

Trattamento e controllo delle fatture per le prestazioni individuali di AVS e AI

Ufficio centrale di compensazione e Ufficio federale delle assicurazioni sociali

L'essenziale in breve

L'Ufficio centrale di compensazione (UCC) tratta ogni anno circa 1,6 milioni di fatture per le prestazioni individuali dell'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (AVS) e dell'assicurazione per l'invalidità (AI). Queste fatture riguardano i provvedimenti medici, le formazioni professionali, i mezzi ausiliari o i costi di trasporto, e rappresentano un volume finanziario di circa 2,2 miliardi di franchi l'anno. L'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS) definisce le procedure da seguire ed esercita il compito di sorveglianza. Gli uffici AI effettuano il primo controllo delle fatture. In seguito, l'UCC verifica se esse sono conformi alle tariffe e effettua un controllo aritmetico.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha esaminato l'efficacia e l'efficienza del processo di trattamento delle fatture, soprattutto per quanto riguarda la ripartizione dei compiti tra gli attori, la natura dei controlli e il ricorso ai mezzi informatici. L'UCC dispone dell'applicazione informatica SUMEX (SUVA Medical Exchange), sviluppata dalla SUVA e utilizzata da diverse compagnie assicurative. In generale, il CDF ravvisa uno scarso ricorso al trattamento elettronico delle fatture, malgrado l'UCC abbia a disposizione un sistema informatizzato. Almeno 3 milioni di franchi potrebbero essere risparmiati solamente dall'UCC, attraverso un rafforzamento dei controlli delle fatture.

Nell'era del digitale solo una piccola parte delle fatture viene trattata elettronicamente

Circa il 70 per cento delle fatture pervengono all'UCC in forma cartacea. Gli organi esecutivi dell'AI non dispongono di strumenti di conversione in formato digitale (dematerializzazione) che permettano di eseguire un trattamento automatizzato. Secondo la circolare dell'UFAS, le fatture cartacee vengono innanzitutto validate dagli uffici AI, prima di essere trasmesse all'UCC a mezzo posta. Quest'ultimo non riceve informazioni sui controlli effettuati dagli uffici AI. L'AI a sua volta non dispone dei dati sui controlli effettuati e non è dunque informata sulla loro efficacia.

Il CDF ha constatato la presenza di doppioni nei controlli effettuati dagli uffici AI e successivamente dall'UCC. L'adozione di due processi distinti, uno per le fatture cartacee e l'altro per le fatture elettroniche, non corrisponde alle prassi attuali in termini di efficienza. Il trattamento di una fattura cartacea, in gran parte effettuato manualmente, richiede più tempo ed è più costoso: in media 5 franchi per ogni fattura cartacea solamente per quel che concerne l'UCC. Non esistono dati sui costi di trattamento delle fatture da parte degli uffici AI. Per una fattura elettronica, il costo medio ammonta a 1 franco.

A titolo di paragone, la SUVA tratta più dell'80 per cento delle sue fatture in maniera digitale e automatizzata; il volume delle fatture è paragonabile a quello dell'UCC. Ai pari di altre compagnie assicurative, essa dispone di informazioni sull'efficacia dei controlli. Il CDF ritiene che esistano dei margini di miglioramento dell'efficienza se si ricorre a un processo

unico, che prevede di ricorrere a strumenti per dematerializzare le fatture e di procedere a una prima classificazione automatizzata delle stesse. Il costo medio per il trattamento di una fattura dematerializzata ammonterebbe a 2 franchi.

Ritardi nello sviluppo dell'applicazione SUMEX all'Ufficio centrale di compensazione

L'UCC fa parte dei primi fruitori dell'applicazione SUMEX e dispone delle stesse funzionalità di base della SUVA. Quest'applicazione si occupa del trattamento e del controllo automatizzato delle fatture, classificandole in base a una moltitudine di criteri. Quelle che risultano più problematiche vengono prese in carico da un addetto alla gestione dei dossier, il quale effettua un controllo approfondito. Dato che le fatture cartacee non vengono integrate nel sistema sin dalla ricezione, gli organi esecutivi dell'AI non possono utilizzare SUMEX in maniera ottimale.

L'UCC ha adattato SUMEX ai propri bisogni, integrandolo con diverse estensioni. Ha inoltre deciso di gestire l'applicazione senza supporto esterno. Dal 2010, l'UCC ha avuto dei problemi legati alla stabilità e alla performance di SUMEX. L'interdipendenza tra le funzioni di base di SUMEX e le estensioni proprie dell'UCC è eccessiva. Per giunta, l'Ufficio centrale ha a disposizione un solo programmatore con le conoscenze specifiche di questa applicazione. Nel 2014, non riesce più a integrare gli aggiornamenti periodici di SUMEX. L'UCC è in ritardo nello sviluppo di nuove funzionalità e innovazioni possibili grazie a SUMEX. Una riprogettazione dell'applicazione è attualmente in corso.

Rivedere la ripartizione delle competenze

Il CDF ha constatato che la ripartizione delle competenze tra l'UFAS, l'UCC e gli uffici AI non è chiara. Esistono poche riflessioni strategiche sullo sviluppo di SUMEX e di alternative possibili che puntino a rafforzare l'efficacia e l'efficienza del processo. La ripartizione non chiara delle competenze si riflette nelle relazioni contrattuali. L'UFAS non dispone delle conoscenze operative. L'UCC si occupa dell'applicazione informatica ma non ha le competenze legali per determinare lo sviluppo di SUMEX necessario per cambiare il processo di trattamento delle fatture.

Il CDF ha riscontrato la presenza di numerosi gruppi di lavoro che si occupano di questioni esecutive. Manca un approccio globale e le riflessioni strategiche sono insufficienti. La ripartizione delle responsabilità limita la possibilità di prendere delle decisioni in maniera rapida e di rendere dunque più efficiente il processo di trattamento delle fatture.

Il CDF raccomanda agli organi dell'AI di adottare un processo automatizzato al fine di adeguarsi agli standard attuali. Questo necessita di un chiarimento delle competenze e di un utilizzo adeguato di SUMEX. Il progetto di rinnovamento della sorveglianza del 1° pilastro è una buona opportunità per rendere più efficace il processo di trattamento delle fatture. Questo progetto genera una riflessione di fondo sulla governance e una migliore separazione tra compiti di sorveglianza e compiti esecutivi.

Testo originale in francese