

## - Vi er godt innenfor kravene

Den tidligere kundesørvisverstingen Nextgentel er godt innenfor det nye svartidskravet fra Post- og teletilsynet, ifølge selskapet selv.

Publisert: 18. Jan 2010 kl. 08:02 | [AA Å TEKSTSTR](#)

Av Varog Kervarec | [SKRIV UT](#) | [KOMMENTARER](#) | [RSS](#) | [TIPS EN VENN](#)

Nextgentel skal befinne seg godt innenfor kravet som nå stilles fra Post- og teletilsynet (PT) om svartid på henvendelser til kundesørvis. Det opplyser markedsdirektør Morten Ågnes i Nextgentel til Inside Telecom.

- Vi har dessuten vært det over lengre tid. Vi hadde problemer i 2004-2005, noe vi fremdeles kjenner "henger igjen i markedet", sier Ågnes.

### Ikke-kunder uten fremgang

- Men denne arven gjør seg først og fremst gjeldene hos ikke-kunder, altså mennesker som ikke har erfart de sterke forbedringene vi har gjort siden den gang, sier Ågnes.

Nextgentel-direktøren mener det nye kravet fra PT vil gjøre det enklere for selskapet å nå fram med informasjon om dagens situasjon.

- Det vil gjøre bildet mer oversiktlig og bidra til at forbrukerne kan sammenligne oss med andre aktører, sier Ågnes.

### Gjør det bra i konsernet

Ågnes sier selskapet gjør det bra i en konsernsammenheng.

- Dersom vi ser på hvordan vi ligger an målt opp mot sammenlignbare enheter i konsernet internasjonalt, scorer vi meget bra, hevder han.

Han håper derfor Nextgentel ligger bra an også i en norsk målestokk.

### Skjerper bransjen

Ågnes sier han er glad for de nye kravene fra telemyndighetene.

- For det første gir det kundene oversikt over alle relevante aktører i markedet. For det andre bidrar det til at bransjen er skjerpet på nettopp dette med responstider, sier han.

Ågnes synes kravene er greie, men han mener det er viktig at kundene oppfatter at det er mer enn svartid som teller i den gode kundeopplevelsen.

- Kundene bør vite at produktets funksjonalitet og ytelse, og pris i relasjon til ytelse også er viktige momenter, sier Ågnes.



Nextgentel-direktør Morten Ågnes får kjenne på kroppen hva det betyr å ha gitt kundene dårlig sørvis. Selv om problemene for lengst er borte, lever oppfatningen blant ikke-kundene om et selskap som ikke leverer.

SISTE TELESVEIP – 18. JANUAR 2010

**To milliarder tapt på fiber**

**Bredbånd til nesten alle hallingdøler**

**Mobilt bredbånd stanser fibersatsing**

**Leksikon ber om krisehjelp**

**50 Mbit/s til de aller fleste**

**Den russiske stat vil bli mobiloperatør**

**Kanskje mobil mini-tv i 2010?**

**100 millioner tv-klikk på én måned**

**Ericsson sender utstyr til Haiti**

**Prøver ut fibersamarbeid**

**Mobil blir større enn pc på nett**

**Ruller ut 200 Mbit/s i Litauen**

[Gå til TELESVEIP](#)

