

**Premio primo semestre 2011 per macro contesto organizzativo
(Erogazione novembre 2011)**

Consumer - Mobile Customer Operations

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR 119 (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 100,00%	quota obiettivo 160,00%	totale premio 105,73%
7Q	1.073,93	354,28	179,00	286,40	1.893,61
7	1.003,00	330,53	167,00	267,20	1.767,73
6	971,03	320,63	162,00	259,20	1.712,86
5	860,14	284,02	143,50	229,60	1.517,26
4	794,21	262,24	132,50	212,00	1.400,95
3	651,35	215,73	109,00	174,40	1.150,48
2	466,53	153,39	77,50	124,00	821,42
1	443,56	146,46	74,00	118,40	782,42

Consumer - Fixed Customer Operations

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR 187 (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 100,00%	quota obiettivo 160,00%	totale premio 105,73%
7Q	1.073,93	354,28	179,00	286,40	1.893,61
7	1.003,00	330,53	167,00	267,20	1.767,73
6	971,03	320,63	162,00	259,20	1.712,86
5	860,14	284,02	143,50	229,60	1.517,26
4	794,21	262,24	132,50	212,00	1.400,95
3	651,35	215,73	109,00	174,40	1.150,48
2	466,53	153,39	77,50	124,00	821,42
1	443,56	146,46	74,00	118,40	782,42

Consumer

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 100,00%	quota obiettivo 85,13%	totale premio 98,25%
7Q	1.073,93	354,28	179,00	152,38	1.759,59
7	1.003,00	330,53	167,00	142,17	1.642,70
6	971,03	320,63	162,00	137,91	1.591,57
5	860,14	284,02	143,50	122,16	1.409,82
4	794,21	262,24	132,50	112,80	1.301,75
3	651,35	215,73	109,00	92,79	1.068,87
2	466,53	153,39	77,50	65,98	763,40
1	443,56	146,46	74,00	63,00	727,02

Business - Customer Operations Business

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 128,06%	quota obiettivo 160,00%	totale premio 108,54%
7Q	1.073,93	354,28	229,23	286,40	1.943,84
7	1.003,00	330,53	213,86	267,20	1.814,59
6	971,03	320,63	207,46	259,20	1.758,32
5	860,14	284,02	183,77	229,60	1.557,53
4	794,21	262,24	169,68	212,00	1.438,13
3	651,35	215,73	139,59	174,40	1.181,07
2	466,53	153,39	99,25	124,00	843,17
1	443,56	146,46	94,76	118,40	803,18

Business

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 128,06%	quota obiettivo 0,00%	totale premio 92,54%
7Q	1.073,93	354,28	229,23	-	1.657,44
7	1.003,00	330,53	213,86	-	1.547,39
6	971,03	320,63	207,46	-	1.499,12
5	860,14	284,02	183,77	-	1.327,93
4	794,21	262,24	169,68	-	1.226,13
3	651,35	215,73	139,59	-	1.006,67
2	466,53	153,39	99,25	-	719,17
1	443,56	146,46	94,76	-	684,78

Top Clients e Public Sector

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 98,86%	quota obiettivo 82,44%	totale premio 97,86%
7Q	1.073,93	354,28	176,96	147,57	1.752,74
7	1.003,00	330,53	165,10	137,67	1.636,30
6	971,03	320,63	160,15	133,55	1.585,36
5	860,14	284,02	141,86	118,30	1.404,32
4	794,21	262,24	130,99	109,23	1.296,67
3	651,35	215,73	107,76	89,86	1.064,70
2	466,53	153,39	76,62	63,89	760,43
1	443,56	146,46	73,16	61,01	724,19

Technology - Open Access

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction D & A (peso 10%)	Produttività D & A (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 92,04%	quota obiettivo 160,00%	totale premio 104,94%
7Q	1.073,93	354,28	164,75	286,40	1.879,36
7	1.003,00	330,53	153,71	267,20	1.754,44
6	971,03	320,63	149,10	259,20	1.699,96
5	860,14	284,02	132,08	229,60	1.505,84
4	794,21	262,24	121,95	212,00	1.390,40
3	651,35	215,73	100,32	174,40	1.141,80
2	466,53	153,39	71,33	124,00	815,25
1	443,56	146,46	68,11	118,40	776,53

Technology - Network Operations e Network Planning

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Qualità Network (peso 10%)	Accesibilità Disponibilità Rete (peso 10%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 82,06%	quota obiettivo 160,00%	totale premio 103,94%
7Q	1.073,93	354,28	146,89	286,40	1.861,50
7	1.003,00	330,53	137,04	267,20	1.737,77
6	971,03	320,63	132,94	259,20	1.683,80
5	860,14	284,02	117,76	229,60	1.491,52
4	794,21	262,24	108,73	212,00	1.377,18
3	651,35	215,73	89,45	174,40	1.130,93
2	466,53	153,39	63,60	124,00	807,52
1	443,56	146,46	60,72	118,40	769,14

Technology - Altro personale di Technology escluso Technical Infrastructures

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Media Technology (peso 20%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 123,53%	totale premio 104,44%
7Q	1.073,93	354,28	442,24	1.870,45
7	1.003,00	330,53	412,59	1.746,12
6	971,03	320,63	400,24	1.691,90
5	860,14	284,02	354,53	1.498,69
4	794,21	262,24	327,35	1.383,80
3	651,35	215,73	269,30	1.136,38
2	466,53	153,39	191,47	811,39
1	443,56	146,46	182,82	772,84

Information Technology

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Customer Survey (peso 20%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 94,10%	totale premio 98,55%
7Q	1.073,93	354,28	336,88	1.765,09
7	1.003,00	330,53	314,29	1.647,82
6	971,03	320,63	304,88	1.596,54
5	860,14	284,02	270,07	1.414,23
4	794,21	262,24	249,37	1.305,82
3	651,35	215,73	205,14	1.072,22
2	466,53	153,39	145,86	765,78
1	443,56	146,46	139,27	729,29

National Wholesale Services

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Ricavi (peso 20%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 144,50%	totale premio 108,63%
7Q	1.073,93	354,28	517,31	1.945,52
7	1.003,00	330,53	482,63	1.816,16
6	971,03	320,63	468,18	1.759,84
5	860,14	284,02	414,72	1.558,88
4	794,21	262,24	382,93	1.439,38
3	651,35	215,73	315,01	1.182,09
2	466,53	153,39	223,98	843,90
1	443,56	146,46	213,86	803,88

Altro Personale Telecom Italia

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Media Telecom (peso 20%)	Premio I semestre 2011
	quota obiettivo 99,90%	quota obiettivo 98,96%	quota obiettivo 114,59%	totale premio 102,65%
7Q	1.073,93	354,28	410,23	1.838,44
7	1.003,00	330,53	382,73	1.716,26
6	971,03	320,63	371,27	1.662,93
5	860,14	284,02	328,87	1.473,03
4	794,21	262,24	303,66	1.360,11
3	651,35	215,73	249,81	1.116,89
2	466,53	153,39	177,61	797,53
1	443,56	146,46	169,59	759,61