

CENTRO DI COMPETENZA CREDITO CESSATO CORPORATE

obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello	Valore consuntivato	livello	
1	Valore al 31/12/2010 del credito per fatture emesse ESE ed EE	M.ni di <input type="checkbox"/>	30%	2.886 2.800 2.744	70% 100% 120%	2.739	36%
2	Riduzione credito cessato Enel Energia Corporate	M.ni <input type="checkbox"/>	30%	420 390 360	70% 100% 120%	374	33%
3	Riduzione credito cessato ESE	0	40%	420 400 385	70% 100% 120%	407	36%
Totale							105%

(1) Qualora il valore del fatturato superi del 10% il fatturato previsto a budget l'obiettivo verrà normalizzato in funzione del fatturato consuntivo (vedi obiettivo Fornichella)

(2) L'obiettivo misura il valore al 31/12/2010 del credito cessato di Enel Energia al netto della salvaguardia.

CENTRO DI COMPETENZA CREDITO CORPORATE SUD

obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello	Valore consuntivato	livello
1 Valore al 31/12/2010 del credito per fatture emesse ESE ed EE	M.ni di <input type="checkbox"/>	20%	2.886	70%	2.739	26%
			2.800	100%		
			2.744	130%		
2 Credito scaduto attivo Enel Energia Corporate Nazionale	M.ni di <input type="checkbox"/>	25%	741	70%	358	33%
			681	100%		
			593	130%		
3 Ammontare di credito venduto attraverso meccanismo di cessione rotativa o maturity (a) cessione stock complessiva anno 2010 280 M.ni di <input type="checkbox"/> (b) cessione stock entro giu 2010 140 M.ni di <input type="checkbox"/> (c) cessione rotativa fatturato entro dic 2010 300 M.ni di <input type="checkbox"/>	n. attività	25%	1 di 3	130%	3 di 3 a) 755 b) 356 c) 1.034	33%
			2 di 3			
			3 di 3			

obiettivo locale a scelta

4 Credito scaduto attivo Enel Energia SU (Power+Gas)	M.ni di <input type="checkbox"/>	30%	389	70%	261	39%
			358	100%		
			311	130%		
Totale					130%	

(1) Qualora il valore del fatturato superi del 10% il fatturato previsto a budget l'obiettivo verrà normalizzato in funzione del fatturato consuntivo

(3) Il punto (a) include tutte le cessioni stock effettuate nel 2010. Include quelle effettuate a giugno.

ATTIVAZIONE CLIENTI

obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione			Valore consuntivato	livello
			collettiva	livello			
1 Reclamosità LTM 2010 Mercato libero (power+gas)	%	25%	1,8%	70%	1,8%	18%	
			1,6%	100%			
			1,3%	130%			
			6,8	70%			
2 Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	n.	25%	6,9	100%	7,0	29%	
			7,1	130%			
			90	70%			
3 Tempi medi di attivazione siti power e gas	Giorni	25%	85	100%	80	29%	
			77	130%			
			70%	70%			
4 Quota attivati	%	25%	75%	100%	85%	33%	
			80%	130%			
			Totale				108%

(1) L'obiettivo misura la Reclamosità LTM calcolata come rapporto tra la somma dei reclami commerciali e rete scritti pervenuti nell'anno 2010 e la base reclamante media dell'anno.

(2) L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center calcolato come media dell'ultimo trimestre 2010

(3) Si considera il tempo intercorrente dalla data di sottoscrizione dell'offerta (firma contratto) alla data dell'attivazione (data OK trasporto in CRM) dei siti power e gas con data creazione offerta compresa nell'anno 2010 e data sottoscrizione posteriore al **01/07/2010**. I dati sono estratti da CRM il 31/03/11 considerando tutti i siti in stato inviato, ricevuto, chiuso e chiuso da confermare. Nel caso in cui manchi la data di sottoscrizione o la stessa risulta non leggibile o incongruente, si considera il primo giorno del mese in cui viene caricata a sistema la data creazione offerta. Si considerano come attivati a Marzo tutti i siti ancora non attivi.

(4) L'obiettivo misura il rapporto tra siti attivati entro il 31 marzo 2011 rispetto ai siti acquisiti nel periodo luglio-dicembre 2010.

RAPPORTI CON RETI MERCATO LIBERO

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello	Valore consuntivato	livello
1	Reclamosità LTM 2010 Mercato libero (power+gas)	%	25%	1,8% 1,6% 1,3%	70% 100% 130%	1,8%	18%
2	Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	N.	25%	6,8 6,9 7,1	70% 100% 130%	7,0	29%
3	Abbattimento Code gas	N.	25%	4.500 4.000 3.500	70% 100% 130%	933	33%
4	Pratiche esitate ELE	%	25%	80% 85% 90%	70% 100% 130%	96%	33%

Totale **111%**

- (1) L'obiettivo misura la Reclamosità LTM calcolata come rapporto tra la somma dei reclami commerciali e rete scritti pervenuti nell'anno 2010 e la base reclamante media dell'anno.
- (2) L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center calcolato come media dell'ultimo trimestre 2010
- (3) Ai fini del raggiungimento dell'obiettivo la giacenza mensile media delle code di competenza RCR gas per il periodo ottobre 2010 febbraio 2011 deve rispettare i target indicati.
- (4) La percentuale di pratiche esitate al 15 gennaio 2011 sul totale delle richieste inoltrate ai distributori Terzi dal 1 gennaio 2010 al 31 dicembre 2010 e non scadute deve rispettare i target indicati.

(1)	L'obiettivo misura il rapporto tra Energia fatturata (KWh)/ energia ricostruita in 3 ^a fase chiusa al 31.10.2010.
(2)	I valori a) e c) verranno calcolati come media per il periodo luglio 2010-dicembre 2010 dei KPI riportati nel "Circoscrizione Qualità". Al fine del raggiungimento dell'obiettivo, i valori dei KPI a) b) e c) devono essere conseguiti al massimo dell'obiettivo, ai fini del conseguimento del medio dell'obiettivo, ai fini del conseguimento del minimo dell'obiettivo, ai fini del conseguimento del minimo dell'obiettivo.
(3)	L'obiettivo misura il numero di punti fisici contrattualizzati sul territorio di competenza della Macroarea dedicati alla gestione della clientela del mercato libero entro il 31 dicembre 2010. Affinchè l'obiettivo possa essere raggiunto ad un valore superiore al 100% è necessario che la somma degli obiettivi raggiunti da tutte le macro aree sia pari ad almeno 600 punti fisici.
(4)	
(5)	L'obiettivo misura la Recamosità LTM calcolata come rapporto tra la somma dei reclami commerciali e rete scritti pervenuti nell'anno 2010 e la base reclamante media dell'anno.
(6)	L'obiettivo misura il conseguimento delle seguenti iniziative zenith di competenza della Macro Area: 424 ESE - Recupero consumi da Prod/annuale (inclusi saving tritorata) 427 ESE - Conversione forniture uso cantiere Affinchè l'obiettivo possa essere rag
(7)	L'obiettivo misura la Recamosità LTM calcolata come rapporto tra la somma dei reclami commerciali e rete scritti pervenuti nell'anno 2010 e la base reclamante media dell'anno.
(8)	L'obiettivo misura il rapporto tra le verifiche chiuse in quarta fase entro il 31.12.2010 ed il totale verifiche digitalizzate da ED in terza fase al 31.10.2010

Macro Area Sud		obiettivi nazionali obbligatori		obiettivi locali a scelta	
Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello	Valore consuntivato	livello
1	%	Ricostruzione consumi MacroArea	70%	100%	70%
			80%		100%
2	%	a) Documenti di competenza MAT in giacenza > 3 gg "Circoscrizione Qualità"; b) Istanze in giacenza in barra 3G da oltre 1 giorno: Min 5% Med 4% Max 3% c) Documenti di competenza MAT in giacenza in CRM da oltre 15 giorni: Min 35% Med 25% Max 20%	100%	Max a) 0,2% b) 0,4% c) 15,1%	130%
			130%		130%
3	n.	Costruzione Rete Indiretta Mercato Libero	222	558	70%
			379		130%
4	%	Media risultati incentivazione collettiva Punti Enel MA di competenza	70%	130%	100%
			100%		130%
6	Mi □	Zenith 2010 Iniziative Eblida di competenza Macro area ESE	16,1	69,6	70%
7	%	Recamosità LTM 2010 Servizio Maggior Tutela	0,50%	0,41%	130%
			0,55%		100%
			0,60%		70%
			17,7		130%
			16,9		100%
			16,1		70%
			Totale		
			130%		



Punto Enel	min	med	max
Catanzaro	900	1.000	1.200
Cosenza	950	1.150	1.400
Crotone	400	500	600
Palmi	400	500	600
Reggio Calabria	600	750	850
Rossano	600	750	850
Vibo Valentia	400	500	600
Avellino	500	550	700
Benevento	500	550	700
Caserta	750	900	1.000
Napoli	1.650	1.800	2.150
Pozzuoli	700	800	900
Sala Consilina	900	1.000	1.150
Salerno	450	550	700
Torre Annunziata	450	550	700
Bari	1.800	2.000	2.480
Barietta	350	400	490
Birindisi	750	820	1.020
Foggia	550	620	790
Lauria	270	300	390
Lecce	1.130	1.270	1.570
Matera	700	780	990
Potenza	835	940	1.180
San Severo	630	710	910
Taranto	770	870	1.050
Agriporto	470	530	600
Caligirone	550	620	700
Calimisecca	630	710	800
Catania	550	620	700
Enna	550	620	700
Messina	550	620	700
Palermo	2.030	2.310	2.600
Ragusa	630	710	800
Sant'Agata di Militello	1.710	1.950	2.200
Scacca	390	450	500
Siracusa	470	530	600
Trapani	470	530	600
TOTALE	27.385	31.210	37.120

- (1) L'obiettivo misura il numero di siti acquisiti per il Mercato Libero dal Punto Enel nell'anno 2011. Qualora la Macroarea raggiunga il target assegnato (100%) anche se il PE non ha raggiunto il minimo l'obiettivo si considera come conseguito al minimo (70%).
- (2) L'obiettivo misura la percentuale di attività fatta con CRM Light sul totale delle operazioni fatte in front End nel periodo ottobre-dicembre 2011
- (3) L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center di Enel Energia calcolato come media dell'ultimo trimestre 2011

Punti Enel MA SUD		Indicatore	Peso	Incentivazione Target	livello
1	Vendite Punto Enel anno 2011	N.	50%	Vedi allegato	70%
					100%
2	One Stop Solution Enel Energia (Rettifiche di fatturazione)	%	25%		50%
					60%
3	Livello di customer satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	N.	25%		6,8
					7,4
					70%
					100%
					130%