

**Premio secondo semestre 2011 per macro contesto organizzativo  
(Erogazione giugno 2012)**

**Consumer - Mobile Customer Operations**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	ASR 119	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>103,50%</b>	<b>160,00%</b>	<b>102,09%</b>	semestre 2011	<b>80% del premio</b>
7Q	1.025,55	331,22	185,27	286,40	<b>1.828,44</b>	1.432,80	395,64
7	957,82	309,02	172,85	267,20	<b>1.706,89</b>	1.337,60	369,29
6	927,29	299,76	167,67	259,20	<b>1.653,92</b>	1.296,00	357,92
5	821,39	265,53	148,52	229,60	<b>1.465,04</b>	1.148,00	317,04
4	758,43	245,18	137,14	212,00	<b>1.352,75</b>	1.060,00	292,75
3	622,01	201,69	112,82	174,40	<b>1.110,92</b>	870,40	240,52
2	445,52	143,41	80,21	124,00	<b>793,14</b>	621,60	171,54
1	423,58	136,93	76,59	118,40	<b>755,50</b>	592,00	163,50

**Consumer - Fixed Customer Operations**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	ASR 187	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>103,50%</b>	<b>160,00%</b>	<b>102,09%</b>	semestre 2011	<b>80% del premio</b>
7Q	1.025,55	331,22	185,27	286,40	<b>1.828,44</b>	1.432,80	395,64
7	957,82	309,02	172,85	267,20	<b>1.706,89</b>	1.337,60	369,29
6	927,29	299,76	167,67	259,20	<b>1.653,92</b>	1.296,00	357,92
5	821,39	265,53	148,52	229,60	<b>1.465,04</b>	1.148,00	317,04
4	758,43	245,18	137,14	212,00	<b>1.352,75</b>	1.060,00	292,75
3	622,01	201,69	112,82	174,40	<b>1.110,92</b>	870,40	240,52
2	445,52	143,41	80,21	124,00	<b>793,14</b>	621,60	171,54
1	423,58	136,93	76,59	118,40	<b>755,50</b>	592,00	163,50

**Consumer**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	Ricavi	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>103,50%</b>	<b>80,61%</b>	<b>94,15%</b>	semestre 2011	<b>80% del premio</b>
7Q	1.025,55	331,22	185,27	144,29	<b>1.686,33</b>	1.432,80	253,53
7	957,82	309,02	172,85	134,62	<b>1.574,31</b>	1.337,60	236,71
6	927,29	299,76	167,67	130,59	<b>1.525,31</b>	1.296,00	229,31
5	821,39	265,53	148,52	115,68	<b>1.351,12</b>	1.148,00	203,12
4	758,43	245,18	137,14	106,81	<b>1.247,56</b>	1.060,00	187,56
3	622,01	201,69	112,82	87,86	<b>1.024,38</b>	870,40	153,98
2	445,52	143,41	80,21	62,47	<b>731,61</b>	621,60	110,01
1	423,58	136,93	76,59	59,65	<b>696,75</b>	592,00	104,75

**Business - Customer Operations Business**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	ASR	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	95,40%	92,52%	126,45%	160,00%	104,39%	semestre 2011	
						80% del premio	
7Q	1.025,55	331,22	226,35	286,40	<b>1.869,52</b>	1.432,80	436,72
7	957,82	309,02	211,17	267,20	<b>1.745,21</b>	1.337,60	407,61
6	927,29	299,76	204,85	259,20	<b>1.691,10</b>	1.296,00	395,10
5	821,39	265,53	181,46	229,60	<b>1.497,98</b>	1.148,00	349,98
4	758,43	245,18	167,55	212,00	<b>1.383,16</b>	1.060,00	323,16
3	622,01	201,69	137,83	174,40	<b>1.135,93</b>	870,40	265,53
2	445,52	143,41	98,00	124,00	<b>810,93</b>	621,60	189,33
1	423,58	136,93	93,57	118,40	<b>772,48</b>	592,00	180,48

**Business**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	Ricavi	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	95,40%	92,52%	126,45%	0,00%	88,39%	semestre 2011	
						80% del premio	
7Q	1.025,55	331,22	226,35	-	<b>1.583,12</b>	1.432,80	150,32
7	957,82	309,02	211,17	-	<b>1.478,01</b>	1.337,60	140,41
6	927,29	299,76	204,85	-	<b>1.431,90</b>	1.296,00	135,90
5	821,39	265,53	181,46	-	<b>1.268,38</b>	1.148,00	120,38
4	758,43	245,18	167,55	-	<b>1.171,16</b>	1.060,00	111,16
3	622,01	201,69	137,83	-	<b>961,53</b>	870,40	91,13
2	445,52	143,41	98,00	-	<b>686,93</b>	621,60	65,33
1	423,58	136,93	93,57	-	<b>654,08</b>	592,00	62,08

**Top Clients e Public Sector**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	Ricavi	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Caring	(peso 10%)	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	
	95,40%	92,52%	111,94%	0,00%	86,94%	semestre 2011	
						80% del premio	
7Q	1.025,55	331,22	200,37	-	<b>1.557,14</b>	1.432,80	124,34
7	957,82	309,02	186,94	-	<b>1.453,78</b>	1.337,60	116,18
6	927,29	299,76	181,34	-	<b>1.408,39</b>	1.296,00	112,39
5	821,39	265,53	160,63	-	<b>1.247,55</b>	1.148,00	99,55
4	758,43	245,18	148,32	-	<b>1.151,93</b>	1.060,00	91,93
3	622,01	201,69	122,01	-	<b>945,71</b>	870,40	75,31
2	445,52	143,41	86,75	-	<b>675,68</b>	621,60	54,08
1	423,58	136,93	82,84	-	<b>643,35</b>	592,00	51,35

**Technology - Open Access**

Livelli	Redditività	Customer	Satisfaction	Produttività	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	D & A	D & A	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	effettivo - anticipo
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>102,08%</b>	<b>136,00%</b>	<b>99,55%</b>	<b>80% del premio</b>	
7Q	1.025,55	331,22	182,72	243,44	<b>1.782,93</b>	1.432,80	350,13
7	957,82	309,02	170,47	227,12	<b>1.664,43</b>	1.337,60	326,83
6	927,29	299,76	165,37	220,32	<b>1.612,74</b>	1.296,00	316,74
5	821,39	265,53	146,48	195,16	<b>1.428,56</b>	1.148,00	280,56
4	758,43	245,18	135,26	180,20	<b>1.319,07</b>	1.060,00	259,07
3	622,01	201,69	111,27	148,24	<b>1.083,21</b>	870,40	212,81
2	445,52	143,41	79,11	105,40	<b>773,44</b>	621,60	151,84
1	423,58	136,93	75,54	100,64	<b>736,69</b>	592,00	144,69

**Technology - Network Operations e Network Planning**

Livelli	Redditività	Customer	Qualità	Accesibilità	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Network	Disponibilità Rete	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	effettivo - anticipo
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>82,67%</b>	<b>160,00%</b>	<b>100,01%</b>	<b>80% del premio</b>	
7Q	1.025,55	331,22	147,98	286,40	<b>1.791,15</b>	1.432,80	358,35
7	957,82	309,02	138,06	267,20	<b>1.672,10</b>	1.337,60	334,50
6	927,29	299,76	133,93	259,20	<b>1.620,18</b>	1.296,00	324,18
5	821,39	265,53	118,63	229,60	<b>1.435,15</b>	1.148,00	287,15
4	758,43	245,18	109,54	212,00	<b>1.325,15</b>	1.060,00	265,15
3	622,01	201,69	90,11	174,40	<b>1.088,21</b>	870,40	217,81
2	445,52	143,41	64,07	124,00	<b>777,00</b>	621,60	155,40
1	423,58	136,93	61,18	118,40	<b>740,09</b>	592,00	148,09

**Technology - Altro personale di Technology escluso Technical Infrastructures**

Livelli	Redditività	Customer	Media	Premio effettivo	Recupero	Differenza Premio
	(peso 60%)	Satisfaction	Technology	II semestre 2011	anticipo	
	quota obiettivo	quota obiettivo	quota obiettivo	totale premio	Premio II	effettivo - anticipo
	<b>95,40%</b>	<b>92,52%</b>	<b>120,19%</b>	<b>99,78%</b>	<b>80% del premio</b>	
7Q	1.025,55	331,22	430,28	<b>1.787,05</b>	1.432,80	354,25
7	957,82	309,02	401,43	<b>1.668,27</b>	1.337,60	330,67
6	927,29	299,76	389,42	<b>1.616,47</b>	1.296,00	320,47
5	821,39	265,53	344,95	<b>1.431,87</b>	1.148,00	283,87
4	758,43	245,18	318,50	<b>1.322,11</b>	1.060,00	262,11
3	622,01	201,69	262,01	<b>1.085,71</b>	870,40	215,31
2	445,52	143,41	186,29	<b>775,22</b>	621,60	153,62
1	423,58	136,93	177,88	<b>738,39</b>	592,00	146,39

### Information Technology

Livelli	Redditività	Customer	Customer	Premio effettivo
	(peso 60%) quota obiettivo <b>95,40%</b>	Satisfaction (peso 20%) quota obiettivo <b>92,52%</b>	Survey (peso 20%) quota obiettivo <b>85,04%</b>	II semestre 2011 totale premio <b>92,75%</b>
7Q	1.025,55	331,22	304,44	<b>1.661,21</b>
7	957,82	309,02	284,03	<b>1.550,87</b>
6	927,29	299,76	275,53	<b>1.502,58</b>
5	821,39	265,53	244,06	<b>1.330,98</b>
4	758,43	245,18	225,36	<b>1.228,97</b>
3	622,01	201,69	185,39	<b>1.009,09</b>
2	445,52	143,41	131,81	<b>720,74</b>
1	423,58	136,93	125,86	<b>686,37</b>

Recupero anticipo Premio II semestre 2011	Differenza Premio effettivo - anticipo
<b>80% del premio</b>	
1.432,80	228,41
1.337,60	213,27
1.296,00	206,58
1.148,00	182,98
1.060,00	168,97
870,40	138,69
621,60	99,14
592,00	94,37

### National Wholesale Services

Livelli	Redditività	Customer	Ricavi	Premio effettivo
	(peso 60%) quota obiettivo <b>95,40%</b>	Satisfaction (peso 20%) quota obiettivo <b>92,52%</b>	(peso 20%) quota obiettivo <b>160,00%</b>	II semestre 2011 totale premio <b>107,74%</b>
7Q	1.025,55	331,22	572,80	<b>1.929,57</b>
7	957,82	309,02	534,40	<b>1.801,24</b>
6	927,29	299,76	518,40	<b>1.745,45</b>
5	821,39	265,53	459,20	<b>1.546,12</b>
4	758,43	245,18	424,00	<b>1.427,61</b>
3	622,01	201,69	348,80	<b>1.172,50</b>
2	445,52	143,41	248,00	<b>836,93</b>
1	423,58	136,93	236,80	<b>797,31</b>

Recupero anticipo Premio II semestre 2011	Differenza Premio effettivo - anticipo
<b>80% del premio</b>	
1.432,80	496,77
1.337,60	463,64
1.296,00	449,45
1.148,00	398,12
1.060,00	367,61
870,40	302,10
621,60	215,33
592,00	205,31

### Altro Personale Telecom Italia

Livelli	Redditività	Customer	Media	Premio effettivo
	(peso 60%) quota obiettivo <b>95,40%</b>	Satisfaction (peso 20%) quota obiettivo <b>92,52%</b>	Telecom (peso 20%) quota obiettivo <b>111,23%</b>	II semestre 2011 totale premio <b>97,99%</b>
7Q	1.025,55	331,22	398,20	<b>1.754,97</b>
7	957,82	309,02	371,51	<b>1.638,35</b>
6	927,29	299,76	360,39	<b>1.587,44</b>
5	821,39	265,53	319,23	<b>1.406,15</b>
4	758,43	245,18	294,76	<b>1.298,37</b>
3	622,01	201,69	242,48	<b>1.066,18</b>
2	445,52	143,41	172,41	<b>761,34</b>
1	423,58	136,93	164,62	<b>725,13</b>

Recupero anticipo Premio II semestre 2011	Differenza Premio effettivo - anticipo
<b>80% del premio</b>	
1.432,80	322,17
1.337,60	300,75
1.296,00	291,44
1.148,00	258,15
1.060,00	238,37
870,40	195,78
621,60	139,74
592,00	133,13