

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

C O M U N I C A T O

Premio di Risultato novembre 2010

Nella giornata del 5 novembre 2010 si è riunito l'Osservatorio sul Premio di Risultato di Telecom Italia SpA; in tale contesto l'azienda ha comunicato relativamente al 1° semestre 2010 i dati a consuntivo dell'indicatore reddituale, dell'indicatore di Customer Satisfaction e degli indicatori specifici previsti per alcuni ambiti organizzativi.

Le informazioni fornite in sede di comunicazione dei risultati raggiunti pur essendo riservate e soggette al rispetto dell'articolo 2105 del Codice Civile, meritano comunque nel rispetto delle norme di legge di alcune sottolineature da consegnare alla valutazione dei lavoratori.

L'obiettivo del target reddituale che determina il 60% del premio è stato ampiamente raggiunto e superato attestandosi a quota 136,96 con positivi riflessi sul valore finale del premio.

Il target della Customer Satisfaction (20%) invece non è stato pienamente raggiunto attestandosi a quota 88% evidenziando una immagine aziendale presso la clientela non del tutto in linea con le attese.

Per quanto attiene agli indicatori specifici siamo in presenza di risultati variegati.

Nella DMO in ambito

- * Customer Operations – Mobile Customer Operations Consumer, ottimi risultati per quanto attiene la Satisfaction Caring e l'ASR 119
- * Customer Operations – Fixed Customer Operations Consumer, ottimi risultati per quanto attiene la Satisfaction Caring e l'ASR 187
- * Customer Operations - Customer Operations Business non viene raggiunto il target obiettivo della Satisfaction Caring e dell'ASR. Si attestano rispettivamente a quota 99,18% e 98,02%

Vi sono criticità relative alla quota ricavi in ambito

- * DMO – Consumer
- * DMO – Top Clients e Public Sector

In ambito Technology vanno segnalati gli ottimi risultati in ambito Open Access dei parametri di Satisfaction e di Produttività ; in ambito Network per quanto riguarda l'accessibilità e la disponibilità delle Rete.

Non in linea con le attese i risultati di Information Technology che non raggiunge l'obiettivo minimo di Customer Survey.

National Wholesale Services supera largamente il target dei ricavi attestandosi a quota 142,02%.

Nel complesso le risultanze del Premio di Risultato pur in un momento di difficoltà aziendale in un contesto economico complessivo peraltro non del tutto favorevole dimostrano la bontà dei parametri individuati al fine della valorizzazione dell'apporto dei lavoratori ai risultati raggiunti.

In allegato vengono sintetizzati gli importi che saranno erogati con le competenze del mese di novembre.

Tali importi sono riferiti a lavoratori full-time, fermo restando i meccanismi di anticipo/saldo del PdR e le assenze individuali eventualmente da detrarre alle relative quote di Premio.

Roma, 8 novembre 2010

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL FISTel-CISL UILCOM-UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

	DMO - Customer Operations			DMO		
	Mobile	Fixed	Business	Consumer	Business	Top Clients e Public Sector
7Q	2153,67	2153,67	2013,51	2024,66	2019,85	2027,19
7	2009,76	2009,76	1879,32	1889,75	1885,24	1892,10
6	1947,24	1947,24	1820,94	1831,04	1826,67	1833,33
5	1725,01	1725,01	1613,20	1622,14	1618,27	1624,16
4	1592,20	1592,20	1489,09	1497,33	1493,78	1499,20
3	1306,98	1306,98	1222,09	1228,88	1225,94	1230,41
2	934,14	934,14	873,68	878,51	876,43	879,62
1	889,42	889,42	831,86	836,46	834,48	837,50

	Technology & Operations			
	Open Access	Network	Information Technology	Altro personale escluso Technical Infrastructures
7Q	2118,37	2100,74	1681,23	1966,77
7	1977,33	1960,86	1568,73	1835,63
6	1915,84	1899,89	1520,21	1778,64
5	1697,21	1683,09	1346,98	1575,75
4	1566,57	1553,55	1243,58	1454,56
3	1285,88	1275,15	1019,96	1193,66
2	919,11	911,48	729,73	853,44
1	875,11	867,84	694,81	812,58

	National Wholesale Services	Altro Personale Telecom Italia compreso Technical Infrastructures; Broadband Content; International Business; Quality & Program Management; Customer Operations Process Capabilities & Operation Support; Customer Operations Retention and Churn Control
7Q	2159,84	2038,01
7	2016,09	1902,22
6	1953,37	1843,11
5	1730,43	1632,83
4	1597,21	1507,20
3	1311,1	1236,99
2	937,08	884,30
1	892,22	841,97