

Elhub

Veileder for identifisering av sluttbrukere



Veileder for datavask av identifiserende kundedata i kraftbransjen i forbindelse med innføring av Elhub

Innhold

1.	Introduksjon	3
1.1	Endringslogg	3
1.2	Om dette dokumentet	3
1.3	Referanser	4
2.	Hvorfor datavask?	5
3.	Grunnleggende datavask hos markedsaktørene.....	6
3.1	Generell veiledning.....	7
3.2	Spesialsituasjoner	9
3.2.1	I01: Privatkunder uten fødselsnummer	10
3.2.2	I02: Bedriftskunder uten reelt organisasjonsnummer	11
3.2.3	I03: Bedriftskunder med feil navn.....	12
3.2.4	I04: Dødsbo	12
4.	Utbedring av inkonsistens mellom nett og kraft.....	14
4.1	Kunde er ikke identisk for nett og kraft - Avvik i identifiserende elementer.....	14
4.1.1	A01: Forskjellige kunder på kraft og nett	15
4.1.2	A02: Herr og fru.....	17
4.1.3	A03: Privat versus bedrift.....	17
4.1.4	A04: Manglende kontrakt på kraft eller nett	18

Figurer

Figur 1 Flytdiagram for manuell oppfølging hos kraft.....	8
Figur 2 Flytdiagram for manuell oppfølging hos nett.....	9
Figur 3 Flytdiagram for utbedring av inkonsistens.....	16
Figur 4 Flytdiagram for opprydding av manglende kontrakt hos én part	18

Tabeller

Tabell 1 Avvik hos den enkelte aktør	10
Tabell 2 Avvik mellom nett og kraft	15

1. Introduksjon

1.1 Endringslogg

Dato	Versjon	Endring
03.09.2015	1.0	Første publiserte versjon

1.2 Om dette dokumentet

Dette dokumentet er utarbeidet av en arbeidsgruppe i bransjen hvis mandat har vært å beskrive en veileder for datavask i kraftbransjen i forbindelse med innføring av Elhub. Gruppen har møttes frekvent vårparten 2015 og jobbet tett sammen på tvers av ulike markedskonstellasjoner og type markedsaktører. I tillegg har NEE (Norsk Ediel Ekspertgruppe) konsultert utarbeidelsen av dokumentet.

Arbeidsgruppen har underveis rapportert til en større ekspertgruppe som har kommet med råd og innspill. Målet med arbeidet har vært å kategorisere de ulike typene av datafeil og inkonsistenser, og på bakgrunn av dette gi generelle anbefalinger til hvordan markedsaktørene kan løse feil. Man har valgt å dele disse anbefalingene i to hovedkategorier, for henholdsvis fasen før og etter at sentral verktøystøtte er tilgjengelig fra Elhub-prosjektet. Veilederen for dette er ment å gjelde frem til og med 31. januar 2017.

Målet er å beskrive en prosess som blir billigst mulig for markedsaktørene, men som samtidig ivaretar sluttbrukernes interesser.

Den formelle og juridiske bakgrunnen for datavask og innføring av Elhub som sådan, er begrunnet i «Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netttjenester». Der heter det blant annet at:

- Det skal være én og samme sluttbruker for nett og kraft på ett og samme målepunkt
- Sluttbrukeren skal være en person eller juridisk person
- Sluttbrukeren skal være identifisert enten ved fødselsnummer (D-nummer) eller organisasjonsnummer

Alle prosentsetser og statistikk i forhold til avvik og inkonsistens i data kommer fra analysen av pilotdata som ble gjort våren 2015. For mer detaljer om den, se «Første analyse av datakvalitet hos pilotaktører gjennomført [4]».

1.3 Referanser

1. Innføring av Elhub for aktørene i kraftmarkedet, brosjyre utgitt av Elhub-prosjektet.
2. Forskrift 301 - Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester
3. Informasjon om datavask (<http://elhub.no/nb/pages/137-Datavask>)
4. Første analyse av datakvalitet hos pilotaktører gjennomført (<http://elhub.no/nb/pages/86-F%C3%B8rste-analyse-av-datakvalitet-hos-pilotakt%C3%B8rer-gjennomf%C3%B8rt>)
5. Milepælsplan for nettselskaper og kraftleverandører (<http://elhub.no/nb/pages/91-Akt%C3%B8rmilep%C3%A6ler>)

2.Hvorfor datavask?

I forbindelse med etableringen av Elhub er det bestemt at markedsaktørene skal gjennomføre en datavask. Brosjyren *Innføring av Elhub for aktørene i kraftmarkedet* [1] introduserer kravene som gjelder for bransjen for datavask, og hovedtrekkene for kundedata er gjengitt i listen under.

- Kundeidentifikasjon. Innhent/sjekk fødselsnummer mot Det sentrale folkeregisteret (DSF) og organisasjonsnummer mot Brønnøysundregisterene (Enhets- og Frivillighetsregisteret). Erstatt organisasjoner som ikke har organisasjonsnummer med en ansvarlig person med fødselsnummer, eventuelt få kunden til å opprette et organisasjonsnummer. Splitt navn i fornavn/etternavn.
- Kundeadresser og kontaktinformasjon. Sjekk mot kunden. Dette er ikke påkrevd for Elhub, men bidrar til å øke datakvaliteten og er også viktig for bransjen i forbindelse med utrulling av AMS.

Brosjyren [1] introduserer også en rekke milepæler[5] som sier noe om når hvilke elementer av datavasken skal være gjennomført og hvilken datakvalitet som forventes til enhver tid.

NVE kan påføre sanksjoner som for eksempel foretaksbot til de markedsaktører som ikke følger angitt progresjon.

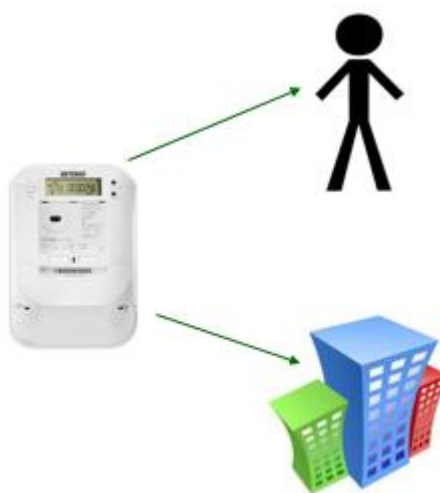
Hovedformålet med dette dokumentet er tredelt:

1. Sikkert identifisere kunde i egen database
2. Sikre at man har korrekte kundedata på egne kunder
3. Sikre konsistens i kundedata mellom nettselskap og kraftleverandør

For mer utdypende informasjon om datavask finnes det mer informasjon på elhub.no [3].

3. Grunnleggende datavask hos markedsaktørene

Dette kapitlet tar for seg situasjoner Elhub-prosjektet har identifisert hvor man ikke er avhengig av motparten på kontrakten for å identifisere feil i data. Denne fasen kan startes opp så snart som mulig, med unntak av innhenting av fødselsnummer, som må vente til støtte for dette er på plass i nødvendige systemer.



Figuren over illustrerer de viktigste utfordringene i fasen for grunnleggende datavask, som er identifisering av riktig sluttbruker på et gitt målepunkt.

Fram til 1. oktober 2015 vil markedsaktørene ikke ha tilgang på verktøystøtte fra Elhub-prosjektet. I denne perioden har markedsaktørene allikevel et ansvar for å starte sin datavask. Innsendinger av data til et sentralt migreringsverktøy, heretter kalt DAM (Data Analysis and Migration tool), vil starte oktober 2015. Selv etter første versjon av DAM vil tilbakemeldingen være begrenset fra verktøyet, så denne fasen vil også fortsette frem til versjon 2 av DAM som blir tilgjengelig i januar 2016. Denne fasen kaller vi grunnleggende datavask, og det forventes at markedsaktørene i denne perioden spesielt jobber med følgende:

- Alle målepunkter skal inn med gyldig GSRN fra GS1 (tidligere EAN)
- Ingen duplikate målepunktIDer
- Alle organisasjonskunder skal ha gyldig organisasjonsnummer
- Starte med å innhente fødselsnummer for sine kunder

I perioden for grunnleggende datavask har markedsaktørene følgende hjelpemidler tilgjengelig:

- Dagens EDIEL-utveksling som verktøy for utbedring av inkonsistenser. Viktig at PRODAT

meldinger blir sendt ut for alle endringer, og realitetsbehandlet av mottaker.

- NUBIX for oppslag.
- Oppslag mot folkeregisteret. Fra folkeregisteret kan markedsaktørene hente fødselsnummer og korrekt folkeregistrert navn på kundene sine. For å unngå manuelt arbeid i forbindelse med innhenting av fødselsnummer, er man avhengig av én-til-én treff i folkeregisteret.
- Oppslag mot Enhetsregisteret.
- Bilateral kommunikasjon mellom markedsaktørene (epost, telefon etc.).
- Kommunikasjon med kundene.
- Oppslag mot andre kilder som for eksempel Matrikkelen, Postens adresseregister og diverse telefonkataloger. Disse oppslagene kan være nyttige for å berike kundebasen for med større sannsynlighet å få entydige treff i folkeregisteret.
- Det finnes i markedet mange tjenesteleverandører som tilbyr datavask.

3.1 Generell veiledning

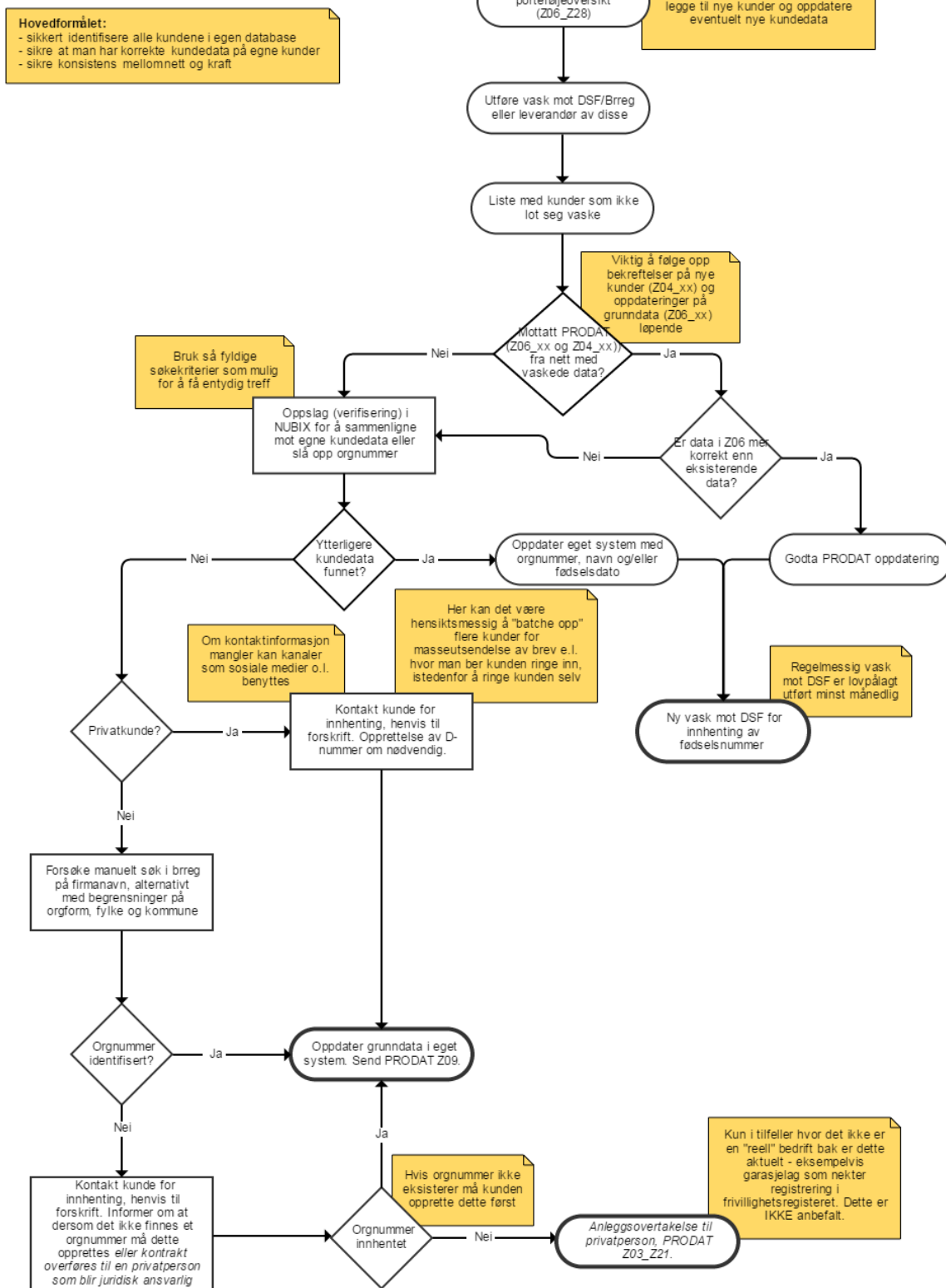
Gjennom analyse av pilotdata har vi sett at omtrent 25% av kundedataene inneholder skrivefeil, både på adresser og kundeinformasjon.

Disse feilene kan i stor grad rettes ved å vaske mot eksterne registre, herunder:

- Det sentrale folkeregisteret (DSF)
- Enhetsregisteret (Brønnøysundregistrene)

Løsningen for datavask mot DSF har funksjonalitet for å identifisere navn som er feilskrevet og kunne rette opp i dette, såkalt soundex-funksjonalitet. Avhengig av hvilken leverandør man velger å benytte mot Enhetsregisteret vil også disse kunne tilby slik funksjonalitet.

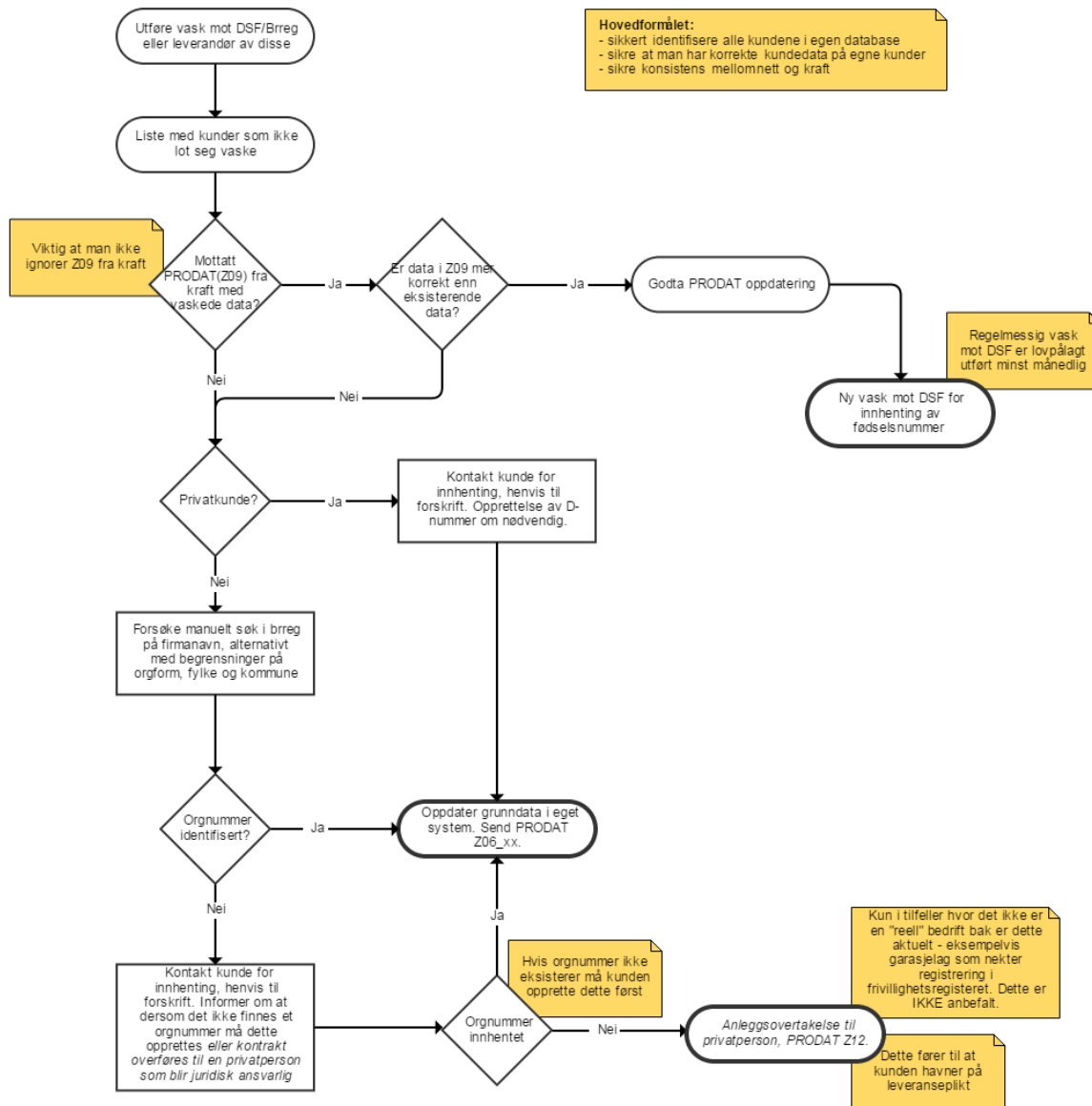
Kraft



Figur 1 Flytdiagram for manuell oppfølging hos kraft

Figur 1 Flytdiagram for manuell oppfølging hos kraft beskriver hvordan kraft anbefales å gå frem for å utbedre feil i egne data uten støtte fra DAM.

Nett



Figur 2 Flytdiagram for manuell oppfølging hos nett

Figur 2 Flytdiagram for manuell oppfølging hos nett beskriver hvordan nett anbefales å gå frem for å utbedre feil i egne data uten støtte fra DAM.

3.2 Spesialsituasjoner

I den innledende fasen forutsettes det at begge parter forsøker å rydde opp i ugyldige data. Dette gjelder spesielt der det ikke har hjulpet å vaske mot eksternt register. Der det ligger betydelig arbeid bak for å løse enkelte situasjoner er det fordelaktig om det ikke blir gjort dobbeltarbeid, noe som betyr at det er viktig at eksisterende meldingsutveksling blir benyttet til å oppdatere motparten på hva man har funnet. Det innebærer også at motparten må være ekstra oppmerksom på mottak av grunndataoppdateringer som f.eks. kan inneholde mer korrekte kundedata enn man selv har.

Tilfellene dette gjelder er forsøkt identifisert under. Det er disse tilfellene som vi velger å beskrive i detalj i dette kapittelet. Denne veilederen som presenteres her skal anses som normgivende for bransjen.

Avviksnummer	Form for avvik	Hypighet
I01	Privatkunder uten fødselsdato	0,12% (0,12% av privatkunder)
I02	Bedriftskunder uten organisasjonsnummer	0,16% (3,84% av bedriftskunder)
I03	Bedriftskunder med feil navn	
I04	Dødsbo	

Tabell 1 Avvik hos den enkelte aktør

Forklaring til Tabell 1 Avvik hos den enkelte aktør:

Avviksnummer: Dette nummeret identifiserer avviket for senere referanser.

Form for avvik: Dette feltet beskriver avviket

Hypighet: Dette feltet beskriver hyppigheten til avviket i Elhub-prosjektets pilotdata

3.2.1 I01: Privatkunder uten fødselsnummer



Privatkunder hvor det ikke er funnet fødselsnummer etter innhenting av disse kan løses på to forskjellige måter, avhengig av hvilken part som mangler dataene. Det vil si i de tilfellene at vask mot folkeregisteret ikke har gitt entydig treff.

Kraft:

Dersom vask mot eksternt register ikke har ført til entydig treff, og resultert i manglende fødselsnummer på en kunde, burde kraft begynne med å søke opp målepunktet i NUBIX for å se om man har samme kundeinformasjon som nett har. Dersom det viser seg at det er store skrivefeil eller feil i annen identifiserende informasjon kan man rette opp dette i egne systemer, og deretter vente

til neste vask mot folkeregisteret. Den rettede informasjonen vil føre til at man får entydig treff, og dermed klarer å innhente fødselsnummer.

Dersom nett ikke har vasket eller informasjonen fra nett ikke fører til at man klarer innhente fødselsnummer kan man forsøke manuelt søk mot folkeregisteret dersom denne integrasjonen finnes i systemet. Dersom dette ikke fører frem må man ta kontakt med kunden.

Viktig at det sendes en grunndataoppdatering til nett dersom man gjør rettelser som fører til treff mot folkeregisteret.

Nett:

Dersom kraft har vasket data for kunden vil det være en grunndataoppdatering på denne kunden som ikke er behandlet, eller er avvist. Denne burde godkjennes, og dermed vil neste vask mot folkeregisteret føre til treff.

Dersom kraft ikke har vasket denne kunden, eller det ikke finnes noen grunndataoppdatering må man forsøke et manuelt søk mot folkeregisteret dersom denne integrasjonen finnes i systemet. Dersom dette ikke fører frem må man ta kontakt med kunden.

Viktig at det sendes grunndataoppdatering til kraft dersom man gjør en rettelse som fører til treff mot folkeregisteret.

Kunder uten fødselsnummer

Kunder som ikke har fødselsnummer, det være seg innvandrere, utenlandske statsborgere som eier/leier hytter, eller andre, skal ha et D-nummer som må oppgis på kontrakten. I disse tilfellene er man avhengig av å ta kontakt med kunden for å få disse til å opprette dette.

Der markedsaktørene ikke får treff i folkeregisteret, er det både kraft og nett sitt ansvar å finne kundens fødselsnummer. Dette kan gjøres ved å berike søket i folkeregisteret med andre data, eller i siste instans å ta kontakt med kunden.

3.2.2 I02: Bedriftskunder uten reelt organisasjonsnummer



Kraft:

Organisasjonsnummer kan søkes opp i Brønnøysundregistrene. Dersom man ikke finner noe organisasjonsnummer, kan man forsøke å søke opp målepunktet i NUBIX for å se om nett har denne informasjonen. Hvis det viser seg at det finnes et organisasjonsnummer for bedriften, skal man

samtidig oppdatere firmanavnet slik at dette samsvarer med organisasjonsnummeret. Dersom dette ikke fører frem må man ta kontakt med kunden.

Nett:

Dette skal søkes opp i Brønnøysundregistrene. Dersom man ikke finner noe organisasjonsnummer, må man ta kontakt med kunden. Hvis det viser seg at det finnes et organisasjonsnummer for bedriften, skal man samtidig oppdatere firmanavnet slik at dette samsvarer med organisasjonsnummeret.

Bedrifter/organisasjoner som ikke er registrert i Brønnøysund:

For bedrifter som ikke har organisasjonsnummer, det være seg sameie, garasjelag eller andre organisasjoner, så har disse mulighet til å registrere seg i Frivillighetsregisteret. Man må da ta kontakt med kunden og opplyse om dette, og begrunne hvorfor man ber om denne registreringen. Det vil da være naturlig å vise til forskrift 301[2] som sier at alle kontrakter skal ha en person eller juridisk person som motpart. Dersom det viser seg at de ikke er villig til å registrere seg i Frivillighetsregisteret, må kontrakten overføres til en privatperson som da vil være juridisk ansvarlig for organisasjonen. Det er ikke lenger lov å registrere bedrifter eller organisasjoner med organisasjonsnummer 999999999 eller andre fiktive organisasjonsnummer.

Dersom nett overfører kontrakten til en privatperson er det viktig at kraftleverandøren kontaktes slik at de ikke mister denne kunden fordi nett har foretatt en opprydning.

3.2.3 I03: Bedriftskunder med feil navn

Disse vil oppdages ved integrasjon mot Brønnøysundregistrene, men Elhub vil ikke rapportere feil på disse om det er overenstemmelse mellom kraft og nett. Det er allikevel viktig at denne informasjonen er riktig slik at bedriften får tilgang til egne måleverdier og vanlige markedsprosesser fungerer.

Kraft og nett:

Vask mot Brønnøysund. Dersom det kun er snakk om større skrivefeil kan disse fikses ved at man benytter organisasjonsnummer som fasit, og gjør nødvendige rettelser i firmanavnet. Dersom det viser seg at det er et helt annet bedriftsnavn enn hva Brønnøysundregistrene har på samme organisasjonsnummer må man ta kontakt med kunden for å finne ut hva som er riktig. Når dette er gjort må man kjøre anleggsovertakelse til korrekt bedrift, med korrekt organisasjonsnummer og bedriftsnavn.

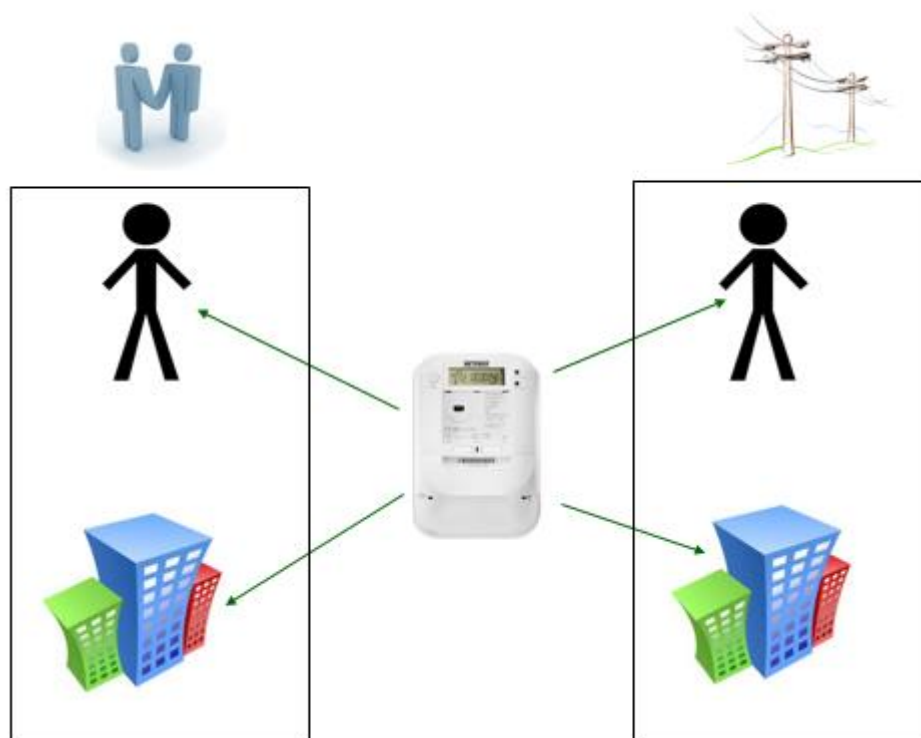
3.2.4 I04: Dødsbo

Etter vask mot folkeregisteret vil en del treff føre til at eksisterende kunder blir markert som døde. Noen av disse går svært langt tilbake i tid, og det er derfor viktig at også disse blir fulgt opp. Her kan det tenkes at boet er under behandling som dødsbo, eller så har ikke sluttbrukeren overført avtalen til seg selv av andre årsaker. I det sistnevnte tilfellet må avtalen overføres til korrekt sluttbruker, men for det første tilfellet er det to alternativer:

- Når en person går bort og boet føres videre av enkeltpersoner (dvs. ikke en formelt registrert bobestyrer i form av et advokatfirma e.l.), er det naturlig å videreføre fødselsnummeret og navnet så lenge boet ikke er gjort opp.
- Dersom boet føres videre av en organisasjonell bobestyrer, vil denne opprette (eller benytte)

et organisasjonsnummer på boet, og det skal registreres eierskifte til dette boet. Det er her viktig å oppgi korrekt opphørskode på kontrakten, som skal angi død eller konkurs – som vil indikere at boet trer inn i de eksisterende juridiske kontraktene.

4. Utbedring av inkonsistens mellom nett og kraft



4.1 Kunde er ikke identisk for nett og kraft - Avvik i identifiserende elementer

Analysen [4] viser at det i 29,14% finnes et eller annet avvik mellom kraft og nett. Av disse antas 25,73% å bli borte etter grunnleggende datavask, dvs. at de skyldes enkle forhold som f.eks. skrivefeil. Resten av avvikene har vi delt opp i fire kategorier i henhold til Tabell 2 under, og beskrives i detalj i dette kapitlet.

Avviksnummer	Form for avvik	Hypighet
A01	Andre uoverensstemmelser i kundeidentitet	1,73%
A02	Herr/fru	1,08% (1,25% av privatkunder)

A03	Privat/bedrift	0,60%
A04	Mangler kontrakt for enten kraft eller nett (inkluderer åpne prosesser)	1,18%

Tabell 2 Avvik mellom nett og kraft

4.1.1 A01: Forskjellige kunder på kraft og nett



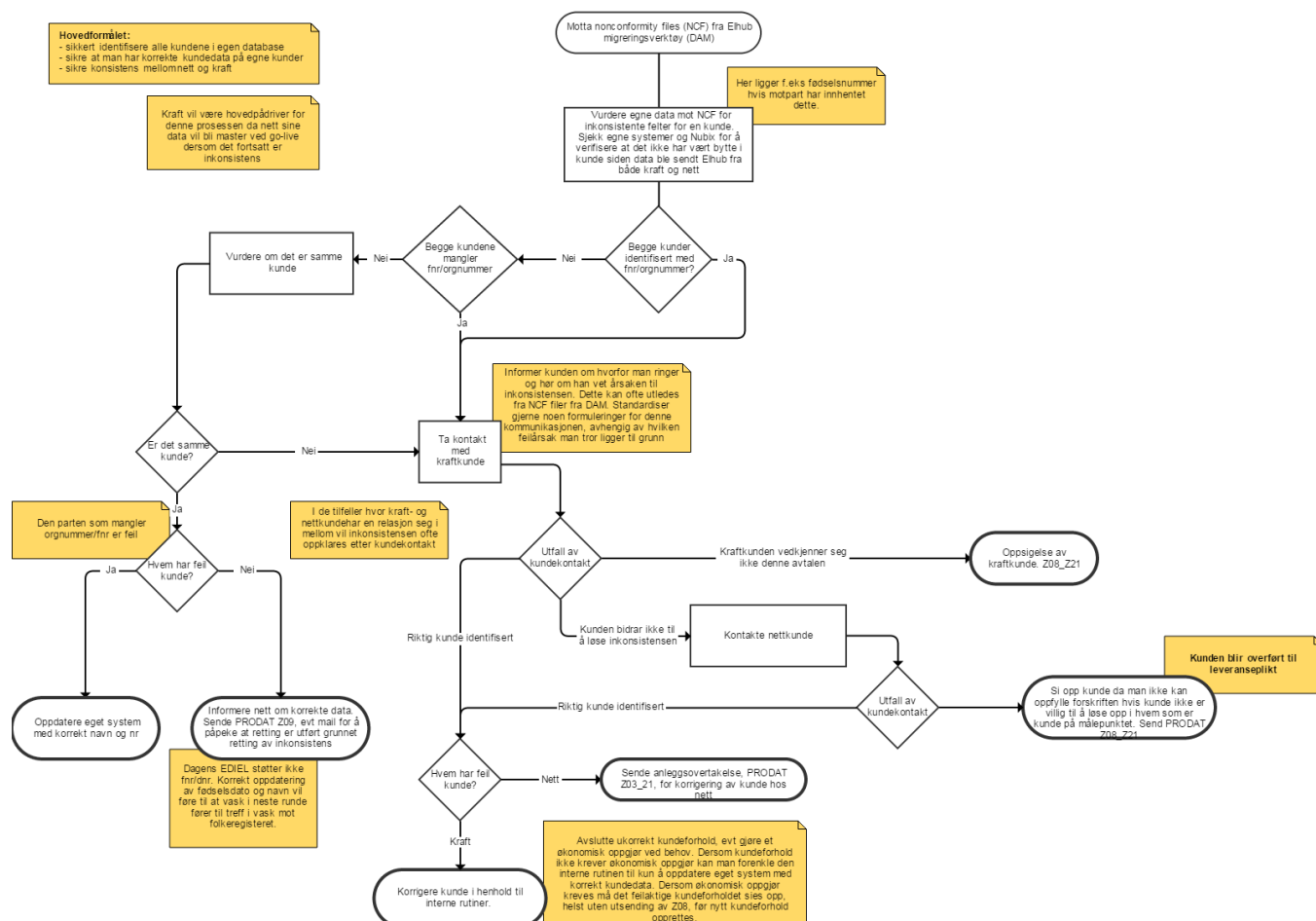
Våre analyser av pilotdata har vist at det er en del uoverensstemmelser i identifikasjonen av kunde hos nett og kraft. Dette kan skyldes flere forhold, blant annet:

- Sammenslåing av kraftleverandører kan være kilde til feil
- Tidligere tastet man kundedata manuelt inn i KIS-systemet (f.eks. fra fax).
- Markedsaktører kan ha deaktivert PRODAT-meldinger som sendes ut eller mottas i forbindelse med anleggsovertakelser eller grunndataoppdateringer
- Ved leverandørbytte sender kraft inn riktig fødselsdato til NUBIX, men lagrer avvikende personinformasjon i sine systemer.

Kraft er den parten som skal rydde opp i de tilfeller der det er uoverensstemmelser, fordi:

- Data fra nett blir gjeldende ved go-live. Derfor er det opptil kraft å endre hvis de ønsker noe annet.
- Kraft kan uansett endre etter go-live
- Kraft har potensielt mest å tape ved mangel på kontroll i utbedring av inkonsistens. Utbedring av inkonsistens kan medføre bytte av kundeforhold, og hvis ikke kraft styrer denne prosessen risikerer de å miste leveransen til målepunktet.

Kraft - Utbedring av inkonsistens



Figur 3 Flytdiagram for utbedring av inkonsistens

Figur 3 Flytdiagram for utbedring av inkonsistens beskriver hvordan kraft anbefales å gå frem for å utbedre inkonsistens mellom kraft og nett. Denne prosessen er beskrevet under, og omhandler A01, A02 og A03.

Hovedtrekkene i prosessen for utbedring av inkonsistens er som følger:

1. Kraft mottar Nonconformity fil fra Elhubs migreringsverktøy (DAM)
2. Tilbakemeldingen fra DAM inneholder motpartens data for inkonsistensen.
3. Kraft vurderer inkonsistensen og beslutter om man må ta kontakt med kunde for å finne ut av det.
 - a. Dersom én part ikke har klart å innhente fødselsnummer, til tross for vask mot folkeregisteret, trenger man ikke kundekontakt dersom fødselsdato er lik og navn er nogenlunde likt.
 - b. Dersom man ikke kan legge til grunn at det er samme kunde for nett og kraft, tar kraft kontakt med sin kunde.
4. Der én part ikke har klart å innhente fødselsnummer, oppdaterer man eget system eller

kommuniserer korrekt grunndata til nett.

5. Dersom problemet oppklares etter kontakt med kraftkunden, løses det ved at kraft retter opp i sitt system dersom de har feil eller kjører anleggsovertakelse dersom nett har feil.
6. Parten som har feil avvikler det ukorrekte kundeforholdet etter sine egne regler, og i overensstemmelse med den feilregistrerte kunden. Dette medfører også at det sendes oppsigelse til den som ikke lenger er kunde med forklaring på hvorfor. Dersom feilen var av type herr/fru trenger man ikke nødvendigvis kjøre et økonomisk oppgjør.
7. Nett kan avvise anleggsovertakelse. I disse tilfeller må kraft ta en ny vurdering og kontakte nett dersom de fortsatt mener at de har rett.
8. Hvis kraftkunden ikke kan forklare feilen, er kraft også nødt til å kontakte nettkunden.

4.1.2 A02: Herr og fru

Dette er et spesialtilfelle av A01: Forskjellige kunder på kraft og nett, der disse kundene har en relasjon seg imellom av kategorien gift/partner/samboer. Det er besluttet at man i disse tilfellene følger samme fremgangsmåte som i tilfelle A01.

Årsaken til disse tilfellene er ofte salg av kraftavtaler til «hr» i en husstand, hvor da «fru» står på nettavtalen. Dette har man «løst» ved å benytte korrekt fødselsnummer til «fru» for å kjøre bytte av kraftleverandør, for så å registrere «hr» som motpart på kraftkontrakten.

Disse identifiseres gjerne ved at kundene har samme etternavn, og samme adresse, men forskjellige fornavn. I disse tilfellene kan det også være at en part ikke har klart å innhente fødselsnummer siden fødselsdato og navn på den ene delen av kontrakten ikke samsvarer.

I dette tilfellet vil saken være oppklart etter kontakt med kraftkunden. Det presiseres at kraftkunden faktisk *må* kontaktes, og at man ikke kan flytte kontrakten over på en part uten samtykke fra kunden. Dette fordi det i utgangspunktet er to juridiske kontrakter til grunn. Oppsigelse sendes til den som ikke lenger er kunde, med forklaring på prosessen som er gjennomført. Dersom nett foretar denne anleggsovertakelsen er det viktig at kraftleverandøren blir kontaktet slik at de ikke mister denne kunden fordi nett har foretatt en opprydning.

4.1.3 A03: Privat versus bedrift



Dette er et spesialtilfelle av A01: Forskjellige kunder på kraft og nett, der disse kundene har en relasjon seg imellom. En typisk variant av dette er enkeltmannsforetak. Det er besluttet at man i disse tilfellene følger samme fremgangsmåte som i tilfelle A01. Disse identifiseres gjerne ved at firmanavn og navn på kunden er likt, eller ligner sterkt på hverandre, og den ene parten har et organisasjonsnummer, mens den andre har en fødselsdato eller fødselsnummer.

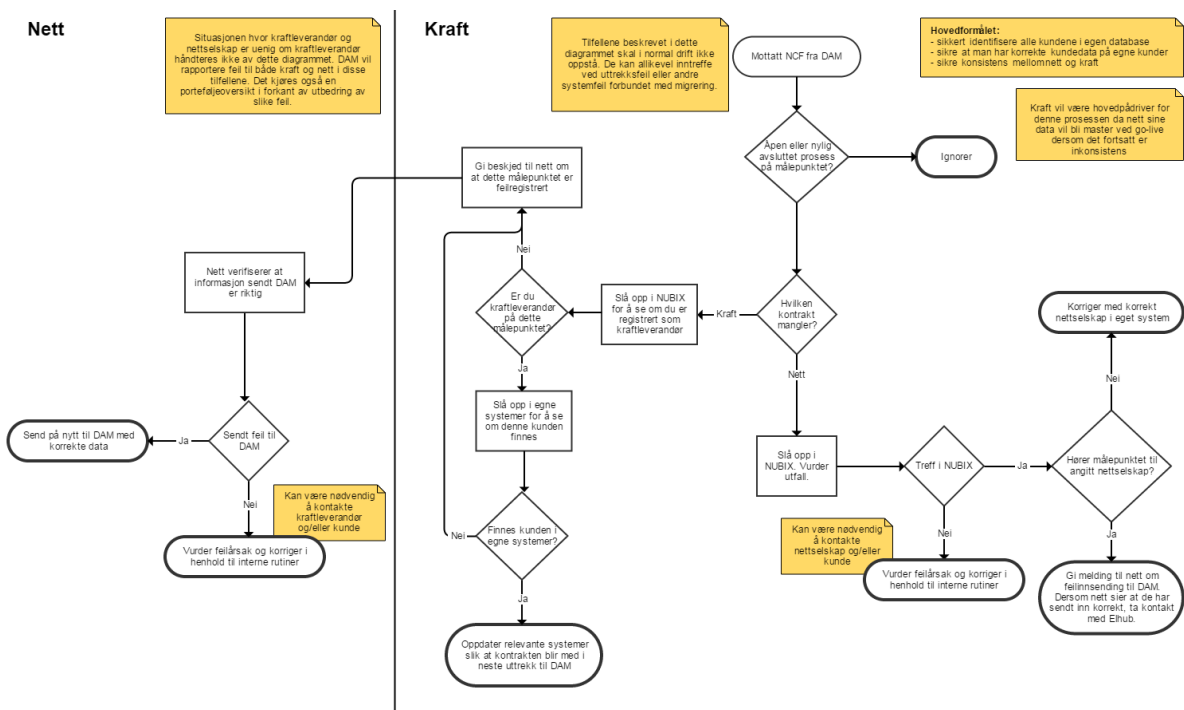
I dette tilfellet vil saken mest sannsynlig være oppklart etter kontakt med kraftkunden. Det presiseres at kraftkunden faktisk *må* kontaktes, og at man ikke kan flytte kontakten over på hverken bedrift eller privatkunden uten dennes samtykke. Dette fordi det i utgangspunktet er to juridiske kontrakter til grunn. Oppsigelse sendes til den som ikke lenger er kunde, med forklaring på prosessen som er gjennomført. Eventuelt må det også kjøres økonomisk oppgjør etter gjeldende regler.

I de tilfellene hvor kunden ønsker å opprettholde kundeforhold på både privat og bedrift må det kommuniseres til kunden at dette ikke er mulig, og ikke i samsvar med Avregningsforskriften (301) [2].

4.1.4 A04: Manglende kontrakt på kraft eller nett

Dette er mest sannsynlig et resultat av en åpen prosess og vil derfor raskt avklares ved at man sjekker målepunktet i sitt eget system. Dette kan også oppstå om kunden ikke er aktivert i eget KIS-system eller ved feil i uttrekk av data, enten hos kraft eller nett.

Figur 4 beskriver prosessen for opprydding i dette.



Figur 4 Flytdiagram for opprydding av manglende kontrakt hos én part