

**Premio secondo semestre 2010 per macro contesto organizzativo  
(Erogazione giugno 2011)**

**DMO - Customer Operations - Mobile Customer Operations Consumer**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR 119 (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>140,02%</b>	quota obiettivo <b>160,00%</b>	totale premio <b>104,09%</b>
7Q	934,77	313,54	235,93	269,60	<b>1.753,84</b>
7	871,90	293,08	220,53	252,00	<b>1.637,51</b>
6	845,08	283,77	213,53	244,00	<b>1.586,38</b>
5	748,93	251,21	189,03	216,00	<b>1.405,17</b>
4	691,60	231,67	174,32	199,20	<b>1.296,79</b>
3	566,78	190,73	143,52	164,00	<b>1.065,03</b>
2	405,90	135,84	102,21	116,80	<b>760,75</b>
1	386,48	129,33	97,31	111,20	<b>724,32</b>

**DMO - Customer Operations - Fixed Customer Operations Consumer**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR 187 (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>140,02%</b>	quota obiettivo <b>160,00%</b>	totale premio <b>104,09%</b>
7Q	934,77	313,54	235,93	269,60	<b>1.753,84</b>
7	871,90	293,08	220,53	252,00	<b>1.637,51</b>
6	845,08	283,77	213,53	244,00	<b>1.586,38</b>
5	748,93	251,21	189,03	216,00	<b>1.405,17</b>
4	691,60	231,67	174,32	199,20	<b>1.296,79</b>
3	566,78	190,73	143,52	164,00	<b>1.065,03</b>
2	405,90	135,84	102,21	116,80	<b>760,75</b>
1	386,48	129,33	97,31	111,20	<b>724,32</b>

**DMO - Customer Operations - Customer Operations Business**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	ASR (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>124,01%</b>	quota obiettivo <b>153,93%</b>	totale premio <b>101,88%</b>
7Q	934,77	313,54	208,96	259,37	<b>1.716,64</b>
7	871,90	293,08	195,32	242,44	<b>1.602,74</b>
6	845,08	283,77	189,12	234,74	<b>1.552,71</b>
5	748,93	251,21	167,41	207,81	<b>1.375,36</b>
4	691,60	231,67	154,39	191,64	<b>1.269,30</b>
3	566,78	190,73	127,11	157,78	<b>1.042,40</b>
2	405,90	135,84	90,53	112,37	<b>744,64</b>
1	386,48	129,33	86,19	106,98	<b>708,98</b>

**DMO - Consumer -**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>140,02%</b>	quota obiettivo <b>0,00%</b>	totale premio <b>88,09%</b>
7Q	934,77	313,54	235,93	-	<b>1.484,24</b>
7	871,90	293,08	220,53	-	<b>1.385,51</b>
6	845,08	283,77	213,53	-	<b>1.342,38</b>
5	748,93	251,21	189,03	-	<b>1.189,17</b>
4	691,60	231,67	174,32	-	<b>1.097,59</b>
3	566,78	190,73	143,52	-	<b>901,03</b>
2	405,90	135,84	102,21	-	<b>643,95</b>
1	386,48	129,33	97,31	-	<b>613,12</b>

**DMO - Business -**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>124,01%</b>	quota obiettivo <b>91,34%</b>	totale premio <b>95,62%</b>
7Q	934,77	313,54	208,96	153,91	<b>1.611,18</b>
7	871,90	293,08	195,32	143,86	<b>1.504,16</b>
6	845,08	283,77	189,12	139,29	<b>1.457,26</b>
5	748,93	251,21	167,41	123,31	<b>1.290,86</b>
4	691,60	231,67	154,39	113,72	<b>1.191,38</b>
3	566,78	190,73	127,11	93,62	<b>978,24</b>
2	405,90	135,84	90,53	66,68	<b>698,95</b>
1	386,48	129,33	86,19	63,48	<b>665,48</b>

**DMO - Top Clients e Public Sector**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction Caring (peso 10%)	Ricavi (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>118,02%</b>	quota obiettivo <b>89,91%</b>	totale premio <b>94,88%</b>
7Q	934,77	313,54	198,86	151,50	<b>1.598,67</b>
7	871,90	293,08	185,88	141,61	<b>1.492,47</b>
6	845,08	283,77	179,98	137,11	<b>1.445,94</b>
5	748,93	251,21	159,33	121,38	<b>1.280,85</b>
4	691,60	231,67	146,93	111,94	<b>1.182,14</b>
3	566,78	190,73	120,97	92,16	<b>970,64</b>
2	405,90	135,84	86,15	65,63	<b>693,52</b>
1	386,48	129,33	82,02	62,49	<b>660,32</b>

**Technology & Operations - Open Access**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Satisfaction D & A (peso 10%)	Produttività D & A (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>127,46%</b>	quota obiettivo <b>135,99%</b>	totale premio <b>100,43%</b>
7Q	934,77	313,54	214,77	229,14	<b>1.692,22</b>
7	871,90	293,08	200,75	214,18	<b>1.579,91</b>
6	845,08	283,77	194,38	207,38	<b>1.530,61</b>
5	748,93	251,21	172,07	183,59	<b>1.355,80</b>
4	691,60	231,67	158,69	169,31	<b>1.251,27</b>
3	566,78	190,73	130,65	139,39	<b>1.027,55</b>
2	405,90	135,84	93,05	99,27	<b>734,06</b>
1	386,48	129,33	88,58	94,51	<b>698,90</b>

**Technology & Operations - Network**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Qualità Network (peso 10%)	Accesibilità Disponibilità Rete (peso 10%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>91,14%</b>	quota obiettivo <b>160,00%</b>	totale premio <b>99,20%</b>
7Q	934,77	313,54	153,57	269,60	<b>1.671,48</b>
7	871,90	293,08	143,55	252,00	<b>1.560,53</b>
6	845,08	283,77	138,99	244,00	<b>1.511,84</b>
5	748,93	251,21	123,04	216,00	<b>1.339,18</b>
4	691,60	231,67	113,47	199,20	<b>1.235,94</b>
3	566,78	190,73	93,42	164,00	<b>1.014,93</b>
2	405,90	135,84	66,53	116,80	<b>725,07</b>
1	386,48	129,33	63,34	111,20	<b>690,35</b>

**Technology & Operations - Information Technology**

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Customer Survey (peso 20%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>92,90%</b>	totale premio <b>92,66%</b>
7Q	934,77	313,54	313,07	<b>1.561,38</b>
7	871,90	293,08	292,64	<b>1.457,62</b>
6	845,08	283,77	283,35	<b>1.412,20</b>
5	748,93	251,21	250,83	<b>1.250,97</b>
4	691,60	231,67	231,32	<b>1.154,59</b>
3	566,78	190,73	190,45	<b>947,96</b>
2	405,90	135,84	135,63	<b>677,37</b>
1	386,48	129,33	129,13	<b>644,94</b>

Technology & Operations - Altro personale di Technology & Operations escluso Technical Infrastructures

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Media Technology (peso 20%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>116,73%</b>	totale premio <b>97,43%</b>
7Q	934,77	313,54	393,38	<b>1.641,69</b>
7	871,90	293,08	367,70	<b>1.532,68</b>
6	845,08	283,77	356,03	<b>1.484,88</b>
5	748,93	251,21	315,17	<b>1.315,31</b>
4	691,60	231,67	290,66	<b>1.213,93</b>
3	566,78	190,73	239,30	<b>996,81</b>
2	405,90	135,84	170,43	<b>712,17</b>
1	386,48	129,33	162,25	<b>678,06</b>

National Wholesale Services

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Ricavi (peso 20%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>131,93%</b>	totale premio <b>100,47%</b>
7Q	934,77	313,54	444,60	<b>1.692,91</b>
7	871,90	293,08	415,58	<b>1.580,56</b>
6	845,08	283,77	402,39	<b>1.531,24</b>
5	748,93	251,21	356,21	<b>1.356,35</b>
4	691,60	231,67	328,51	<b>1.251,78</b>
3	566,78	190,73	270,46	<b>1.027,97</b>
2	405,90	135,84	192,62	<b>734,36</b>
1	386,48	129,33	183,38	<b>699,19</b>

Altro Personale Telecom Italia compreso Technical Infrastructures; Broadband Content; International Business; Quality & Program Management; Customer Operations Process Capabilities & Operations Support; Customer Operations Retention and Churn Control; Fraud Management & Revenue Assurance

Livelli	Redditività (peso 60%)	Customer Satisfaction (peso 20%)	Media Telecom (peso 20%)	Premio II semestre 2010
	quota obiettivo <b>92,46%</b>	quota obiettivo <b>93,04%</b>	quota obiettivo <b>119,95%</b>	totale premio <b>98,07%</b>
7Q	934,77	313,54	404,23	<b>1.652,54</b>
7	871,90	293,08	377,84	<b>1.542,82</b>
6	845,08	283,77	365,85	<b>1.494,70</b>
5	748,93	251,21	323,87	<b>1.324,01</b>
4	691,60	231,67	298,68	<b>1.221,95</b>
3	566,78	190,73	245,90	<b>1.003,41</b>
2	405,90	135,84	175,13	<b>716,87</b>
1	386,48	129,33	166,73	<b>682,54</b>