

## Macro Area

obiettivi nazionali obbligatori		Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
1	Performance Operative Competence Center ESE 1) % recall minore o uguale al 6 % 2) % pratiche scartate minore o uguale al 5% 3) Tempo di inoltro al distributore maggiore del 96%	Attività	15%	1 di 3	70%
				2 di 3	100%
				3 di 3	130%
2	Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Servizio Elettrico	N.	20%	7,4	70%
				7,5	100%
				7,7	130%
3	Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	N.	20%	6,8	70%
				7,0	100%
				7,4	130%
4	Media risultati incentivazione collettiva Punti Enel MA di competenza	%	15%	70%	70%
				100%	100%
				130%	130%

## obiettivi locali a scelta

6	Risposte Delibera 164 (Reclami Rettifiche di fatturazione) Enel Servizio Elettrico	%	10%	80%	70%
				90%	100%
				95%	130%
8	Indice di reclamatione gestionale LTM Enel Servizio Elettrico anno 2011	%	20%	0,41%	70%
				0,40%	100%
				0,39%	130%

- (1) 1) misura la media mensile del rapporto tra recall effettuate e chiamate pervenute nel periodo luglio-dicembre 2011  
2) misura la media mensile del rapporto tra pratiche assegnate dai partner alle unità interne e pratiche create dai partner per la lavorazione nel periodo ottobre-dicembre 2011  
3) misura la media mensile del rapporto tra richieste inoltrate al distributore entro 2 gg e richieste pervenute dai clienti per il periodo luglio-dicembre 2011.
- (2) L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center di Enel Servizio Elettrico calcolato come media dell'ultimo trimestre 2011
- (3) L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center di Enel Energia calcolato come media dell'ultimo trimestre 2011
- (4)
- (6) L'obiettivo misura il rapporto tra il totale degli eventi chiusi entro standard ed il totale degli eventi per il periodo luglio-dicembre 2011
- (8) L'obiettivo misura il rapporto tra la somma dei reclami 2011 e la Base reclamante media dell'anno.

**Punti Enel MA SUD**

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
<b>1</b>	Vendite Punto Enel anno 2011	N.	50%	Vedi allegato	70%
					100%
					130%
<b>2</b>	One Stop Solution Enel Energia (Rettifiche di fatturazione)	%	25%	50%	70%
				60%	100%
				70%	130%
<b>3</b>	Livello di customer satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	N.	25%	6,8	70%
				7,0	100%
				7,4	130%

- (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

	70%	100%	130%
Punto Enel	min	med	max
Catanzaro	900	1.000	1.200
Cosenza	950	1.150	1.400
Crotone	400	500	600
Palmi	500	650	800
Reggio Calabria	600	750	850
Rossano	650	750	900
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	750	850	1.100
Torre Annunziata	450	550	700
Bari	1.800	2.000	2.480
Barletta	350	400	490
Brindisi	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
Agrigento	470	530	600
Caltagirone	550	620	700
Caltanissetta	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
Siracusa	470	530	600
Milite	1.710	1.950	2.200
Sciacca	390	450	500
Siracusa	470	530	600
Trapani	470	530	600
<b>TOTALE MA</b>	<b>27.385</b>	<b>31.210</b>	<b>37.120</b>

**RAPPORTI CON RETI MERCATO LIBERO**

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
<b>1</b>	Reclami scritti pervenuti Enel Energia	n.	25%	1,05 1,00 0,95	70% 100% 130%
<b>2</b>	Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	n.	25%	6,8 7,0 7,4	70% 100% 130%
<b>3</b>	Riduzione giacenza del numero pratiche in CRM/Barra Atlas (Power + Gas) di competenza Rapporti con Reti	n.	25%	4.000 3.500 3.000	70% 100% 130%
<b>4</b>	Rapporti con distributori terzi Power - Pratiche esitate	%	25%	90% 93% 96%	70% 100% 130%

(1)	L'obiettivo misura il rapporto tra la media della reclamosità mensile per il periodo ottobre 2011-marzo 2012 e la media della reclamosità mensile per il periodo maggio-settembre 2011
(2)	L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center calcolato come media dell'ultimo trimestre 2011
(3)	Ai fini del raggiungimento dell'obiettivo la giacenza mensile media delle code di competenza RCR (Power - Gas) per il periodo ottobre 2011-febbraio 2012 deve rispettare i target indicati
(4)	Ai fini del raggiungimento dell'obiettivo, la percentuale di pratiche esitate ai 15 gennaio 2012 sul totale delle richieste inoltrate ai distributori Terzi dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011 e non scadute deve rispettare i target indicati.

AD

## ATTIVAZIONE CLIENTI

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
<b>1</b>	Reclami scritti pervenuti Enel Energia	n.	25%	1,05 1,00 0,95	70% 100% 130%
<b>2</b>	Livello di Customer Satisfaction certificato da Società Esterna su campione clienti Enel Energia	n.	25%	6,8 7,0 7,4	70% 100% 130%
<b>3</b>	% siti mass market acquisiti nel 2011 ed attivati entro aprile 2012 Power: (a) maggiore o uguale a 88% -> P=1; maggiore o uguale a 92% -> P=2 Gas: (b) maggiore o uguale a 87% -> P=1; maggiore o uguale a 89% -> P=2	%	25%	2 3 4	70% 100% 130%
<b>4</b>	% successo quality call giugno-dicembre 2011	%	25%	80% 82% 83%	70% 100% 130%

(1)	L'obiettivo misura il rapporto tra la media della reclamosità mensile per il periodo ottobre 2011-marzo 2012 e la media della reclamosità mensile per il periodo maggio-settembre 2011
(2)	L'obiettivo misura il valore della Customer Satisfaction del Contact Center calcolato come media dell'ultimo trimestre 2011
(3)	I dati verranno estratti da CRM. Si considerano i siti acquisiti nell'anno 2011 (data creazione offerta) attivati entro aprile 2012 (stato ordine "espletato" con data di attivazione trasporto <= aprile 2012 e linea KO). Si definiscono acquisiti i siti power e gas in stato ricevuta, chiusa da confermare e chiusa con causale attivazione uguale a switch attivo.
(4)	L'obiettivo misura il rapporto tra siti acquisiti con quality call risposta su totale siti acquisiti da agenzia per il periodo luglio-dicembre 2011

**CENTRO DI COMPETENZA CREDITO CORPORATE SUD**

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
<b>1</b>	Valore al 31/12/2011 del credito per fatture emesse ESE ed EE verso clienti finali	M.ni di □	30%	2.962 2.846 2.730	70% 100% 130%
<b>2</b>	Credito scaduto attivo Enel Energia Corporate SU (Power+Gas)	M.ni di □	20%	521 461 401 180 190	70% 100% 130% 70% 100%
<b>3</b>	Ammontare di credito ceduto (cessione stock) per l'anno 2011	M.ni di □	20%	200	130%

**obiettivo locale a scelta**

<b>4</b>	Performance d'incasso Agenzie specializzate PA	%	30%	35% 37% 39%	70% 100% 130%
<b>5</b>	Distacchi Enel Energia Power: (a) migliore di 85% -> P=1; migliore di 86,5% -> P=2; Gas: (b) migliore di 48% -> P=1; migliore di 60% -> P=2	N.	30%	2 3 4	70% 100% 130%

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Il credito in oggetto è dato dalla somma dello scaduto attivo, delle rate e della salvaguardia scaduta attiva

La performance si misura come rapporto tra l'incassato e affidato (incassato abbinato a fattura) sugli affidi 2011 (gen-dic), al netto dei ritiri (rilevazione a gennaio 2012, chiusura affido sperimentale). La consuntivazione verrà eseguita su SAP F.I.C.A.

I valori (a) e (b) verranno calcolati come media mensile del rapporto tra distacchi inviabili e distacchi potenziati per il periodo Ottobre - Dicembre 2011. L'obiettivo misura la somma dei punteggi (P) ottenuti relativamente alle performance dei distacchi power e gas.

**CENTRO DI COMPETENZA CREDITO CESSATO CORPORATE**

	obiettivi nazionali obbligatori	Indicatore	Peso	Target Incentivazione collettiva	livello
<b>1</b>	Valore al 31/12/2011 del credito per fatture emesse ESE ed EE verso clienti finali	M.ni di €	40%	2.962 2.846 2.730	70% 100% 130%
<b>2</b>	Riduzione credito cessato ESE	M.ni di €	30%	490 441 392	70% 100% 130%
<b>3</b>	Riduzione credito cessato Enel Energia Corporate	M.ni di €	30%	339 305 271	70% 100% 130%

(1)	
(2)	L'Obiettivo misura il valore al 31/12/2011 del credito cessato scaduto di ESE al netto della salvaguardia.
(3)	L'Obiettivo misura il valore al 31/12/2011 del credito cessato scaduto di Enel Energia al netto della salvaguardia.