

## RAPORTĂRI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Trimestrul:	1
Anul:	2024

Furnizor:	PPC ENERGIE MUNTENIA
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	7,344	
		Noncasnic	301	
		<b>Total</b>	<b>7,645</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7,344	
		Noncasnic	301	
		<b>Total</b>	<b>7,645</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.93	
		Noncasnic	0.96	
		<b>Total</b>	<b>0.95</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	6,411	
		Noncasnic	202	
		<b>Total</b>	<b>6,613</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6,411	
		Noncasnic	202	
		<b>Total</b>	<b>6,613</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.92	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>0.96</b>	
<b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	52	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>53</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	52	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>53</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.98
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>0.98</b>
<b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>			
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	59
		Noncasnic	3
		<b>Total</b>	<b>62</b>
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	2.83
		Noncasnic	2.33
		<b>Total</b>	<b>2.58</b>
<b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b>			
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	2
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>2</b>
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	4.50
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>4.50</b>
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
<b>IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor</b>			
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	283
		Noncasnic	78
		<b>Total</b>	<b>361</b>
		Casnic	254

45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Noncasnic	59
		<b>Total</b>	<b>313</b>
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	215
		Noncasnic	56
		<b>Total</b>	<b>271</b>
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	537
		Noncasnic	137
		<b>Total</b>	<b>674</b>
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	537
		Noncasnic	137
		<b>Total</b>	<b>674</b>
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	1.00
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>
<b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	326
		Noncasnic	35
		<b>Total</b>	<b>361</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	326
		Noncasnic	35
		<b>Total</b>	<b>361</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	326
		Noncasnic	35
		<b>Total</b>	<b>361</b>
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	1.06
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>1.06</b>
<b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	394
		Noncasnic	25
		<b>Total</b>	<b>419</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	394
		Noncasnic	25
		<b>Total</b>	<b>419</b>
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	394
		Noncasnic	25
		<b>Total</b>	<b>419</b>
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0</b>
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
		Casnic	1.11

70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>1.56</b>	
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.75	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>2.75</b>	
<b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b>				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	21,260	
		Noncasnic	806	
		<b>Total</b>	<b>22,066</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	8	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>8</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	21,252	
		Noncasnic	805	
		<b>Total</b>	<b>22,057</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	300.00	
		<b>Total</b>	<b>300.00</b>	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.57	
		Noncasnic	1.99	
		<b>Total</b>	<b>1.59</b>	

<b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>			
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	15,942
		Noncasnic	1,557
		<b>Total</b>	<b>17,499</b>
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	10,236
		Noncasnic	1,000
		<b>Total</b>	<b>11,236</b>
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman	Casnic	9,462
		Noncasnic	924
		<b>Total</b>	<b>10,386</b>
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	8,916
		Noncasnic	871
		<b>Total</b>	<b>9,787</b>
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	546
		Noncasnic	53
		<b>Total</b>	<b>599</b>
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnic	514.00
		Noncasnic	50.00
		<b>Total</b>	<b>564.00</b>
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnic	532.00
		Noncasnic	52.00
		<b>Total</b>	<b>584.00</b>
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	2.01
		Noncasnic	2.01
		<b>Total</b>	<b>2.01</b>
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>			
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	546
		Noncasnic	54
		<b>Total</b>	<b>600</b>
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	514
		Noncasnic	51
		<b>Total</b>	<b>565</b>
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	532.00
		Noncasnic	352.00
		<b>Total</b>	<b>884.00</b>
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>

## RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	1
Anul:	2024

Furnizor:	PC ENERGIE MUNTENIA
Persoana de contact pentru datele raportate:	0

Nr. ctr.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)	Punctaj
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	7,645	7,645	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	6,613	6,613	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	53	53	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	62	0	0.00%	1
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	2	0	0.00%	1
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	674	674	100.00%	5
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	361	361	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	419	419	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	4	4	100.00%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	22,066	22,057	99.96%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	10,386	9,787	94.23%	4
<b>SCOR:</b>					<b>46</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.95	zile
0.96	zile
0.98	zile
2.58	zile
4.50	zile
1.00	ore
1.06	zile
1.56	zile
2.75	zile
1.59	zile
2.01	minute