

## COMUNICAZIONE

**Oggetto:** Premio di Risultato.

Con le competenze di novembre 2011 sarà erogato il Premio di Risultato secondo quanto definito dagli Accordi sindacali del 14 e 15 maggio 2008 e del 5 maggio 2009.

Il Premio, per le erogazioni relative al periodo 2009 - 2011, è articolato in tre quote: la prima (peso 60%) correlata all'indicatore reddituale (EBITDA), la seconda (peso 20%) all'indicatore di *Customer Satisfaction* e la terza (peso 20%) a *Indicatori Specifici* di produttività e qualità; gli indicatori sono rilevati semestralmente. Con gli Accordi sindacali del 5 maggio 2009 sono stati definiti gli ambiti organizzativi di applicazione del terzo parametro del Premio e i relativi *Indicatori Specifici*.

Il testo degli Accordi è disponibile sul sito Intranet di *Human Resources*.

A novembre 2011 saranno effettuate le seguenti operazioni:

- recupero dell'importo già corrisposto nel mese di giugno 2011 a titolo di anticipazione del primo semestre 2011;
- erogazione dell'importo effettivamente spettante sulla base dei risultati registrati nel primo semestre 2011. In particolare la quota correlata all'indicatore di redditività è risultata pari a 99,90% e la quota correlata all'indicatore di *Customer Satisfaction* è risultata pari a 98,96%. La quota correlata a *Indicatori Specifici* di produttività e qualità, per ciascun macro contesto organizzativo, e il totale del Premio relativo al primo semestre 2011 sono riportati in allegato. Tali importi sono riproporzionati individualmente per quote giornaliere in base alla presenza in servizio nel periodo dal 1 gennaio al 30 giugno 2011, secondo le modalità stabilite nei citati Accordi del 14 e 15 maggio 2008;

- corresponsione con riserva, a titolo di anticipazione, del 80% degli importi previsti per il secondo semestre 2011.

<b>Livelli</b>	<b>Anticipazione II semestre 2011</b>
7Q	1.432,80
7	1.337,60
6	1.296,00
5	1.148,00
4	1.060,00
3	870,40
2	621,60
1	592,00

L'erogazione di novembre riguarda tutto il personale di Telecom Italia S.p.A. (compresi i lavoratori con contratto di apprendistato, con contratto a tempo determinato e con contratto di inserimento, ad esclusione delle figure di Vendita e del personale interessato da specifici piani di incentivazione) in servizio al 30 giugno 2011 e ancora in servizio al 1 novembre 2011. Il 30 giugno 2011 costituisce la data di riferimento per determinare l'appartenenza dei singoli lavoratori ai diversi ambiti organizzativi, al livello inquadramentale e alle figure incentivate.

**Totale Premio primo semestre 2011 per macro contesto organizzativo <sup>1</sup>**  
(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 <b>99,90%</b>	quota obiettivo <b>98,96%</b>	quota obiettivo <b>100,00%</b>	quota obiettivo <b>160,00%</b>	totale premio <b>105,73%</b>
7Q	1.073,93	354,28	179,00	286,40	<b>1.893,61</b>
7	1.003,00	330,53	167,00	267,20	<b>1.767,73</b>
6	971,03	320,63	162,00	259,20	<b>1.712,86</b>
5	860,14	284,02	143,50	229,60	<b>1.517,26</b>
4	794,21	262,24	132,50	212,00	<b>1.400,95</b>
3	651,35	215,73	109,00	174,40	<b>1.150,48</b>
2	466,53	153,39	77,50	124,00	<b>821,42</b>
1	443,56	146,46	74,00	118,40	<b>782,42</b>

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

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

<sup>1</sup> Tali importi sono riproporzionati individualmente per quote giornaliere in base alla presenza in servizio nel periodo dal 1 gennaio al 30 giugno 2011, secondo le modalità stabilite negli Accordi sindacali del 14 e 15 maggio 2008;

**Totale Premio primo semestre 2011 per macro contesto organizzativo <sup>2</sup>**  
(Erogazione novembre 2011)

**Consumer**

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

**Business**

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

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

<sup>2</sup> Tali importi sono riproporzionati individualmente per quote giornaliere in base alla presenza in servizio nel periodo dal 1 gennaio al 30 giugno 2011, secondo le modalità stabilite negli Accordi sindacali del 14 e 15 maggio 2008;

**Totale Premio primo semestre 2011 per macro contesto organizzativo <sup>3</sup>**  
(Erogazione novembre 2011)

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

**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 <b>99,90%</b>	quota obiettivo <b>98,96%</b>	quota obiettivo <b>82,06%</b>	quota obiettivo <b>160,00%</b>	totale premio <b>103,94%</b>
7Q	1.073,93	354,28	146,89	286,40	<b>1.861,50</b>
7	1.003,00	330,53	137,04	267,20	<b>1.737,77</b>
6	971,03	320,63	132,94	259,20	<b>1.683,80</b>
5	860,14	284,02	117,76	229,60	<b>1.491,52</b>
4	794,21	262,24	108,73	212,00	<b>1.377,18</b>
3	651,35	215,73	89,45	174,40	<b>1.130,93</b>
2	466,53	153,39	63,60	124,00	<b>807,52</b>
1	443,56	146,46	60,72	118,40	<b>769,14</b>

**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 <b>99,90%</b>	quota obiettivo <b>98,96%</b>	quota obiettivo <b>123,53%</b>	totale premio <b>104,44%</b>
7Q	1.073,93	354,28	442,24	<b>1.870,45</b>
7	1.003,00	330,53	412,59	<b>1.746,12</b>
6	971,03	320,63	400,24	<b>1.691,90</b>
5	860,14	284,02	354,53	<b>1.498,69</b>
4	794,21	262,24	327,35	<b>1.383,80</b>
3	651,35	215,73	269,30	<b>1.136,38</b>
2	466,53	153,39	191,47	<b>811,39</b>
1	443,56	146,46	182,82	<b>772,84</b>

<sup>3</sup> Tali importi sono riproporzionati individualmente per quote giornaliere in base alla presenza in servizio nel periodo dal 1 gennaio al 30 giugno 2011, secondo le modalità stabilite negli Accordi sindacali del 14 e 15 maggio 2008;

**Totale Premio primo semestre 2011 per macro contesto organizzativo <sup>4</sup>**  
(Erogazione novembre 2011)

**Information Technology**

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

**National Wholesale Services**

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

**Altro Personale Telecom Italia**

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

<sup>4</sup> Tali importi sono riproporzionati individualmente per quote giornaliere in base alla presenza in servizio nel periodo dal 1 gennaio al 30 giugno 2011, secondo le modalità stabilite negli Accordi sindacali del 14 e 15 maggio 2008;