telefonia fixa e móvel: aumentou R\$4.449,5 milhões em 2016, ou 7,8%, em relação a 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2016 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2016. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2016, que totalizaram R\$3.321,2 milhões, a receita de serviço de telefonia fixa e móvel teria aumentado em 1,9% ou R\$1.128,3 milhões em 2016, como resultado (1) do aumento duplo-dígito da receita de dados e serviços digitais, devido ao sucesso do *upselling* dos pacotes de dados móveis, à forte migração para o 4G, à elevada penetração de *smartphones* em nossa base de clientes e à evolução robusta da banda larga fixa, impulsionada pela maior migração de usuários para velocidades de ultra banda larga; e (2) do aumento duplo-dígito da receita de TV por assinatura, resultado da maior proporção de acessos IPTV dentro da nossa base de clientes de TV por assinatura que possuem maior ARPU. Esses fatores foram parcialmente compensados pela diminuição das receitas de voz sainte e de interconexão, decorrentes da diminuição das tarifas de interconexão reguladas pela ANATEL, que entrou em vigor em fevereiro de 2016.

Vendas de mercadorias e aparelhos: diminuiu R\$440,3 milhões, ou 11,2%, em relação a 2015, principalmente como resultado do declínio no número total de aparelhos vendidos devido a uma nova estratégia seletiva de vendas adotada em 2016, focada na venda de aparelhos para clientes de maior valor.

Custos dos serviços prestados: aumentou R\$477,9 milhões, ou 2,3%, para R\$20.822,9 milhões em 2016 vs. R\$20.345,1 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2016

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

não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$938,8 milhões, o custo dos serviços prestados teria diminuído em 2,2% ou R\$460,9 milhões em 2016. As principais variações são destacadas a seguir:

Custos das mercadorias vendidas: diminuiu R\$478,2 milhões, ou 18,4%, para R\$2.118,9 milhões em 2016 vs. R\$2.597,1 milhões em 2015, principalmente como resultado do declínio no número total de aparelhos vendidos devido a uma nova estratégia seletiva de vendas adotada em 2016, focada na venda de aparelhos para clientes de maior valor.

Depreciação e amortização: aumentou R\$552,0 milhões, ou 10,5%, para R\$5.821,6 milhões em 2016 vs. R\$5.269,6 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$383,6 milhões, os custos relacionados à depreciação e amortização teriam aumentado 3,0% ou R\$168,4 milhões em 2016, resultado do aumento do imobilizado, refletindo o maior nível de investimentos realizados pela Companhia, parcialmente compensado pela reavaliação da vida útil aplicada aos ativos imobilizados, que foram registrados de forma prospectiva em 2016, o que gerou uma redução de despesa de depreciação no valor de R\$157 milhões no 4T16.

Serviços de terceiros e outros: aumentou R\$394,0 milhões, ou 7,3%, para R\$5.794,9 milhões em 2016 vs. R\$5.400,9 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$252,6 milhões, os custos relacionados a serviços de terceiros e outros teriam aumentado 2,4% ou R\$137,8 milhões em 2016, como resultado do aumento das despesas com manutenção e expansão da rede, parcialmente compensado pela redução das despesas com eletricidade e pela internalização de funcionários de serviços de campo.

Interconexão e uso de rede: diminuiu R\$671,8 milhões, ou 25,9%, para R\$1.924,1 milhões em 2016 vs. R\$2.595,9 milhões em 2015, devido principalmente à diminuição das tarifas de interconexão reguladas pela ANATEL, que entrou em vigor em fevereiro de 2016. Se considerássemos como parte de nossos resultados os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$51,1 milhões, os custos com interconexão e uso de rede teriam diminuído em 27,3% ou R\$722,9 milhões em 2016, principalmente em decorrência da redução regulatória das tarifas de interconexão.

Aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios: aumentou R\$275,0 milhões, ou 13,4%, para R\$2.326,1 milhões em 2016 vs. R\$2.051,1 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$104,4 milhões, os custos relacionados aos aluguéis, seguros, meios de conexão e condomínios teriam aumentado 7,9% ou R\$170,6 milhões em 2016, em função das maiores despesas de aluguel e locação de sites onde instalamos nossas antenas, devido à expansão da cobertura 4G e foco na qualidade do serviço.

Pessoal: aumentou R\$162,6 milhões, ou 20,0%, para R\$976,2 milhões em 2016 vs. R\$813,6 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$110,4 milhões, os custos com pessoal teriam aumentado 5,6% ou R\$52,2 milhões em 2016, como resultado (1) da internalização de funcionários de serviços de campo e de call center, visando melhorar a experiência de clientes de maior valor e aumentar a produtividade; e (2) dos aumentos de 7,0% nos salários, concedidos em setembro de 2015 e 2016, por conta de acordos coletivos. Esses fatores foram parcialmente compensados pelas economias de custos decorrentes de atividades de reestruturação societária e medidas de controle de custos implementadas ao longo do ano.

Impostos, taxas e contribuições: aumentou R\$244,3 milhões, ou 15,1%, para R\$1.861,2 milhões em 2016 vs. R\$1.616,9 milhões em 2015, devido principalmente a maiores impostos regulatórios. Se considerarmos como parte de nossos resultados os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$33,1 milhões, os custos com impostos, taxas e contribuições teriam aumentado 12,8% ou R\$211,2 milhões em 2016.

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

Comercialização de serviços: aumentou R\$449,9 milhões, ou 3,7%, para R\$12.455,4 milhões em 2016 vs. R\$12.005,5 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$407,7 milhões, as despesas de comercialização de serviços teriam aumentado apenas 0,3% ou R\$42,2 milhões em 2016, como resultado (1) da redução de gastos com comissões e promotores de vendas em lojas de varejo; (2) dos menores gastos com publicidade e marketing, devido às sinergias geradas com a unificação de marcas (Vivo e GVT) a partir de abril de 2016, eliminando as redundâncias na comunicação; e (3) dos menores gastos com serviços de call center devido ao menor volume de chamadas geradas, por conta da crescente digitalização de serviços, simplificação de ofertas e melhor experiência do cliente. Estes fatores foram parcialmente compensados por um aumento anual das provisões para devedores duvidosos, impulsionado pelos maiores níveis de inadimplência no segmento B2B.

Despesas gerais e administrativas: aumentou R\$650,9 milhões, ou 30,4%, para R\$2.793,3 milhões em 2016 vs. R\$2.142,4 milhões em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$154,1 milhões, as despesas gerais e administrativas teriam aumentado 21,6% ou R\$496,8 milhões em 2016, como resultado (1) de maiores despesas com desenvolvimento e integração de TI, como parte do processo de consolidação da GVT; e (2) de maiores despesas com eficiência comercial e otimização imobiliária.

Outras receitas (despesas) operacionais líquidas: as despesas diminuíram R\$485,5 milhões, ou 87,6%, para R\$68,7 milhões em 2016 vs. R\$554,2 milhões em 2015. Essa redução é resultado da venda de 1.655 torres em 31 de março de 2016, que totalizou R\$513,5 milhões.

EBITDA

(R\$ milhões)	2016	2015
Lucro operacional antes das receitas e despesas financeiras	6.368,0	5.239,6
Despesas de depreciação e amortização		
Em custos dos serviços prestados	5.821,6	5.269,6
Em despesas de comercialização de serviços	1.409,0	1.181,2
Em despesas gerais e administrativas	423,8	364,1
EBITDA	14.022,4	12.054,5
Margem		
a) EBITDA	14.022,4	12.054,5
b) Receita operacional líquida	42.508,4	40.286,8
Margem EBITDA [a) / b)]	33,0%	29,9%

O EBITDA apresentou em 2016 um aumento de 16,3% em relação a 2015, apresentando um resultado de R\$14.022,4 milhões. A Margem EBITDA alcançada em 2016 foi de 33,0%, um aumento de 3,1p.p. em relação à margem registrada em 2015, principalmente porque os resultados dos primeiros quatro meses de 2015 não incluem a GVT, uma vez que a companhia foi consolidada em nosso balanço financeiro em 1 de maio de 2015. Se considerarmos os efeitos da consolidação proforma da GVT desde 1 de janeiro de 2015, que totalizaram R\$659,7 milhões, o EBITDA teria aumentado 10,3% ou R\$1.308,2 milhões em 2016, devido (1) à venda de 1.655 torres em 31 de março de 2016, que totalizou R\$513,5 milhões; (2) ao aumento da receita de serviço de telefonia fixa e móvel; e (3) à redução nos custos de mercadorias vendidas e de interconexão e uso de rede. Estes fatores foram parcialmente compensados (1) por maiores custos relacionados a serviços de terceiros e outros; e (2) maiores despesas gerais e administrativas e de comercialização de serviços.

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

Em R\$ mil

	Consolidado		
	31.12.17	31.12.16	31.12.15
Atividades operacionais			
Ajustes de itens sem desembolso de caixa para conciliação do lucro antes dos tributos:			
Lucro antes dos tributos	5.730.773	5.134.722	4.393.456
Depreciações e amortizações	7.853.734	7.654.406	6.814.951
Variações cambiais de empréstimos e instrumentos financeiros derivativos	57.832	75.075	613.927
Variações monetárias	543.852	620.570	299.544
Resultado de equivalência patrimonial	(1.580)	(1.244)	(2.036)
Perdas (ganhos) na baixa/alienação de ativos	(74.337)	(451.215)	66.029
Perdas estimadas para a redução ao valor recuperável das contas a receber	1.481.015	1.348.221	1.230.675
Mudanças em provisões passivas	(93.479)	273.664	265.072
Baixas e reversões para redução ao valor realizável dos estoques	(45.089)	(36.898)	(35.692)
Planos de previdência e outros benefícios pós emprego	31.511	5.243	36.666
Provisões para demandas tributárias, trabalhistas, cíveis e regulatórias	999.419	985.176	1.014.080
Despesas de juros	926.220	1.049.553	919.908
Reversão para desmantelamento de ativos	-	(32.924)	(8.448)
Provisão (reversão) para programa de fidelização	(5.856)	(39.683)	3.223
Outros	(2.881)	(3)	(8)
Ajustes de capital de giro:			
Contas a receber	(1.274.181)	(1.739.550)	(1.841.659)
Estoques	106.393	230.116	(81.820)
Tributos a recuperar	(330.398)	(823.360)	(616.012)
Despesas antecipadas	11.051	105.845	111.288
Outros ativos	82.109	23.202	(264.021)
Pessoal, encargos e benefícios sociais	(42.830)	53.005	(169.220)
Fornecedores	121.577	(707.998)	178.043
Impostos, taxas e contribuições	180.915	601.970	106.829
Outros passivos	(2.065.631)	(1.392.510)	(1.791.114)
	14.190.139	12.935.383	11.243.661
Juros pagos	(859.586)	(926.223)	(949.386)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(689.493)	(568.335)	(397.070)
Caixa líquido das atividades operacionais	12.641.060	11.440.825	9.897.205
Atividades de investimento			
Aquisições de imobilizado e intangível	(8.367.660)	(7.470.869)	(6.792.895)
Caixa recebido na venda de ativo imobilizado	20.672	778.819	19.902
Aquisição de sociedade	(250.000)	-	(8.528.986)
Resgates (aplicações) de depósitos judiciais	83.500	(202.525)	(6.431)
Dividendos e juros sobre o capital próprio recebidos	-	3	8
Recebimento líquido de instrumentos financeiros derivativos na aquisição de sociedade	-	-	682.695
Caixa recebido na venda de investimentos	31.804	-	-
Caixa e equivalentes de caixa por aquisição	43.351	-	-
Outros	111	-	-
Caixa líquido das atividades investimento	(8.438.222)	(6.894.572)	(14.625.707)
Atividades de financiamento			
Pagamento de empréstimos, financiamentos e debêntures	(4.485.495)	(2.171.100)	(8.710.567)
Captação de empréstimos, financiamentos e debêntures	3.055.876	466.629	1.285.210
Recebimento dos instrumentos financeiros derivativos	107.846	132.410	1.008.226
Pagamento dos instrumentos financeiros derivativos	(267.254)	(239.379)	(461.421)
Pagamento referentes a grupamento de ações	-	(164)	-
Pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio	(3.668.551)	(2.966.384)	(3.678.665)
Aumento de capital	-	-	16.107.285
Custos diretos em aumentos de capital	-	-	(89.605)
Exercício do direito de recesso de acionistas	-	-	(87.805)
Ações em tesouraria	(32)	-	-
Caixa líquido das atividades financiamento	(5.257.610)	(4.777.988)	5.372.658
Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa	(1.054.772)	(231.735)	644.156
Caixa e equivalentes no início do exercício	5.105.110	5.336.845	4.692.689
Caixa e equivalentes no final do exercício	4.050.338	5.105.110	5.336.845

2017 x 2016

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

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

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

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

2016 x 2015

A Geração de Caixa Operacional foi de R\$11.440,8 milhões em 2016 comparado com R\$9.897,2 milhões em 2015, um aumento de 16% em comparação a 2015. O aumento é reflexo do crescimento significativo das receitas de serviços de telecomunicações e TV, parcialmente compensado por (1) aumento nos custos de serviços e mercadorias, maiores custos de pessoal e taxas, além do (2) crescimento nas despesas operacionais, impactado por maiores vendas, despesas gerais e administrativas. Uma parte do aumento mencionado acima está relacionada à consolidação dos resultados da GVT para todo o ano em 2016, em comparação com oito meses em 2015.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de investimentos foi R\$6.894,6 milhões em 2016, comparado a R\$14.625,7 milhões em 2015, redução de 53% em 2016 em relação ao ano anterior, reflexo principalmente dos efeitos da aquisição da GVT em 2015.

O Fluxo de Caixa aplicado nas atividades de financiamento foi de R\$4.778,0 milhões em 2016, comparado a uma entrada de R\$5.372,7 milhões em 2015. O aumento de R\$10.150,7 milhões é devido principalmente ao aumento de capital no montante de R\$16.107,3 milhões ocorrido em 2015, parcialmente compensado pelos menores pagamentos de empréstimos e debêntures em 2016 comparado com 2015 (R\$6.539,5 milhões), juntamente com menores pagamentos de dividendos e JSCP pagos em 2016 comparado com 2015 (R\$712,3 milhões).

Fluxo de Caixa Operacional Livre

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

	Exercício encerrado em 31 de dezembro,		
	2017	2016	2015
	(em milhões de reais)		
Reconciliação do Fluxo de Caixa Operacional Livre			
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	12.641,0	11.440,9	9.897,2
Caixa líquido usado em atividades de investimento	(8.438,2)	(6.894,6)	(14.625,7)
Fluxo de caixa operacional livre	4.202,8	4.546,3	(4.728,5)

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

a) resultados das operações do emissor, em especial:

i. descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A receita operacional da Companhia é composta pelos seguintes itens:

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

ii. fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

2017

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

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

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

O negócio móvel manteve um bom ritmo de expansão de receitas impulsionada pelo crescimento do pós-pago e maior contribuição de dados. A Companhia registrou evolução no *market share*, com foco no *mix* de clientes de alto valor, sustentada por uma forte atividade comercial. Com o lançamento do novo portfólio móvel com recursos únicos e inovadores, foi possível ampliar a diferenciação frente a concorrência e melhorar a monetização do segmento.

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

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

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

Mantendo a liderança absoluta no *market share* pós-pago¹, a Companhia apresentou em 2017 mais quatro novidades para os planos Vivo Família: bônus de internet para uso exclusivo em aplicativos de vídeo e música (Spotify, Youtube, Vivo Música e NBA), acesso a aplicativos essenciais sem consumir dados do plano (Cabify, Easy Táxi), inclusão de serviços digitais como Studio+ e NBA (entretenimento), Vivo Sync e Vivo Família Online

¹ Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

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

(segurança), Vivo Educa (educação) e Vivo PlayKids (infantil). Por fim, alguns planos elegíveis do Vivo Família permitem que os clientes recebam sete diárias do Vivo Travel e mais 100 minutos de ligações longa distância enquanto estiverem em viagens ao exterior. A comunicação para os planos Família recebeu enfoque nas novas composições familiares sob o mote: “Viver menos do mesmo”.

A tecnologia 4G oferecida pela Vivo manteve sua reconhecida qualidade em 2017 e ainda houve forte expansão da cobertura, com o alcance de mais de 2.300 municípios. A Companhia continuou na liderança do market share da tecnologia 4G². Em alinhamento com a estratégia de transformação digital, foi anunciado em dezembro a cobertura de todas as capitais brasileiras com o 4G+ (LTE-Advanced), totalizando 106 municípios. O serviço de voz sobre LTE (VoLTE) foi ainda ativado em Rio Verde/GO e Brasília/DF, permitindo o uso de voz em redes 4G de telefonia móvel.

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

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

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

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

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

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

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

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

2016

Em 2016 o mercado de telecom registrou expressiva queda de acessos em quase todos os serviços, com exceção apenas para a banda larga fixa. Segundo dados da Telebrasil, em dezembro de 2016, o país contabilizava 331 milhões de acessos fixos e móveis, queda de -4% em relação ao mesmo período do ano

² Fonte: Anatel – dezembro de 2017.

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

anterior. A telefonia móvel foi responsável pelo maior percentual de desconexões de acessos, cerca de 13 milhões, declínio de -5%.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Em 2016, foram lançadas diversas iniciativas que se destacaram como soluções importantes para os clientes. Rumo à transformação digital, a Companhia fomentou uma série de ações inovadoras em sintonia com o comportamento cada vez mais digital das pessoas. Desta forma, foi a primeira operadora a lançar uma campanha no Brasil promovendo um aplicativo de autoatendimento, o “Meu Vivo”, uma solução prática, móvel

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

e sempre disponível para o relacionamento com o cliente. Da mesma forma, lançou de forma inédita um canal de atendimento digital por meio de *chatBot* no *Facebook*.

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

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

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

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

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

2015

A competição do mercado de telecomunicações se manteve acelerada em meio a um cenário de crescimento desafiador em 2015. Ao final de 2015, o Brasil registrou cerca de 346 milhões de acessos (telefonia fixa e móvel, TV por assinatura, banda larga fixa e móvel) contra 370 milhões em 2014, representando queda de 6% (fonte: Telebrasil/Teleco).

Dentre as movimentações mais relevantes, o ano foi marcado pela queda no número de clientes de celulares, principalmente do segmento pré-pago, que acelerou a migração de usuários para planos controle e pós-pago, além de ter sua base reduzida por conta da maior concentração de gastos de voz e dados em apenas um *chip*, diminuindo a quantidade de pessoas aptas ao uso de mais de uma operadora simultaneamente.

Neste contexto, a Telefônica Brasil permaneceu com sua estratégia focada nos segmentos-chave de maior valor no mercado. Nos serviços móveis, a Companhia manteve a liderança do *market share* com 28,42% (dezembro/15). A base de clientes pós-pagos registrou quase 3 milhões de adições líquidas em 2015 (fonte: ANATEL), atingindo a marca de 42,4% de participação de mercado e sustentando o maior crescimento neste segmento.

Segundo dados da ANATEL, o Brasil encerrou o ano com mais de 25 milhões de acessos 4G. A Telefônica Brasil permaneceu na liderança desta tecnologia com 9,6 milhões de acessos. A Companhia alcançou em 2015, 183 municípios cobertos com a tecnologia 4G. No estado de São Paulo, a Companhia ativou a tecnologia 3G em 100% dos municípios, reforçando o compromisso em levar a cobertura 3G, e todas as oportunidades que o serviço oferece, para além dos grandes centros, contemplando também regiões pequenas e isoladas.

O mercado pré-pago registrou expressiva queda no número de clientes no ano. Juntas, as operadoras perderam, neste segmento, mais de 28 milhões de clientes (fonte: ANATEL). Mesmo com a redução do parque de linhas pré-pagas, a Telefônica Brasil apresentou crescimento nas receitas deste segmento, com clientes mais ativos principalmente no uso de serviços de dados.

Visando a oferecer ao mercado móvel ofertas e benefícios diferenciados, a Companhia apresentou, no final do ano, a campanha “*A Vivo pensa Giga*”, com apresentação do seu novo portfólio de planos que chegam a

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

triplicar a franquia de internet móvel. Para os clientes pós-pagos as novas opções variam de 3 a 30GB e ainda mais minutos de ligações *off-net* e chamadas ilimitadas *on-net* para móvel e fixo. Além disso, lançou com exclusividade o Vivo Bis, benefício que permite ao cliente utilizar no mês seguinte a internet que não usou no mês vigente. Para o segmento pré-pago, a franquia semanal aumentou para 400MB por R\$ 9,99/semana. Como recompensa aos clientes que recarregam todos os meses, foi lançado o bônus progressivo de 50 a 200MB conforme recargas mensais. Por fim, os planos SmartVivo Controle, também receberam maiores franquias de internet com plano de entrada em 400MB e promoção com franquia em dobro, levando o plano para 800MB. As demais opções de planos controle também foram reforçadas e já oferecem até 2GB/mês. As tarifas para chamadas *off-net* nos planos controle sofreram redução de cerca de 45%.

Em 2015, a Companhia lançou uma nova geração de SVA. Destacam-se: Vivo Meu Show e Vivo Meu Negócio que oferecem dicas sobre o mundo da música e empreendedorismo. Outros dois novos serviços inovadores também foram destaque no mercado: o Vivo TU Go, aplicativo que leva a linha móvel para outros dispositivos, e o Vivo Easy com o qual os clientes realizam a gestão de seu plano móvel por meio de um aplicativo.

O mercado brasileiro de serviços fixos apresentou evolução apenas na banda larga, com crescimento de 6,7% no comparativo entre dezembro de 2015 e dezembro de 2014. Com a integração da GVT, a Telefônica Brasil assumiu a 2ª colocação no *market share* brasileiro de banda larga fixa, representando 28,9% em dezembro de 2015. No mês de julho, a GVT lançou três novas opções de banda larga: 100Mbps, 200Mbps e 300Mbps com última milha em fibra óptica. No contexto comercial, durante todo ano a Companhia fomentou as ofertas de ultra banda larga com fibra de 100Mbps da Vivo por R\$ 59,90 por mês e promoveu a banda larga GVT com ofertas variadas como, por exemplo, 25Mbps por R\$ 25 por mês no combo ilimitado com TV por assinatura e telefonia fixa.

No segmento de telefonia fixa, assim como nos últimos anos, o mercado manteve-se estável. A Companhia manteve o ritmo de expansão de cobertura do produto buscando seu crescimento e consolidação no mercado fora do estado de São Paulo.

Já no negócio de TV por assinatura, o mercado registrou queda de 2,4%. Ainda assim, a Companhia liderou as adições líquidas no período (136 mil acessos). Em dezembro/15, conforme dados da ANATEL, registramos 1,8 milhão de assinantes de TV paga e *market share* nacional de 9,4%. Em São Paulo, a Vivo TV seguiu com sua estratégia de expansão ampliando a atuação em fibra óptica para mais 17 cidades no interior e litoral do estado.

As iniciativas de convergência se destacaram em 2015 com execução de ações de venda cruzada de fixo para os clientes móveis com adoção em diversas lojas da Vivo e revendas, com expansão gradual. Além disso, a Companhia expandiu suas operações fixas para mais três municípios: Navegantes (SC), Sete Lagoas (MG) e Cachoeiro de Itapemirim (ES), todas com rede 100% em fibra óptica.

Desta forma, em 2015, a Companhia manteve como estratégia comercial o foco no aprimoramento de suas tecnologias e processos, trazendo maior simplificação de planos, ofertas integradas entre os segmentos fixo e móvel, possibilitando oferecer um portfólio de serviços mais amplo para os clientes mantendo suas diretrizes de qualidade e rentabilidade.

Receitas Operacionais

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

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

A receita operacional bruta em 2015 totalizou R\$60.997,5 milhões, aumento de R\$8.394,6 milhões em relação a 2014, devido principalmente ao efeito de consolidação da GVT a partir de 01 de maio de 2015, que totalizou R\$6.955,7 milhões. Excluindo este efeito, a receita operacional bruta aumentou 2,7% ou R\$1.438,9 milhões em 2015, totalizando R\$54.041,8 milhões, impulsionada por maiores receitas de serviços de telefonia fixa e móvel e de venda de mercadorias e aparelhos.

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

Despesas Operacionais

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

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

As despesas operacionais em 2015 totalizaram R\$28.232,3 milhões, aumento de 14,8% em relação a 2014, que registrou R\$24.595,4 milhões. Este aumento deveu-se, principalmente, ao efeito de consolidação da GVT a partir de 01 de maio de 2015, que totalizou R\$2.490,4 milhões. Excluindo este efeito, as despesas operacionais aumentaram 4,7% ou R\$1.146,5 milhões, impulsionadas por (1) maiores despesas de comissionamento ligadas ao crescimento da base de assinantes móveis pós-pagos e à maior adoção de dados, (2) por maiores gastos com aluguel e arrendamento de sites nos quais instalamos nossas antenas e (3) maiores gastos com manutenção de rede e compra de conteúdo de TV.

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

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

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

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

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

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

2017

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL aprovou e publicou no DOU de 7 de novembro de 2017 o reajuste de 1,139% do minuto do plano básico de serviço, conforme Ato 13.587 de 6 de novembro de 2017. Os valores tarifários máximos dos Planos Básicos do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade de serviço local para a concessionária Telefônica Brasil S.A. (setor 31) foi R\$0,08256, líquido de impostos e contribuições sociais.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 25 de fevereiro de 2016, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGMIC e Ato 6.211 de 1 de julho de 2014, ao qual detalha a queda da VU-M a partir de 2016 até 2019, com os valores em reais por minuto, líquidos de Impostos e Contribuições Sociais, sendo, 2016 (R\$0,11218), 2017 (R\$0,06816), 2018 (R\$0,04141) e 2019 (R\$0,02517). Por força da Resolução nº 438, a queda em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável (Ato 50.509 de 25 de fevereiro de 2016).

O Ato 894 de 14 de fevereiro de 2017, publicado no DOU de 15 de fevereiro de 2017, estabeleceu os valores tarifários máximos dos Planos Básicos das Concessionárias do STFC para chamadas destinadas aos acessos do Serviço Móvel Pessoal nas modalidades de Serviço Local (VC-1) e Serviço de Longa Distância Nacional (VC-2 e VC-3). Os valores estabelecidos para a Área de Concessão Telefônica Brasil S.A., setor de atuação 31, foram: R\$0,20981 (VC-1 Tarifa Normal) e R\$0,14686 (VC-1 Tarifa Reduzida); R\$0,60122 (VC-2 Tarifa Normal) e R\$0,42085 (VC-2 Tarifa Reduzida); e R\$0,73612 (VC-3 Tarifa Normal) e R\$0,51528 (VC-3 Tarifa Reduzida).

Planos alternativos de serviços

Os planos alternativos de serviços, em sua maioria, foram reajustados pela Companhia a partir de 08 de agosto de 2017. Os incrementos das tarifas foram de 2,7774%, refletindo a variação do IST no período.

2016

Planos Básicos de Serviços

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

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

Planos alternativos de serviços

Os planos alternativos de serviços, em sua maioria, foram reajustados pela Companhia a partir de 08 de agosto de 2016. Os incrementos das tarifas foram de 8,32555%, refletindo a variação do IST no período.

2015

Planos Básicos de Serviços

Tarifas Fixo-Fixo – Conforme regras estabelecidas no contrato de concessão do STFC e no regulamento do STFC a Telefônica Brasil submeteu à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL pleito de reajuste de 3,685% para o minuto do plano básico de serviço. O pedido de reajuste foi aprovado e publicado no DOU de 10 de junho de 2015, conforme Ato 3.435.

Tarifas Fixo-Móvel – Em 24 de fevereiro de 2015, as tarifas de interconexão fixo-móvel (VU-M) sofreram queda conforme previsto pelo PGMIC e Ato 7.272. As novas tarifas equivalem a 50% do valor praticado em 31/12/2013. Por força da Resolução nº 438, a queda em termos absolutos foi repassada para o preço de público nas chamadas em que a VU-M é aplicável (Ato 1.082 de 12 de fevereiro de 2015). Note que esta alteração nas

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

tarifas não deve ser confundida com um reajuste, pois não contempla componentes inflacionários em seu cálculo. O reajuste foi homologado posteriormente pela ANATEL em 3,857% e publicado no DOU em 30 de setembro de 2015, conforme Ato 5.840.

Planos alternativos de serviços

Os planos alternativos de serviços, em sua maioria, foram reajustados pela Companhia a partir de 08 de agosto de 2015. Os incrementos das tarifas foram de 8,86317%, refletindo a variação do IST no período.

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

Resultado Operacional

2017

O IPCA de 2016 registrou crescimento de 2,95%, ante 6,29% no ano anterior. Essa queda da inflação no ano de 2017 se deu em função, principalmente, dos efeitos do choque de oferta dos alimentos sobre seus preços e dos efeitos da recessão econômica.

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

Quanto à variação da taxa de câmbio, observou-se apreciação do real em 2017 frente à moeda norte-americana considerando a cotação média do ano. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,19, ante R\$/US\$ 3,48 em 2016. A variação cambial afeta em especial os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes. Por outro lado, cerca de 6,4% das despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros, principalmente os custos relacionados à compra de aparelhos móveis, conteúdo para TV, aluguel de toolgate e aluguel de satélite. Apesar desta exposição, os impactos nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores que neutralizou parcialmente esses efeitos.

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

2016

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

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

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

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

2015

O IPCA de 2015 registrou crescimento de 10,67%, ante 6,41% no ano anterior. Esse aumento da inflação no ano de 2015 se deu em função, principalmente, da alta dos preços administrados e da depreciação cambial.

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

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

Quanto à variação da taxa de câmbio, por fim, observou-se depreciação do real em 2015 frente à moeda norte-americana. A taxa de câmbio média atingiu R\$/US\$ 3,34, ante R\$/US\$ 2,35 em 2014. A variação cambial afeta em especial os investimentos feitos principalmente na compra de equipamentos de rede, modems e set-top boxes representando 32% dos investimentos totais da Companhia. Por outro lado, cerca de 8% das despesas operacionais estão atrelados a pagamentos em dólar americano ou euros, principalmente os custos relacionados à compra de aparelhos móveis, conteúdo para TV, aluguel de toolgate e aluguel de satélite. Apesar desta exposição, os impactos em aumento nas linhas de investimento e despesas não foram relevantes em face da negociação com fornecedores que neutralizou parcialmente esses efeitos.

Em 31 de dezembro de 2015, 99,6% de nossa receita é gerada em reais, com exceção dos rendimentos provenientes de operações de hedge, tarifas de interconexão de longa distância internacional e serviços para clientes fora do Brasil.

Resultado Financeiro

2017 x 2016

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

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

2016 x 2015

A taxa média de juros em 2016 apresentou elevação ante o ano de 2015: a taxa média dos Certificados de Depósito Interbancário (CDI) atingiu 14,1% ao ano no ano de 2016, ante 13,2% ao ano no ano anterior.

O resultado financeiro da Companhia em 2016 variou 45,6% em relação a 2015, o que representa uma despesa adicional de R\$386,3 milhões. Contribuem para essa variação uma maior despesa com atualização de contingências judiciais e fiscais e a consolidação da GVT apenas após maio de 2015.

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2016	2015
	(em milhares de Reais)		
Receitas Financeiras			
Receitas de aplicações financeiros	655.474	719.399	832.872
Juros ativos (clientes, tributos e outros)	124.391	104.837	87.023
Ganho com operações de derivativos	373.971	994.801	2.910.914
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	113.203	487.747	203.754
Outros receitas com Variações cambiais e monetárias	406.013	374.169	569.698
Outras receitas financeiras	82.906	100.406	124.404
	1.755.958	2.781.359	4.728.665
Despesas financeiras			
Encargos de empréstimos, financeiros, debentures e arrendamento financeiros	(929.727)	(1.061.098)	(921.019)
Variações cambiais de empréstimos e financiamentos	(129.049)	(214.952)	(1.365.133)
Perda com operações de derivativos	(415.956)	(1.342.671)	(2.011.855)
Juros Passivos (instituições financeiras, provisões, fornecedores, tributos e outros)	(136.425)	(278.175)	(216.729)
Outras despesas com variações cambiais e monetárias	(876.948)	(830.466)	(704.438)
IOF Pis/Cofins sobre juros sobre o capital próprio recebidos	(170.897)	(288.538)	(357.669)
	(2.659.002)	(4.015.900)	(5.576.843)
Resultado Financeiro, Líquido	(903.044)	(1.234.541)	(848.178)

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

a) introdução ou alienação de segmento operacional

Não se aplica, tendo em vista a ausência de introdução ou alienação de segmento operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Eventos ocorridos no ano de 2017

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

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

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

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

Eventos ocorridos no ano de 2016.

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

Eventos ocorridos no ano de 2015.

A Companhia, na forma e para os fins da Instrução CVM nº 358/02, informou ao mercado que, em 28 de maio de 2015, foi aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, a ratificação do Contrato de Compra e Venda e Outras Avenças (*Stock Purchase Agreement and Other Covenants* "SPA") celebrado entre a Companhia, na qualidade de "Compradora", e a Vivendi e suas subsidiárias (*Société d'Investissements et de Gestion 108 SAS - "FRHolding108"* e *Société d'Investissements et de Gestion 72 S.A.*), na qualidade de "Vendedoras", por meio do qual a totalidade das ações de emissão da GVT Part. foi adquirida pela Companhia.

A contraprestação pela aquisição das ações da GVTPart. foi efetuada da seguinte forma:

- Uma parcela de €4.663 milhões paga à vista e em dinheiro, após os ajustes determinados nos termos do contrato, na data de fechamento, e
- Uma parcela em ações de emissão da Companhia entregues à *FRHolding108* em decorrência da incorporação de ações da GVTPart. pela Companhia, representativas de 12% do capital social da Companhia após a incorporação de ações.

Esta operação estava sujeita à obtenção das autorizações societárias e regulatórias aplicáveis, incluindo o Conselho Administrativo de Defesa Econômica ("CADE") e a Agência Nacional de Telecomunicações ("ANATEL"), além de outras condições que se classificam dentre as usualmente aplicáveis a esse tipo de operação. A ANATEL aprovou nos termos do Ato 448, de 22 de janeiro de 2015, publicado no Diário Oficial da União de 26 de janeiro de 2015 e o CADE aprovou na 61ª sessão ordinária de julgamento do Tribunal do CADE, realizada em 25 de março de 2015 e publicada no DOU de 31 de março de 2015.

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

Com a conclusão da aquisição em 28 de maio de 2015, a Companhia passou a ser a controladora direta da GVTPart. e indireta da Global Village Telecom S.A. A GVTPart. tinha sede no Brasil e tinha como objeto a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista. Sua controlada direta (Global Village Telecom S.A.) atuava na prestação de serviços de telefonia fixa, serviços de dados, serviços de comunicação multimídia e televisão por assinatura em todo o território nacional.

c) eventos ou operações não usuais

A Companhia não possui eventos ou operações não usuais.

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

a) mudanças significativas nas práticas contábeis

Os diretores da Companhia esclarecem que não houve mudanças significativas nas práticas contábeis, que causaram impactos nas demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015.

As políticas contábeis adotadas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 são consistentes com as utilizadas na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2016. As seguintes alterações às normas publicadas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) entram em vigor para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2017:

- Melhorias nas IFRS 2014-2016: Os projetos de melhoria anuais fornecem um veículo para fazer alterações não urgentes, mas necessárias nas IFRS, com o objetivo de remover inconsistências e esclarecer a redação. As alterações relacionadas à IFRS 12 - Divulgação de Participações em outras Entidades, visando esclarecer o escopo da norma, entram em vigor para períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2017, enquanto o resto das melhorias entram em vigor para períodos anuais com início em ou após 1 de janeiro de 2018. As alterações relacionadas à IFRS 12 não têm impacto nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia, uma vez que, em 31 de dezembro de 2017, a Companhia não possui participações classificadas como mantidas para venda, mantidas para distribuição ou como operações descontinuadas.
- Alterações no IAS 7, Iniciativa de divulgação: As alterações no IAS 7 exigem que as entidades forneçam divulgações que permitam aos usuários das demonstrações financeiras avaliar as movimentações nos passivos decorrentes das atividades de financiamento, incluindo as movimentações decorrentes dos fluxos de caixa, tais como a emissão e liquidação de empréstimos, e movimentações não-caixa, tais como aquisições não pagas, vendas e diferenças cambiais.
- Alterações no IAS 12, Reconhecimento de ativos fiscais diferidos por perdas não realizadas: As alterações esclarecem os requisitos de reconhecimento de impostos diferidos quando a base tributável de um ativo excede seu valor justo.

A Companhia considerou estas alterações na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas anuais, no entanto, não geraram um impacto significativo nos resultados ou na posição financeira da Companhia.

Na data de elaboração das demonstrações financeiras de 2017, as seguintes emissões e alterações nas IFRS haviam sido publicadas, porém não eram de aplicação obrigatória. A Companhia não adotou antecipadamente qualquer pronunciamento ou interpretação que tenha sido emitido, cuja aplicação não é obrigatória.

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

Normas e Emendas a Normas		Aplicação obrigatória: períodos anuais com início em ou após:
IFRS 9	Instrumentos Financeiros	1º de janeiro de 2018
IFRS 15	Receita de Contratos com Clientes	1º de janeiro de 2018
Esclarecimentos à IFRS 15	Receita de Contratos com Clientes, emitida em 12 de abril de 2016	1º de janeiro de 2018
Alterações na IFRS 2	Classificação e Mensuração de Pagamentos Baseados em Ações	1º de janeiro de 2018
Alterações na IFRS 4	Adoção da IFRS 9 Instrumentos Financeiros com a IFRS 4 Contratos de Seguros	1º de janeiro de 2018
Alterações no IAS 40	Transferências de Propriedades de Investimento	1º de janeiro de 2018
IFRIC 22	Transações em Moeda Estrangeira e Contraprestações Antecipadas	1º de janeiro de 2018
Melhorias anuais nas IFRS	Ciclo 2014-2016	1º de janeiro de 2018
Melhorias anuais nas IFRS	Ciclo 2015-2017	1º de janeiro de 2019
IFRS 16	Arrendamentos	1º de janeiro de 2019
IFRIC 23	Incertezas sobre Tratamentos de Imposto de renda	1º de janeiro de 2019
Alterações na IFRS 9	Recursos de pré-pagamento com Compensação Negativa	1º de janeiro de 2019
Alterações no IAS 28	Participações de Longo Prazo em Coligadas e Joint Ventures	1º de janeiro de 2019
IFRS 17	Contratos de Seguro	1º de janeiro de 2021
Alterações na IFRS 10 e IAS 28	Venda ou Constituição de Ativos entre um Investidor e sua Coligada ou Joint Venture	Adiado Indefinidamente

Com base nas análises realizadas até o momento, a Companhia estima que a adoção de muitas dessas normas, alterações e interpretações não terá um impacto significativo nas demonstrações financeiras consolidadas no período inicial de adoção. No entanto, para as seguintes normas emitidas, mas ainda não em vigor, existe a expectativa de um impacto significativo nas demonstrações financeiras consolidadas no momento da sua adoção e prospectivamente.

IFRS 15 - Receitas de Contratos com Clientes

A IFRS 15 estabelece os requisitos para reconhecer receitas de contratos com clientes. Espera-se que os novos requisitos afetem os seguintes aspectos, entre outros:

- De acordo com a IFRS 15, para os pacotes que combinam vários produtos ou serviços de rede fixa, móvel, dados, *internet* ou televisão, a receita total será alocada a cada obrigação de desempenho com base em seus preços de venda independentes em relação à contraprestação total do pacote e será reconhecida quando (ou assim que) a obrigação for satisfeita, independentemente de haver itens não entregues. Isso difere da contabilização atual onde a parcela da contraprestação total que depende da entrega de elementos não entregues não é alocada para os elementos entregues. Consequentemente, quando os pacotes incluem um desconto no equipamento, a adoção desses novos requisitos resultará em um aumento das receitas reconhecidas pela venda de celulares e outros equipamentos, geralmente reconhecidos após a entrega ao cliente final, em detrimento da receita do serviço em curso ao longo de períodos subsequentes. Na medida em que os pacotes são comercializados com desconto, a diferença entre a receita da venda de equipamentos e a contraprestação recebida do cliente antecipadamente será reconhecida como um ativo contratual na demonstração da posição financeira.
- De acordo com a política contábil atual, todas as despesas diretamente relacionadas com a obtenção de um contrato (comissões de vendas e outros custos de aquisição de terceiros) são contabilizadas quando incorridas. No entanto, a IFRS 15 exige o reconhecimento de um ativo para esses custos que

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

são incrementais para obter um contrato e que devem ser recuperados e sua posterior amortização no mesmo período que a receita associada a esse ativo. Da mesma forma, certos custos de cumprimento do contrato, que atualmente são contabilizados quando incorridos, serão diferidos de acordo com a IFRS 15, na medida em que eles se relacionem com obrigações de desempenho que estão satisfeitas ao longo do tempo.

- Os critérios previstos na IFRS 15 para a distinção entre agente e principal baseiam-se no conceito de transferência de "controle" que pode diferir da noção atualmente aplicada de transferência de "riscos e benefícios". Em função disso, com a adoção da IFRS 15, a Companhia passará a registrar a receita da venda de aparelhos aos *dealers* no momento da sua entrega e não no momento de sua venda ao cliente final.
- Comparada com a norma de receita atual, a IFRS 15 estabelece requisitos mais detalhados sobre como contabilizar as modificações do contrato. Certas mudanças devem ser contabilizadas como uma alteração retrospectiva (ou seja, como continuação do contrato original), enquanto outras modificações devem ser consideradas prospectivamente como contratos separados, como o final do contrato original e a criação de um novo.

Além disso, a IFRS 15 permite dois métodos de transição, ou seja, o método retrospectivo completo e o método retrospectivo modificado com o efeito cumulativo da aplicação inicial reconhecido como um ajuste ao saldo de abertura dos lucros acumulados na data da adoção inicial. A Companhia adotará o último e os comparativos anteriores ao ano não serão reapresentados; em vez disso, a Companhia divulgará a natureza e o montante das alterações nos itens da demonstração da posição financeira e da demonstração do resultado do período como resultado da adoção da IFRS 15 pela primeira vez.

Também é possível optar por aplicar certos expedientes práticos para facilitar a aplicação dos novos critérios. A Companhia avaliou quais deles serão adotados na implementação da norma com o objetivo de reduzir a complexidade em sua aplicação. Os principais expedientes práticos que a Companhia irá adotar são:

- Contratos concluídos: a Companhia não aplicará a norma retrospectivamente aos contratos concluídos em 1º de janeiro de 2018.
- Abordagem do portfólio: a Companhia aplicará os requisitos da norma para grupos de contratos com características semelhantes, uma vez que, para os grupos identificados, os efeitos não diferem significativamente de uma aplicação em contrato por contrato.
- Componente financeiro: não será considerado significativo quando o período entre o momento em que o bem ou o serviço prometido é transferido para um cliente e o momento em que o cliente paga esse bem ou serviço é de um ano ou menos.
- Custos para obter um contrato: esses custos serão reconhecidos como uma despesa quando incorridos se o período de amortização do ativo que a entidade reconheceria de outra forma é de um ano ou menos.

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

A partir da análise realizada nas transações do último exercício, considerando as ofertas comerciais, bem como o volume de contratos afetados, a Companhia estima que a adoção dos novos requisitos de reconhecimento de receita no patrimônio da Companhia deverá resultar em um aumento nos lucros acumulados R\$156 milhões, antes de impostos diferidos, sendo os impactos mais significativos devido às mudanças introduzidas pela IFRS 15 referentes ao primeiro reconhecimento de ativos contratuais que, de acordo com a IFRS 15, levam ao reconhecimento antecipado de receita de venda de bens e a ativação e

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

diferimento dos custos incrementais relacionados à obtenção de contratos e custos de cumprimento do contrato que, de acordo com a IFRS 15, resultam no reconhecimento posterior dos custos de aquisição de clientes e outras despesas de vendas.

Como os efeitos contábeis da transição para o novo padrão serão reconhecidos diretamente no patrimônio líquido, os efeitos no resultado em 2018 serão relacionados a mudanças no momento em que as receitas e despesas são realizadas. A Companhia espera uma transferência de receitas da prestação de serviços para as receitas da venda de bens, entre 0,3 e 0,7 ponto percentual, partindo do pressuposto de que não há mudanças significativas nos modelos de negócios ou produtos oferecidos.

IFRS 9 - Instrumentos Financeiros

A IFRS 9 é aplicável aos ativos financeiros e passivos financeiros. Em decorrência da análise dos efeitos dos novos requisitos introduzidos por esta norma, certos impactos esperados foram identificados em relação aos seguintes aspectos, entre outros:

- A IFRS 9 simplifica o modelo de mensuração atual para ativos financeiros e estabelece três categorias principais: custo amortizado, valor justo por meio do resultado e valor justo por meio do Outros Resultados Abrangentes (OCI), dependendo do modelo de negócios e as características dos fluxos de caixa contratuais. No que diz respeito ao reconhecimento e mensuração de passivos financeiros, não há mudanças significativas em relação aos critérios atuais, exceto pelo reconhecimento de mudanças no risco de crédito próprio em OCI para aqueles passivos designados ao valor justo por meio do resultado.
- A IFRS 9 introduz um novo modelo de perda por redução ao valor recuperável em ativos financeiros, ou seja, o modelo de perda de crédito esperado, que substitui o modelo atual de perda incorrida. A Companhia aplicará a abordagem simplificada e registrará perdas esperadas durante toda a vida em todos os créditos comerciais. Consequentemente, a aplicação dos novos requisitos provavelmente levará a uma aceleração no reconhecimento de perdas por redução ao valor recuperável em seus ativos financeiros, principalmente contas a receber de clientes.
- De acordo com a contabilidade atual, uma cobertura deve ser altamente efetiva, prospectiva e retrospectiva, enquanto a IFRS 9 introduz um modelo contábil novo e menos restritivo de *hedge*, exigindo uma relação econômica entre o item coberto e o instrumento de *hedge* e que o índice de cobertura seja o mesmo que aplicado pela entidade para a gestão de risco. Do mesmo modo, o novo padrão modifica os critérios de documentação de relacionamentos de *hedge*.
- Além disso, as demonstrações financeiras da Companhia incluirão divulgações mais detalhadas com informações relevantes sobre ativos e passivos financeiros.

Em função da análise da nova norma, a Companhia espera que as principais mudanças se relacionem com documentação de políticas e estratégias de *hedge*, bem como a estimativa e o cronograma de reconhecimento de perdas esperadas em recebíveis de clientes. A Companhia decidiu aplicar a opção que permite não reapresentar os períodos comparativos a serem apresentados no ano da adoção inicial.

Com base na análise realizada até o momento, a Companhia estima que os novos requisitos de *impairment* deverão resultar da adoção inicial em uma redução dos lucros acumulados em R\$354 milhões, antes dos impostos diferidos, decorrente do aumento dos saldos de abertura das provisões por inadimplências de recebíveis de clientes reconhecidas de acordo com o IAS 39.

IFRS 16 - Arrendamentos

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

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

A Companhia atua como arrendatária em um número muito significativo de contratos de arrendamento sobre diferentes ativos, como torres de terceiros, circuitos, escritórios e lojas e terrenos onde as torres estão localizadas, principalmente. Uma parcela significativa desses contratos é contabilizada como arrendamento operacional de acordo com o atual padrão de arrendamento, sendo os pagamentos de locação geralmente reconhecidos de forma linear ao longo do prazo do contrato.

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

Além das estimativas mencionadas, a norma permite dois métodos de transição: retrospectivamente para todos os períodos apresentados, ou usando uma abordagem retrospectiva modificada, onde o efeito cumulativo da adoção é reconhecido na data da aplicação inicial. A Companhia decidiu preliminarmente adotar o último método de transição; portanto, a Companhia reconhecerá o efeito cumulativo da aplicação inicial como um ajuste aos lucros acumulados no ano da adoção inicial da IFRS 16. Além disso, certos expedientes práticos estão disponíveis na primeira aplicação em conexão com o direito de uso, mensuração de ativos, taxas de desconto, *impairment*, arrendamentos que terminam dentro dos doze meses subsequentes à data da primeira adoção, custos iniciais diretos e prazo do contrato de arrendamento. A Companhia está avaliando quais desses expedientes práticos serão adotados. A esse respeito, a Companhia está considerando optar pelo expediente prático que permite não reavaliar se um contrato é ou contém um contrato de arrendamento na data da adoção inicial da IFRS 16, mas para aplicar diretamente os novos requisitos a todos os contratos que, nos termos da norma atual, foram identificados como arrendamento.

Devido às diferentes alternativas disponíveis, juntamente com a complexidade das estimativas e o número significativo de contratos de arrendamento, a Companhia ainda não completou o processo de implementação, pelo que atualmente não é possível fazer uma estimativa razoável do impacto da aplicação inicial dos novos requisitos. No entanto, com base no volume de contratos afetados, bem como na magnitude dos compromissos de arrendamentos futuros, a Companhia espera que as mudanças introduzidas pela IFRS 16 tenham um impacto significativo nas suas demonstrações financeiras a partir da data da sua adoção, incluindo o reconhecimento no balanço dos ativos de direito de uso e suas correspondentes obrigações de arrendamento em conexão com a maioria dos contratos que são classificados como arrendamentos operacionais de acordo com as normas atuais. Além disso, a amortização dos ativos de direito de uso e o reconhecimento de custos de juros sobre a obrigação de arrendamento nas demonstrações do resultado substituirão os valores reconhecidos como despesas de locação de acordo com as normas de arrendamento atuais. A classificação dos pagamentos de arrendamentos na demonstração dos fluxos de caixa também será afetada pelos requisitos da nova norma de arrendamento. Por outro lado, as Demonstrações Financeiras da Companhia incluirão divulgações mais amplas com informações relevantes sobre os contratos de arrendamento.

b) efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015 não ocorreram alterações de práticas contábeis que causaram efeitos significativos nas Demonstrações Financeiras da Companhia.

c) ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

c.1) Ressalvas

Os Diretores da Companhia afirmam que não há ressalvas presentes nos relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015.

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

Na opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015 apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada da Companhia, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa para os exercícios findos nestas datas, de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo IASB.

c.2) Ênfases

Para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, não há ênfases no parecer dos auditores independentes sobre a Avaliação de Investimentos nas demonstrações financeiras, visto que as atualizações dos pronunciamentos técnicos contábeis emitidos pelo IASB e o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) eliminaram as diferenças entre as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS.

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

Principais assuntos de auditoria

Provisão para contingências tributárias e regulatórias

De acordo com as Notas 3 e 18 às demonstrações financeiras, a Companhia e suas controladas são parte em diversos processos judiciais e administrativos relativos a assuntos nas áreas cível, trabalhista, tributária e regulatória, que surgem no curso normal de seus negócios. Relativamente às áreas Tributária e Regulatória, em 31 de dezembro de 2017 a Companhia e suas controladas tinham assuntos em discussão em diversas esferas, nos montantes de R\$44 bilhões e de R\$6,4 bilhões, respectivamente, dos quais R\$3,5 bilhões e R\$1,1 bilhão, respectivamente, encontravam-se provisionados por apresentarem prognóstico de perda provável, como avaliado por sua administração e com base na posição de seus assessores jurídicos.

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

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

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

Reconhecimento de "receita não faturada"

Conforme as Notas 3 e 23 às demonstrações financeiras, o reconhecimento de receita na indústria de telecomunicações é considerado um risco inerente significativo, tendo em vista que envolve sistemas complexos de faturamento, com processamento de grandes volumes de dados e diferentes portfólios de produtos com variações de preços a partir dos diferentes planos e ações de marketing.

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

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

Eventual inconsistência no cálculo dessa estimativa pode impactar de forma relevante as demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas, sendo considerada, dessa forma, área de foco da auditoria independente.

Os procedimentos de auditoria incluíram, dentre outros: (a) Avaliação e teste sobre os sistemas relevantes de Tecnologia da Informação (TI); (b) Testes de transações de receitas de vendas de serviços, por meio de amostragem não estatística; (c) Entendimento e avaliação da estimativa adotada pela administração da Companhia para determinação da receita realizada ainda não faturada no final do exercício; (d) Recálculo da estimativa da receita realizada e ainda não faturada no final do exercício, bem como comparação dessa estimativa com a receita efetivamente faturada no mês subsequente após o fechamento; (e) Adequação das divulgações apresentadas em nota explicativa; e (f) Entendimento e avaliação dos controles internos relevantes relacionados ao processo de mensuração e reconhecimento contábil da receita não faturada decorrente da prestação do serviço.

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

Ambiente de controles internos e de Tecnologia da Informação

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

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

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

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

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

A auditoria independente também efetuou teste dos lançamentos contábeis, manuais e automatizados, utilizando amostra definida a partir de critérios específicos relacionados ao risco de transgressão de controles.

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

Os resultados desses procedimentos proporcionaram a auditoria independente apropriada e suficiente evidência de auditoria quanto à adequada elaboração das demonstrações financeiras.

Outros assuntos*Demonstrações do valor adicionado*

As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Para a formação da opinião da auditoria independente, foi avaliado se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - "Demonstração do Valor Adicionado". Na opinião da auditoria independente, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Estimativas contábeis

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

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

Ativos tangíveis e intangíveis, incluindo ágio

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

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

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

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

Reconhecimento de Receita

Programa de fidelidade dos clientes

A Companhia mantém um programa de pontos por fidelidade dos clientes que lhes permitem acumular pontos ao efetuar o pagamento das faturas referentes à utilização dos serviços oferecidos. Os pontos acumulados podem ser trocados por aparelhos ou serviços, condicionada à obtenção de um saldo mínimo de pontos por parte do cliente. A contraprestação recebida é alocada ao custo dos aparelhos ou serviços resgatados pelo seu valor justo. O valor justo dos pontos é determinado através da divisão do valor do desconto concedido pela quantidade de pontos necessários para efetuar o resgate em função do programa de pontos. A parcela da receita referente ao valor justo do saldo acumulado de pontos gerados é diferida e reconhecida na demonstração dos resultados no momento do resgate dos pontos.

Para a definição da quantidade de pontos a serem contabilizados, são aplicadas técnicas estatísticas que consideram premissas e históricos sobre taxas de resgate esperadas, percentuais de expiração e cancelamentos de pontos entre outros. Essas estimativas estão sujeitas a variações e incertezas em função de mudanças no comportamento de resgates dos clientes.

A Companhia estima o valor justo dos pontos atribuídos no âmbito do programa de fidelização de clientes através da aplicação de técnicas estatísticas. As entradas para o modelo incluem fazer suposições sobre as taxas de resgate esperados, o *mix* de produtos que estarão disponíveis para resgate no futuro e preferências dos clientes quanto a utilização dos pontos. Como os pontos emitidos não expiram, essas estimativas estão sujeitas a incertezas significativas e isso poderia afetar a distribuição de receita entre os elementos e, conseqüentemente, as receitas nos anos futuros.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Contratos de elementos múltiplos

São avaliadas ofertas combinadas de diferentes elementos para determinar se é necessário separar os diferentes componentes identificáveis e aplicar a política correspondente de reconhecimento de receita para cada elemento. A receita total do pacote é alocada entre os elementos identificados com base em seus respectivos valores justos.

Determinar os valores justos para cada elemento identificado requer estimativas que são complexas devido à natureza dos negócios.

Uma alteração nas estimativas dos valores justos poderia afetar a distribuição de receita entre os elementos e, conseqüentemente, as receitas nos anos futuros.

Reconhecimento de receita – receitas de serviços não faturadas

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

As informações adicionais sobre o reconhecimento de receita estão divulgadas na nota explicativas 3.u) das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2017.

Perdas Estimadas para Redução ao Valor Recuperável das Contas a Receber

Na preparação das demonstrações financeiras devemos estimar nossa capacidade para cobrança de nossas contas a receber. Constantemente monitoramos nossas contas a receber vencidas. Se tomamos conhecimento sobre a incapacidade de clientes específicos de pagar suas obrigações financeiras, registramos uma provisão específica do montante devido para reduzir o valor dos recebíveis para o montante que acreditamos que será recebido. Para outras contas a receber, reconhecemos provisão para perdas estimadas para redução ao valor recuperável das contas a receber, com base na experiência passada (por exemplo, porcentagem média de recebíveis historicamente baixados, condições econômicas e o prazo de recebíveis em atraso). Nossas provisões têm sido adequadas para cobrir perdas na realização de créditos. Entretanto, como não podemos prever com certeza a estabilidade financeira futura de nossos clientes, não podemos garantir que nossas provisões continuarão adequadas. As perdas com créditos podem ser maiores que as provisões que realizamos, as quais poderão ter um efeito negativo significativo no resultado da Companhia.

Tributos diferidos

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Planos de Previdência e Outros Benefícios Pós-Emprego

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

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

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

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

Valor Justo de Instrumentos Financeiros

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

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

Ativo Imobilizado e Intangível de Vida Útil Definida

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

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

Os valores contábeis e as vidas úteis aplicadas às principais categorias do imobilizado e ativos intangíveis, são divulgados nas notas explicativas 12 e 13 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2017.

Provisões para Riscos Tributários, Cíveis, Trabalhistas e Regulatórios

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

As informações adicionais sobre as provisões para processos fiscais, trabalhistas, cíveis e regulatórios são divulgadas nas notas explicativas 3.p) e 18 das nossas demonstrações financeiras consolidadas de 2017.

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

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

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

b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

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

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

a) investimentos, incluindo:

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

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

Em 2017, continuamos expandindo nossos serviços de telefônica fixa, incorporando 16 novas cidades e 570 mil novos acessos. Desta forma a Telefônica Brasil está presente através de serviços de fibra ótica (FTTH) em 87 cidades como mais de 7 milhões de HP's a nível nacional. Adicionalmente, expandimos os serviços de TV por assinatura a traves de tecnologia IPTV para 65 municípios, mais que dobrando a quantidade atendida a finais de 2016 (32 municípios). Essa rede tem sido ocupada pela aceleração da atividade comercial superando a marca de 1,2 milhão de clientes FTTH e 380 mil clientes IPTV em 2017.

Em 2017, fizemos importantes investimentos na manutenção e expansão do serviço de voz e internet móvel, responsáveis por parte importante das nossas receitas. Aceleramos a implantação do 4G atingindo a marca de 2.600 municípios sendo 114 com tecnologia 4G+ e 397 municípios com LTE em 700MHZ. Além disto melhoramos a qualidade de sinal em diversas regiões e aplicamos recursos importantes em ações de manutenção (proativa e reativa).

A Telefônica Brasil investiu também na integração dos Sistemas e Redes de Telecomunicações do negócio fixo e móvel, além de melhorar a nossa infraestrutura de suporte ao negócio (sistemas, pontos de venda e atendimento). Em 2017, continuamos investindo na melhoria dos sistemas operacionais; expansão e evolução na consolidação de data centers, com destaque a transformação do ambiente de faturamento e dos projetos de Big Data, que darão suporte ao lançamento de novos produtos e serviços com foco principal na experiência do cliente.

A tabela a seguir mostra nossos dispêndios de capital referentes a cada ano do triênio findo em 31 de dezembro de 2017.

(R\$ milhões)	Exercício findo em 31 de dezembro		
	2017	2016	2015
Rede	6.783,5	6.743,9	6.557,6
Tecnologia / Sistema de Informações	883,3	929,5	870,3
Produtos e Serviços, Canais, Administrativo e Outros	331,6	330,2	239,5
Licenças de Rádio frequência	0	185,5	0,1
Total Capex	7.998,3	8.189,1	7.667,5

Em 2017, a Companhia investiu R\$ 7.998 milhões, valor levemente inferior ao de 2016 (R\$ 8.189 milhões) ao não ter adquirido novas licenças de espectro neste ano. Desconsiderando esses valores, tivemos uma manutenção nos valores aplicados em projetos, demonstrando o compromisso contínuo da Companhia com o Brasil. Estes investimentos procuram consolidar a liderança da Telefônica Brasil no mercado Brasileiro, alavancando no curto prazo os resultados da Companhia através de uma maior e melhor oferta aos nossos clientes.

Com relação aos investimentos em projetos, 75% do total investido foi alocado no crescimento e qualidade dos nossos serviços, permitindo atender cada vez melhor uma sociedade cada vez mais conectada, suportando o crescimento na demanda de dados por parte dos nossos clientes tanto nos serviços fixos como nos móveis, assim como no mercado corporativo.

ii. fontes de financiamento dos investimentos

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

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Em 2017 não houve desinvestimentos relevantes.

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

Em 2015 não houve desinvestimentos relevantes.

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

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

c) novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

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

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

Não realizamos investimentos em 2017 em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

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

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

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

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

Dentre os gastos com o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Companhia investiu, em 2017, R\$ 58,6 milhões na evolução dos sistemas existentes ou implantação de novos para suportar novos produtos e serviços.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante**Informações Financeiras Pro Forma**

Para fins de comparabilidade, apresentamos abaixo o cenário **pro forma** combinado, considerando os números da GVT. A aquisição da GVT está descrita no item 10.3 b.

As informações da demonstração do resultado pro forma não auditada referente aos exercícios findo em 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2015 combinam nossa demonstração de resultados consolidada histórica e da GVT, demonstrando o efeito da aquisição como se tivesse ocorrido em 1 de janeiro de 2015.

As informações financeiras consolidadas históricas foram ajustadas para dar efeito aos eventos *pro forma* que são (i) diretamente atribuíveis à aquisição, (ii) factualmente suportáveis, e (iii) no que diz respeito à demonstração de resultados, que se espera ter um impacto recorrente sobre os resultados combinados das operações.

As informações financeiras combinadas pro forma não auditadas foram apresentadas apenas para fins informativos. As informações financeiras combinadas pro forma não auditadas não são necessariamente indicativo dos resultados operacionais ou situação financeira que teriam ocorrido se a aquisição tivesse sido concluída nas datas indicadas. Ademais, as informações financeiras combinadas pro forma não auditadas não pretendem projetar a posição financeira ou resultados operacionais futuros da Companhia.

Demonstração do Resultado Combinado Pro Forma Não Auditado
Períodos encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2015

Consolidado em R\$ milhões	2016	2015	Δ%
Receita Operacional Bruta	65.006,7	64.318,7	1,1
Receita Operacional Líquida	42.508,4	42.133,7	0,9
Móvel	25.538,2	25.136,2	1,6
Fixa	16.970,2	16.997,5	(0,2)
Custos Operacionais	(28.486,0)	(29.419,5)	(3,2)
Pessoal	(3.859,8)	(3.541,9)	9,0
Custo dos Serviços Prestados	(11.906,2)	(12.203,2)	(2,4)
Interconexão	(1.924,1)	(2.647,0)	(27,3)
Impostos, taxas e contribuições	(1.861,2)	(1.650,0)	12,8
Serviços de terceiros	(5.705,1)	(5.632,7)	1,3
Outros	(2.415,8)	(2.273,5)	6,3
Custo das Mercadorias Vendidas	(2.118,9)	(2.597,1)	(18,4)
Despesas de Comercialização dos Serviços	(8.910,1)	(9.143,4)	(2,6)
Provisões para créditos de liquidação duvidosa	(1.348,2)	(1.294,8)	4,1
Serviços de terceiros	(7.216,9)	(7.460,8)	(3,3)
Outros	(345,0)	(387,8)	(11,0)
Despesas Gerais e Administrativas	(1.622,3)	(1.371,3)	18,3
Serviços de terceiros	(1.254,1)	(1.100,1)	14,0
Outros	(368,2)	(271,2)	35,8
Outras Receitas (Despesas) Operacionais, líquidas	(68,7)	(562,6)	(87,8)
EBITDA	14.022,4	12.714,2	10,3

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

Margem EBITDA %	33,0%	30,2%	2,8 p.p.
Depreciação e Amortizações	(7.654,4)	(7.319,6)	4,6
Depreciação	(5.054,3)	(4.820,3)	4,9
Amortização de intangíveis	(1.180,0)	(1.212,4)	(2,7)
Outras amortizações	(1.420,1)	(1.286,9)	10,4
EBIT	6.368,0	5.394,6	18,0
Resultado financeiro líquido	(1.234,5)	(1.108,7)	11,3
Receitas de aplicações financeiras	719,4	850,7	(15,4)
Juros e outras receitas (despesas) financeiras	(361,4)	(380,3)	(5,0)
Encargos	(1.061,1)	(1.003,0)	5,8
Variações monetárias e cambiais	(183,5)	(1.475,7)	(87,6)
Ganhos (perdas) com operações de derivativos	(347,9)	899,6	n.d.
Ganho (perda) com investimentos	1,2	1,9	(36,8)
Impostos	(1.049,5)	(956,6)	9,7
Resultado Líquido	4.085,2	3.331,2	22,6