



Centro Studi

COM.TEL. S.p.a.

White Paper

Unified Communications

Prospettive, Innovazione, Opportunità

Una leva di modernizzazione e inclusione per l'economia digitale

Unified Communications: Prospettive, Innovazione, Opportunità

Sommario

Executive Summary	3
1. Dal centralino alla Unified Communications	5
2. Cos'è l'Unified Communications: UC, UC&C, UCaaS	6
3. Le tecnologie abilitanti della Unified Communications	6
4. UC e AI: una convergenza strutturale	8
5. Il Mercato Globale dell'UC e UCaaS	11
6. La geografia del mercato UC: Nord America, Europa, Asia-Pacifico e Italia	14
7. Le dinamiche che guidano il mercato	17
8. Analisi di segmento	21
9. Lo scenario competitivo e i fornitori	25
10. Use case	29
10.1. Workplace e collaborazione ibrida	29
10.2. Sanità.....	30
10.3. Pubblica amministrazione e servizi al cittadino	30
10.4. Industria e smart manufacturing	30
10.5. Finanza e servizi professionali.....	30
10.6. Ospitalità, turismo, crociere.....	30
10.7. Utilities e infrastrutture critiche	31
10.8. Sicurezza, governance e compliance	31
11. Comunicazioni critiche e sicure: oltre la UC&C tradizionale.....	31
12. Operatori europei e integratori UC: Il caso COM.TEL. S.p.a.....	33
13. Il Quadro Normativo per UC e UCaaS.....	35
14. Uno sguardo oltre l'Europa.....	39
15. Conclusioni.....	41
Bibliografia e fonti.....	42
Glossario	45
Nota metodologica sulle fonti di mercato	48

Executive Summary

L'Unified Communications (UC) è passata dall'essere un'evoluzione del centralino a una delle infrastrutture critiche dell'economia digitale. Oggi sono le piattaforme che reggono le comunicazioni di imprese, pubblica amministrazione, ospedali, servizi ai cittadini, processi operativi distribuiti e sono strategiche quanto le reti dati o i data center.

Il mercato globale dell'UC cresce a doppia cifra, spinto da tre forze convergenti: il lavoro ibrido come assetto permanente, la migrazione strutturale verso il cloud e la domanda di efficienza operativa. Le piattaforme di nuova generazione integrano intelligenza artificiale, analytics e automazione nei flussi di lavoro quotidiani, trasformando ogni riunione, chiamata o interazione con il cliente in dati utili e azioni. L'UC assume il ruolo di "orchestratore".

L'intelligenza artificiale è l'artefice di questa trasformazione. L'AI entra nei flussi di lavoro: trascrive e sintetizza riunioni, supporta gli operatori di contact center, analizza le conversazioni, automatizza i passaggi amministrativi, effettua ricerche semantiche nelle interazioni quotidiane. Il valore non sta nell'AI in astratto, ma nella capacità di ridurre i tempi morti, migliorare la qualità del servizio e preservare la conoscenza generata da imprese, PA e servizi pubblici.

L'Europa è un mercato esigente. Normative come GDPR, NIS2, Data Act e AI Act impongono requisiti stringenti su dove i dati risiedono, come vengono trattati e quali usi automatizzati sono ammessi. Questo rende meno immediata la migrazione verso soluzioni "full cloud" dei grandi hyperscaler e mantiene strategico il ruolo di operatori europei capaci di garantire conformità, prossimità e verticalizzazione.

In Italia, il PNRR, la Transizione 4.0/5.0 e i programmi per la PA digitale stanno creando una domanda strutturale per soluzioni UC integrate. Il ritardo nell'adozione può diventare un vantaggio: modernizzare centralini, contact center e sale operative con tecnologie di nuova generazione significa saltare una generazione di infrastruttura obsoleta, non rincorrere chi è partito prima.

Il mercato è dominato da ecosistemi globali – Microsoft, Cisco, Zoom, Google, RingCentral – ma rimane strutturalmente frammentato. In questo spazio operano integratori e fornitori specializzati che combinano base installata consolidata, piattaforme moderne, presidio territoriale e competenze verticali in settori regolati.

Questo white paper fornisce una mappa analitica: tecnologie, dinamiche di mercato, casi d'uso e quadro normativo, con un'attenzione al contesto italiano ed europeo e agli spazi competitivi aperti per coniugare innovazione tecnologica e affidabilità operativa.

Highlights UC&C

UC come infrastruttura critica al pari di reti e data center.

Cloud e modelli UCaaS/ibridi come standar per i nuovi progetti.

AI integrata che produce valore concreto: tempo risparmiato, servizio migliore servizio.

Europa come mercato regolato che premia data residency e operatori regionali.

Il caso italiano e il ruolo di COM.TEL nella filiera europea.

Il rapporto è stato realizzato da un team composto dal Prof. Carlo Nardello della cattedra di “Digital Marketing” della Sapienza Università di Roma e Presidente di COM.TEL. S.p.a., dall’Ing. Pietro Parente, Cultore della Materia di “Tecnologie e Processi Innovativi” Università LUMSA di Roma e Responsabile del Centro Studi COM.TEL. S.p.a., dal Dott. Andrea Bellacomo Chief of Marketing Operations COM.TEL. S.p.A. e dal Dott. Emiliano Pisani Co-CEO e Chief Strategy Officer di NovaNext S.r.l.. Come supporto alla stesura del documento sono stati usati prompt di IA.

1. Dal centralino alla Unified Communications

Per decenni la comunicazione aziendale è stata sinonimo di telefoni, centralini e linee dedicate: un'infrastruttura necessaria ma percepita come costo da minimizzare più che come leva da sviluppare. Ogni nuova esigenza veniva affrontata aggiungendo componenti separati – un numero verde, un piccolo contact center, una sala riunioni video – spesso scarsamente integrati tra loro.

Con la diffusione di Internet e della telefonia IP, il baricentro si è spostato dall'hardware al software. Le imprese hanno iniziato a usare strumenti in grado di combinare voce, video, messaggistica e condivisione documentale, aprendo la strada a team distribuiti su più sedi e a modelli di lavoro più flessibili. La pandemia ha accelerato questa traiettoria in modo irreversibile: nel 2024 oltre il 70% dei lavoratori europei operava in assetto misto tra ufficio e remoto, rendendo le piattaforme di comunicazione integrata un requisito ordinario, non più straordinario.

Nel 2026 la discontinuità è qualitativa. Le piattaforme di UC non servono più solo a instradare chiamate o ospitare riunioni: diventano lo strato nel quale si incontrano relazioni interne, interazioni con clienti e fornitori, servizi al cittadino e processi operativi distribuiti. Non si tratta di aggiungere canali, ma di gestire in modo coerente l'intero ciclo delle interazioni, dalla prima richiesta fino alla chiusura di una pratica, di un ordine o di un intervento sul campo.

Per le imprese questo significa coordinare meglio filiali, stabilimenti, partner e reti commerciali. Per la pubblica amministrazione significa rendere più accessibili sportelli, servizi e funzioni critiche. Per entrambi significa rispondere più rapidamente a crisi, picchi di domanda e cambiamenti normativi, senza affidarsi a comunicazioni frammentate tra strumenti non integrati.

Il quadro normativo europeo amplifica questa trasformazione. La Direttiva NIS2 (UE 2022/2555) ha esteso gli obblighi di cybersicurezza a circa 160.000 entità essenziali e importanti in 18 settori critici – tra cui energia, trasporti, sanità, infrastrutture digitali, pubblica amministrazione e fornitori di servizi ICT B2B. Per queste organizzazioni le piattaforme UC non sono più semplici strumenti di comunicazione: sono sistemi critici soggetti a requisiti di resilienza, cifratura, continuità operativa e notifica degli incidenti. Ignorare questa dimensione significa esporsi a sanzioni fino a 10 milioni di euro o al 2% del fatturato globale annuo.

Le organizzazioni europee tendono a privilegiare architetture ibride: mantengono il controllo su ciò che è più sensibile, spostano in cloud ciò che richiede scalabilità e aggiornamento continuo, e chiedono ai fornitori soluzioni che concilino flessibilità, sovranità del dato e conformità alle regole.

La comunicazione unificata è anche una leva di politica industriale. I programmi europei e nazionali di digitalizzazione – dal PNRR agli incentivi per la Transizione 4.0

e 5.0, dai programmi smart city alle riforme della PA – leggono la UC come strumento per ridurre divari territoriali, abbattere i costi di spostamento e rendere accessibili servizi avanzati anche dove la presenza fisica è difficile o costosa.

2. Cos'è l'Unified Communications: UC, UC&C, UCaaS

L'Unified Communications indica l'insieme di tecnologie, applicazioni e servizi che integrano in un unico ambiente i principali canali di comunicazione aziendale: voce, video, messaggistica istantanea, riunioni online, presenza, condivisione di contenuti e connessione con le applicazioni di business. L'elemento distintivo non è il singolo canale, ma la capacità di gestire esperienza e contesto in modo coerente lungo tutto il ciclo di interazione.

Nelle soluzioni moderne l'utente non cambia strumento per chiamare, chattare o condividere un documento: lavora in uno spazio unico, passando da una chat a una riunione, coinvolgendo un collega, consultando un file o aprendo un ticket senza perdere continuità. Per l'organizzazione questo significa governare comunicazioni e collaborazioni con regole omogenee di sicurezza, gestione delle identità, conservazione dei dati e monitoraggio della qualità.

Il mercato usa tre sigle spesso sovrapposte – UC, UC&C e UCaaS – che è utile distinguere con precisione.

- **UC – Unified Communications.** Rappresenta l'integrazione dei canali in tempo reale: telefonia IP, softphone, audio e videoconferenza, messaggistica istantanea, presenza e gestione delle chiamate. L'obiettivo è mettere in contatto le persone, ovunque si trovino e con qualsiasi dispositivo, eliminando la frammentazione.
- **UC&C – Unified Communications & Collaboration.** Estende la UC alla dimensione del lavoro di gruppo: team room, co-editing di documenti, lavagne digitali, integrazione con strumenti di project management e applicazioni aziendali (CRM, ERP, ticketing). È il modello reso familiare dalle piattaforme che combinano nativamente messaggistica, riunioni e gestione dei file.
- **UCaaS – Unified Communications as a Service.** Non definisce nuove funzionalità, ma il modello di erogazione. UCaaS indica piattaforme UC/UC&C fornite in cloud su abbonamento (Software-as-a-Service): le funzionalità risiedono nei data center del fornitore, il cliente paga un canone operativo (OpEx) invece di investire in infrastrutture proprietarie (CapEx) e beneficia di aggiornamenti continui e scalabilità flessibile.

3. Le tecnologie abilitanti della Unified Communications

La nuova UC non nasce da un'unica innovazione: è il risultato di un insieme di tecnologie mature che, integrate in modo coerente, producono un salto qualitativo. VoIP, protocolli aperti come SIP e WebRTC, cloud computing, reti a banda larga e ultra-larga, edge computing, 5G, IoT e integrazione applicativa sono i mattoni. La

competenza sta nell'orchestrarli in modo sicuro, sostenibile e adattato ai vincoli specifici di ogni organizzazione.

Le componenti tecnologiche di base

- **VoIP e centralini IP:** la voce su rete dati consente instradamento intelligente, registrazione, numerazione geografica e mobile, con flessibilità nella gestione di sedi e utenti distribuiti.
- **WebRTC e accesso da browser:** le tecnologie web real-time permettono riunioni audio-video e collaboration direttamente dal browser, senza client dedicati. Cruciale per l'accessibilità in ambienti PA e sanità.
- **Piattaforme cloud e modelli as-a-service:** erogazione UC da data center pubblici o privati, con aggiornamenti continui e possibilità di architetture ibride che combinano on-premise e cloud.
- **5G ed edge computing:** reti a bassa latenza e alta densità per garantire qualità costante a voce e video in scenari mobili o critici. Il 5G standalone e l'edge computing riducono la latenza sotto i 20 millisecondi, abilitando collaborazione AR in tempo reale e video 4K su rete mobile.
- **IoT e ambienti fisici connessi:** sensori, dispositivi industriali e sistemi di building management collegati alle piattaforme UC per attivare allarmi, flussi di comunicazione e coordinamento operativo automatizzato.
- **API aperte e integrazione applicativa:** interfacce standard per connettere UC con CRM, ERP, ticketing, sistemi clinici, piattaforme industriali e applicazioni verticali della PA
- **Sicurezza e data residency:** cifratura end-to-end, gestione centralizzata delle identità, autenticazione forte, logging e controllo degli accessi come componenti native, non opzionali.

L'architettura a strati della UC moderna

Per capire dove si crea il valore nella UC, è utile leggerla come un'architettura a strati sovrapposti.

- **Connettività e segnalazione.** Reti IP, interconnessione con la telefonia pubblica (PSTN), session border controller (SBC), protocolli SIP e WebRTC, qualità del servizio (QoS). Sono le fondamenta: necessarie ma non sufficienti.
- **Servizi core UC.** Telefonia, videoconferenze, messaggistica, presenza. In questo strato molti servizi sono ormai commodity: necessari ma non differenzianti nelle offerte.
- **Collaboration e digital workplace.** Canali di team, co-editing, lavagne digitali, integrazione con calendari e repository, gli strumenti per lavorare insieme. Qui la comunicazione diventa coordinamento del lavoro.
- **Integrazione applicativa e workflow.** Le API collegano la piattaforma UC ai sistemi aziendali: CRM, ERP, ticketing, gestionali sanitari, piattaforme industriali o

di smart city. Chiamate, chat e riunioni diventano parte di processi strutturati (gestione dei guasti, percorsi di cura, sportelli digitali, supply chain).

- **Convergenza UC – Pro-AV – Digital Twin.** UC integrata con sistemi AV di sala e con i modelli digitali degli edifici (digital twin) per prenotazione spazi, gestione sale e manutenzione predittiva¹. Ancora emergente, ma in forte crescita nell'hospitality e negli smart building.
- **Analisi e automazione.** Indicatori di qualità, tempi di risposta, percorsi dei clienti, trascrizione e ricerca semantica nei contenuti conversazionali. È lo strato dove entra l'AI che trasforma la mole di interazioni quotidiane in conoscenza utilizzabile.
- **Sicurezza, governance e compliance.** Funzioni trasversali che si estendono su tutti gli strati: cifratura, auditing, controllo degli accessi, conformità a GDPR, NIS2, AI Act. In Europa, questi elementi sono sempre più determinanti.

La differenza competitiva nel 2026 si gioca agli strati superiori. Rete e telefonia IP sono commodity; integrazione, analisi e governance sono il vero campo di battaglia

I modelli di deployment a confronto

- **On-premise:** l'infrastruttura UC risiede nei data center del cliente. Offre massimo controllo, ma investimenti e competenze significative. Ancora rilevante in difesa, infrastrutture critiche e ambienti altamente regolati.
- **Hosted:** piattaforma installata presso data center del provider, in configurazione dedicata o condivisa. Modello intermedio che riduce l'onere operativo interno mantenendo un elevato controllo sulla configurazione.
- **UCaaS (cloud pubblico):** funzionalità UC in cloud multi-tenant, aggiornamenti automatici, scalabilità immediata. Il cliente accede tramite Internet con un modello a canone per utente o per capacità. Secondo Mordor Intelligence, il segmento cloud rappresenta il 71,23% del mercato UC&C nel 2025.
- **Modelli ibridi:** il modello prevalente nelle grandi organizzazioni europee. Combina componenti on-premise per le funzioni critiche e cloud per scalabilità, collaboration e innovazione. È il compromesso più realistico tra controllo, sicurezza, continuità di servizio e accesso all'innovazione.

4. UC e AI: una convergenza strutturale

Nel 2026 l'intelligenza artificiale è un componente strutturale delle roadmap di tutti i principali vendor delle piattaforme UC. L'AI non sostituisce voce, video e chat; li rende più utili, trasformando ogni interazione in conoscenza organizzativa e azioni automatizzate.

Le piattaforme UC più mature sono diventate il principale punto di contatto tra persone e AI nelle organizzazioni, perché intercettano conversazioni, riunioni, ticket e attività

¹ McKinsey & Company: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-digital-twin-technology>

operative di tutti i giorni. Alcune funzioni sono già entrate nell'uso corrente con dati misurabili:

- **Trascrizione in tempo reale:** adottata da oltre il 55% delle organizzazioni nelle principali ricerche di settore.
- **Meeting summarization automatica:** utilizzata dal 44% delle organizzazioni; *Zoom AI Companion* ha ridotto del 30% il carico di lavoro post-riunione nelle prime fasi di test (stesura verbali, riepiloghi, follow-up). Microsoft Teams Intelligent Recap crea automaticamente capitoli con timestamp e action item tramite Azure OpenAI. Google Meet offre traduzione in tempo reale in 69 lingue.
- **Customer Journey Analytics²:** la soluzione RingCentral ha ridotto del 18% il tempo medio di gestione delle chiamate in progetti pilota per i servizi finanziari, integrando la cronologia del cliente direttamente nell'area di lavoro dell'agente.

McKinsey sottolinea che l'uso effettivo degli strumenti AI da parte dei dipendenti è più avanzato di quanto molti leader percepiscano, e che il valore non dipende dall'algoritmo ma dall'adozione reale, dalla formazione e dal ridisegno dei processi.

I quattro ambiti di trasformazione

- **Meeting intelligence.** L'AI trascrive le riunioni, individua decisioni, azioni e punti aperti, genera riepiloghi comprensibili anche per chi non era presente e collega materiali e documenti citati. Riduce il lavoro manuale post-riunione e migliora la memoria organizzativa.
- **Assistenti contestuali.** Suggestiscono documenti rilevanti, recuperano decisioni passate su uno stesso tema, aiutano a orientarsi tra conversazioni e file. Non sostituiscono il giudizio umano, ma riducono il tempo speso a ricostruire il contesto.
- **Contact center e customer service.** Agent assistant in tempo reale, accesso rapido alle basi di conoscenza, compilazione automatica delle note, classificazione delle richieste. Le soluzioni di conversation analytics individuano pattern ricorrenti e aree critiche dell'esperienza cliente. L'integrazione *Five9-Teams*³ consente l'inoltro in tempo reale a esperti interni senza trasferire i chiamanti.
- **Automazione dei workflow.** A valle delle interazioni, l'AI apre ticket, aggiorna record in CRM o ITSM, genera comunicazioni standard, imposta scadenze in strumenti di project management. Una parte del lavoro amministrativo post-conversazione viene eliminata o resa molto più rapida.

² <https://www.ringcentral.com/us/en/blog/new-customer-journey-analytics/>

³ <https://www.five9.com/products/capabilities/uc-integration/microsoft-teams>

Tabella 1 – AI nella Unified Communications: ambiti, applicazioni e valore atteso

Ambito AI	Applicazione UC	Valore atteso
Meeting intelligence	Trascrizione, summary, action item	Riduzione carico post-riunione, memoria organizzativa
Assistenti contestuali	Suggerimenti, recupero informazioni	Maggiore produttività individuale
Contact center AI	Agent assist, routing, intent discovery	Migliore CX e maggiore efficienza operativa
Conversation analytics	Insight su qualità, sentiment, trend	Miglioramento continuo del servizio
Workflow automation	Integrazione con CRM/ITSM/tasking	Riduzione del lavoro amministrativo
Governance AI	Protezione dati, controllo output, compliance	Riduzione rischio e adozione sostenibile

L'AI nella UC per settore

- **Sanità:** l'AI aiuta a strutturare teleconsulti, riunioni multidisciplinari e passaggi di consegne, supporta triage nei contact center riducendo la probabilità di errori o omissioni nella continuità informativa tra strutture e professionisti.
- **PA e servizi al cittadino:** sintesi delle interazioni, classificazione automatica delle richieste, supporto agli operatori di sportelli e call center per ridurre i tempi di risposta.
- **Industria e smart manufacturing:** assistenza remota ai tecnici, gestione degli allarmi, coordinamento tra siti produttivi. Secondo Deloitte, l'integrazione coerente di tecnologie digitali in fabbrica può portare fino al 20% di miglioramento nella produzione e produttività, e fino al 15% di capacità liberata.
- **Utilities e infrastrutture critiche:** gestione più rapida e strutturata di eventi, incidenti e crisi, con flussi di informazione tracciabili tra sale controllo, squadre sul territorio e stakeholder istituzionali.

Le responsabilità che l'AI porta con sé

- **Dati conversazionali ad alta sensibilità:** le piattaforme trattano contenuti ad alta sensibilità: discussioni interne, dati di pazienti, clienti, cittadini. GDPR, NIS2 e AI Act impongono controlli rigorosi su dove vengono elaborati e quali usi automatizzati sono ammessi.
- **Qualità e verificabilità degli output:** riassunti, suggerimenti e analisi devono rientrare in un perimetro di responsabilità chiaro. Nei contesti regolati occorre poter ricostruire come un output è stato generato.
- **Governance e adozione:** McKinsey ricorda che il valore dell'AI dipende dal ridisegno del lavoro, non solo dall'introduzione di nuovi strumenti. Senza formazione, policy chiare e metriche di impatto, funzioni AI sofisticate restano

inutilizzate o percepite come opache. Il redesign del lavoro è condizione necessaria, non accessoria.

Deloitte sottolinea che questa combinazione di UC, AI, cloud, cybersecurity e IoT è il nucleo del passaggio da semplice fornitore di connettività a TechCo, capace di offrire servizi a maggior valore aggiunto.

5. Il Mercato Globale dell'UC e UCaaS

Il mercato mondiale UC&C è in fase di crescita strutturale, sostenuta da trasformazione digitale, lavoro ibrido e migrazione verso il cloud. Le principali società di ricerca concordano su un'espansione a doppia cifra nel medio periodo e su un riequilibrio progressivo dall'on-premise verso modelli "as-a-service". Le stime divergono per via di perimetri diversi (si veda la nota metodologica in allegato), ma la direzione è univoca.

Il mercato UC&C

Nel 2025, il mercato globale della Unified Communications and Collaboration ha raggiunto una valutazione di circa 169 miliardi di dollari (Mordor Intelligence)⁴ e registra una crescita sostenuta. Le principali stime per il periodo 2026-2034 indicano:

- **Mordor Intelligence:** 236,21 miliardi di dollari nel 2026, con proiezione a 779,47 miliardi di dollari nel 2031 (CAGR del 26,97% nel periodo 2026-2031)⁵.
- **Fortune Business Insights:** 191,81 miliardi di dollari nel 2025, 227,69 miliardi nel 2026, con proiezione a 897,95 miliardi nel 2034 (CAGR del 18,71%)⁶.

Tabella 2 – Il mercato UC&C globale: stime a confronto

Fonte	Valore 2026 (Mld \$)	Valore 2031-34 (Mld \$)	CAGR (%)
Mordor Intelligence⁷	236,21	779,47 (2031)	26,97
Fortune Business Insights	227,69	897,95 (2034)	18,71

Nota: le differenze fra le stime dipendono principalmente dal perimetro considerato (inclusione o meno di servizi professionali, contact center, hardware), dal mix geografico e dalle ipotesi di adozione del cloud nei diversi settori.

⁴ [Mordor Intelligence](#)

⁵ Unified Communications And Collaboration Market Size & Share Analysis - Growth Trends And Forecast (2025 - 2030): <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>.

⁶ <https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/unified-communication-market-100278>

⁷ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>

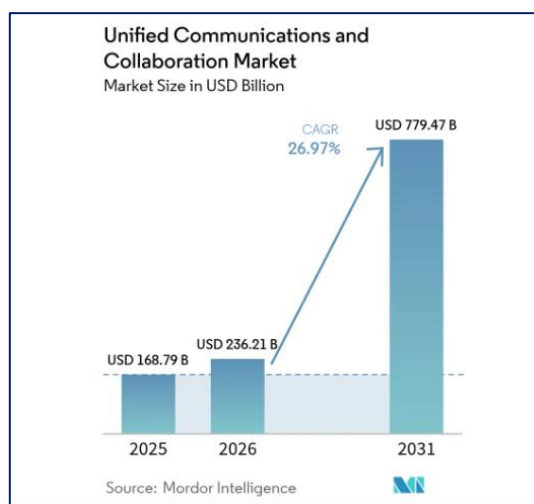


Figura 1: Il mercato UC (Mordor Intelligence)

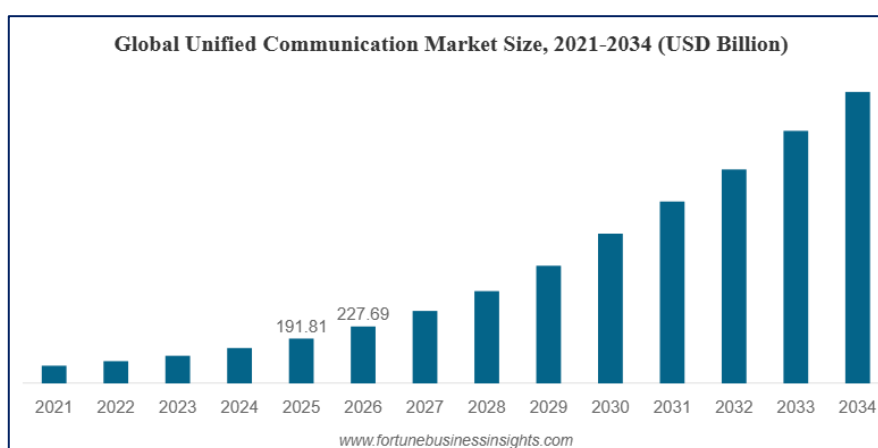


Figura 2: Il mercato UC (Fortune Business Insights)

Il mercato UCaaS

UCaaS è il segmento a crescita più rapida dell'intero aggregato UC&C: il cloud si avvicina o supera i due terzi dei ricavi complessivi, mentre l'on-premise resta rilevante in nicchie specifiche ma perde peso relativo. Il valore di mercato nel 2026 è stimato tra 70 e 106 miliardi di dollari, a seconda del perimetro. Le proiezioni indicano un mercato tra i 220 e 400 miliardi di dollari nel periodo 2033-2034, con tassi di crescita tra l'11% e il 26% a seconda dell'orizzonte temporale e dell'area geografica considerata.

- **Fortune Business Insights**⁸, 66,42 miliardi di dollari nel 2025, 78,15 miliardi nel 2026, proiezione a 276,9 miliardi nel 2034 (CAGR del 17,1% nel periodo 2026-2034).
- **Mordor Intelligence**: 70,76 miliardi nel 2026, proiezione a 221,14 miliardi nel 2031 (CAGR 25,67%).

⁸ <https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/unified-communication-as-a-service-ucaaS-market-101934>

- **Grand View Research** 2025 di 106,45 miliardi di dollari del 2025, proiezione di 404,25 miliardi nel 2033 (CAGR del 17,7% nel periodo 2026 to 2033)⁹.

Tabella 3: Il mercato UCaaS global; stime a confronto

Fonte	Valore attuale (Mld \$)	Valore 2031-34 (Mld \$)	CAGR (%)
Grand View Research¹⁰	106,45 (2025)	404,25 (2033)	17,7
Mordor Intelligence¹¹	70,76 (2026)	221,14 (2031)	25,67
Fortune Business Insights¹²	78,15 (2026)	276,9 (2034)	17,1 (2026-34)

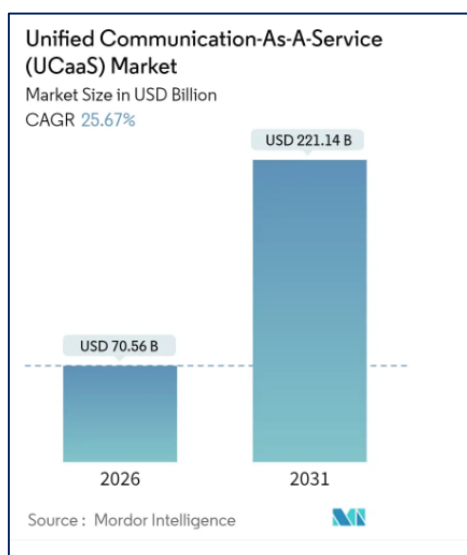


Figura 3: Il mercato UCaaS (Mordor Intelligence)

Al di là delle differenze metodologiche, tre tendenze sono condivise da tutte le fonti: il cloud domina i nuovi progetti; l'on-premise perde peso relativo ma non scompare; la convergenza tra UCaaS e CCaaS (contact center cloud) sta creando offerte integrate che unificano collaboration interna e customer experience.

⁹ <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/unified-communications-as-a-service-market>

¹⁰ <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/europe-unified-communications-market-report>

¹¹ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communication-as-a-service-ucaas-market>

¹² <https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/unified-communication-as-a-service-ucaas-market-101934>

Highlights UC&C 2025–2031 (fonte: Mordor Intelligence)

Il cloud detiene il 71,23% del mercato UC&C nel 2025 e crescerà a un CAGR del 26,99% fino al 2031.

La videoconferenza rappresenta il 36,43% dei ricavi nel 2025. Gli strumenti di collaboration e content sharing cresceranno al 27,84% annuo fino al 2031.

Le grandi imprese coprono il 58,14% della spesa nel 2025. Le PMI cresceranno al 27,15% annuo nel periodo 2026–2031.

Il settore IT e telecomunicazioni vale il 24,76% del fatturato nel 2025. La sanità registrerà il CAGR più alto: 28,11% fino al 2031.

Il Nord America mantiene una quota del 38,41% nel 2025. L'Asia-Pacifico esprimerà il CAGR più elevato: 27,61% fino al 2031.

6. La geografia del mercato UC: Nord America, Europa, Asia-Pacifico e Italia

La crescita della Unified Communications non è omogenea: Nord America, Europa e Asia-Pacifico condividono le stesse tecnologie, ma differiscono per maturità digitale, struttura industriale, regolamentazione e ruolo degli attori locali.

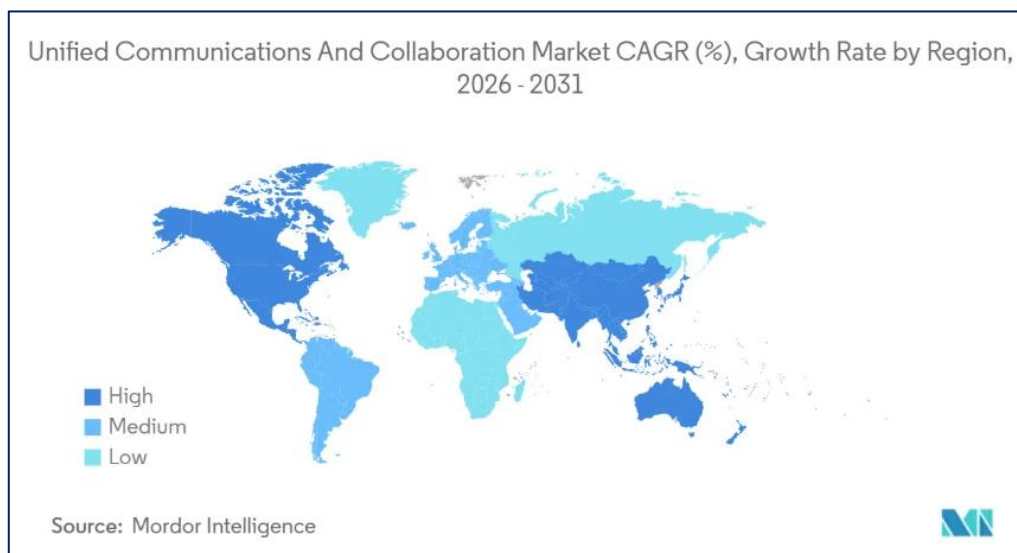


Figura 4: Il mercato UC mondo (Mordor Intelligence)

Le principali analisi di Mordor Intelligence, Fortune Business Insights, Grand View Research e IDC convergono su un quadro in cui il Nord America guida ancora i volumi, l'Asia Pacifico esprime i tassi di crescita più elevati e l'Europa si colloca in posizione

intermedia, con caratteristiche proprie che aprono spazio a player regionali e integratori specializzati.

Nord America: mercato maturo e adozione spinta del cloud

Il Nord America domina il mercato UCaaS con oltre il 35% dei ricavi globali nel 2025, sostenuto da un'infrastruttura tecnologica avanzata e da una forte penetrazione del cloud nelle imprese di tutte le dimensioni.

Gli **Stati Uniti** generano oltre il 79% del totale mercato nordamericano, grazie a un ecosistema IT maturo e a una rapida diffusione del lavoro ibrido in settori come IT, sanità, servizi pubblici, BFSI-Banking, Financial Services ed e-government. La presenza di numerosi provider leader intensifica la concorrenza e accelera l'innovazione. Il 5G standalone e l'edge computing sono già in fase di deployment commerciale con partnership attive tra operatori (T-Mobile, Verizon) e vendor UC (Teams, Webex).

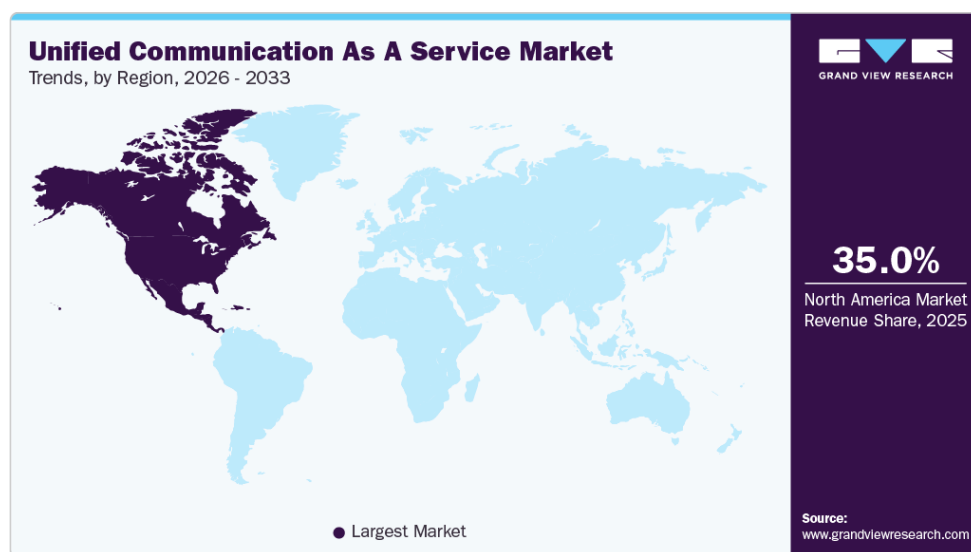


Figura 5: Il mercato UC Nord America (Mordor Intelligence)

Asia-Pacifico: crescita più rapida e forte dinamismo

La regione Asia-Pacifico rappresenta circa il 30% del mercato UCaaS ed è quella con la crescita più elevata (CAGR superiore al 20% nel periodo 2026–2033). La rapida digitalizzazione, l'ampliamento dell'accesso a Internet, la presenza crescente di PMI e startup in **India** e Sud-Est asiatico alimentano la domanda di UCaaS scalabile a costi prevedibili.

Il **Giappone** contribuisce per circa il **6%** al mercato UC/UCaaS regionale, sostenuto da iniziative di trasformazione digitale, adozione di cloud e necessità di piattaforme sicure per modelli di lavoro ibridi.

La **Cina**, con una quota del **10%** del mercato UC/UCaaS, vive una fase di forte espansione sostenuta da investimenti governativi massicci in infrastrutture cloud e programmi di digitalizzazione delle imprese.

Europa: mercato frammentato, regolato e aperto a operatori regionali

Il mercato europeo UCaaS rappresenta circa il 28% del totale globale, con una dinamica di crescita sostenuta ma più cauta rispetto alle altre regioni. Le aziende europee adottano il cloud per flessibilità ed efficienza, ma con attenzione costante a data residency, sovranità del dato e compliance (GDPR, NIS2, Data Act). Questa caratteristica strutturale apre spazio a operatori e integratori regionali che sanno muoversi in ambienti normati.

In **Germania**, uno dei mercati più rilevanti in Europa con circa l'**8%** del totale, la crescita è trainata da requisiti stringenti di conformità e dalla domanda di cloud sicuro con residenza locale dei dati.

Italia: la transizione in corso

In Italia la diffusione UC si confronta con PMI spesso prive di competenze IT interne, un installato PBX legacy ancora consistente e una PA in fase di modernizzazione accelerata.

Non esistono ancora stime pubbliche e verificabili del solo mercato UC/UCaaS italiano espresse in miliardi, ma il contesto macro dà la dimensione: il mercato ICT italiano vale 85,5 miliardi di dollari nel 2025 (Mordor Intelligence) e il mercato cloud ha raggiunto 8,1 miliardi di euro con una crescita del 20% (Osservatorio Cloud Transformation, Politecnico di Milano, 2025). La UC è una delle componenti a maggior tasso di crescita di questo aggregato, con una penetrazione UCaaS ancora inferiore alla media europea ma in rapida accelerazione, soprattutto grazie alla spinta PNRR sulla PA, agli incentivi per la Transizione 4.0/5.0, smart city, telemedicina nel SSN, integrazione con smart manufacturing.

L'Italia nel confronto europeo: posizione e opportunità

L'Italia è il quarto mercato UC europeo per dimensione, ma ha un tasso di penetrazione UCaaS ancora inferiore alla media EU per via di un installato PBX legacy consistente nelle PMI.

Il PNRR ha stanziato oltre 6 miliardi di euro per la trasformazione digitale della PA, di cui una quota significativa destinata a piattaforme di collaboration e sportelli digitali.

Il Polo Strategico Nazionale (PSN) definisce un perimetro di cloud qualificato per la PA con data residency in Italia: requisito che esclude di fatto le soluzioni UCaaS non certificate ACN.

Le Transizioni 4.0 e 5.0 incentivano investimenti digitali nelle imprese manifatturiere, creando domanda per UC integrata con sistemi OT/IT.

Il settore hospitality e turismo – in cui l'Italia è tra i primi mercati mondiali – è uno dei verticali a più alta crescita attesa per UCaaS nel periodo 2026–2033.

7. Le dinamiche che guidano il mercato

La crescita UC è il risultato di forze che accelerano e forze che frenano. Conoscerle entrambe è essenziale per chi opera nel mercato o vi investe¹³.

I driver di crescita

- **Lavoro ibrido come assetto permanente.** Secondo Gallup, nel 2024 il 53% dei lavoratori globali operava in modalità ibrida. Le piattaforme UC&C e UCaaS sono diventate infrastruttura di base del lavoro. Le organizzazioni cercano soluzioni stabili, scalabili e in grado di offrire un'esperienza coerente fra ufficio, casa e mobilità (+6,8% stimato sull'impatto sul CAGR – Mordor Intelligence).
- **Integrazione AI come differenziatore.** I vendor competono sulla profondità dell'integrazione AI: trascrizione, analytics, assistenti contestuali, automazione dei workflow. Non funzioni accessorie, ma componenti che ridefiniscono il valore percepito della piattaforma. (+5,9% stimato sul CAGR)
- **Convergenza UC, CCaaS e applicazioni aziendali.** La distinzione tra strumenti interni e customer-facing si assottiglia. Le piattaforme unificano collaboration e contact center, con impatto diretto sulla customer experience. (+4,7% stimato sul CAGR)
- **5G ed edge computing.** Abilitano collaborazione immersiva a bassa latenza: AR in tempo reale, video 4K mobile, Ultra-High-Definition (UHD), integrazione con dispositivi IoT industriali. La piattaforma Edge Control di T-Mobile¹⁴ ha ridotto la latenza del 60% rispetto ai cloud centralizzati nei test del 2025. (+4,2% stimato sul CAGR). L'offerta Private MEC di Verizon si abbina a Microsoft Teams e Cisco Webex per garantire la qualità del servizio in ospedali e centri logistici.
- **Verticalizzazione dell'offerta:** I fornitori si differenziano per capacità di rispondere a esigenze specifiche di sanità, PA, manifattura, finanza, hospitality e utilities (+3,6% stimato sul CAGR).

¹³ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>

¹⁴ <https://www.t-mobile.com/news/business/t-mobile-launches-edge-control-and-t-platform>

-
- **Sostenibilità ed ESG.** Le piattaforme UC cloud a basso consumo energetico contribuiscono agli obiettivi ESG aziendali (riduzione dei viaggi, efficienza energetica). Gli impegni ESG delle grandi corporate stanno rendendo questo criterio esplicito nelle gare d'appalto. (+2,5% stimato sul CAGR)
 - **Efficienza dei costi e modelli OpEx.** I modelli pay-as-you-go, la riduzione degli investimenti in hardware e gli aggiornamenti automatici rendono UCaaS particolarmente attrattivo per PMI e imprese in rapida crescita.
 - **Migrazione dal legacy al cloud.** La sostituzione dei centralini PBX tradizionali con piattaforme IP e cloud-native è il driver più immediato, soprattutto in Europa dove l'installato legacy è ancora consistente¹⁵.
 - **BYOD e mobilità:** la crescente popolarità del "Bring Your Own Device" alimenta la domanda di strumenti UC e multi-piattaforma e accessibili da qualsiasi dispositivo.

I freni all'adozione

- **Sicurezza e compliance.** Requisiti GDPR, NIS2, HIPAA e normative settoriali rallentano l'adozione, soprattutto in sanità e finanza (-3,4% stimato sul CAGR – Mordor Intelligence)
- **Complessità di migrazione dai sistemi legacy.** Le aziende con PBX complessi spesso mantengono configurazioni parallele per oltre un anno durante la migrazione, con raddoppio dei costi. Mitel ha rilevato che le grandi implementazioni richiedono in media 14 mesi per il passaggio. Avaya stima costi medi di 8,5 milioni di dollari per le organizzazioni con oltre 10.000 endpoint. (-2,9% stimato sul CAGR)
- **Commodizzazione delle API e pressione sui margini.** La standardizzazione delle interfacce comprime i margini dei fornitori nei mercati più maturi. (-1,8% stimato sul CAGR)
- **Frammentazione normativa sulla data residency.** I requisiti divergenti tra UE (GDPR), Cina (Cybersecurity Law), India (data localization), Brasile (LGPD) e Russia aumentano i costi operativi per i fornitori globali. (-1,6% stimato sul CAGR)

¹⁵<https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-unified-communications-as-a-service-market>

Highlights UC&C¹⁶

Nel 2025 le soluzioni cloud detenevano il 71,23% della quota di mercato del UC&C e si prevede che cresceranno a un CAGR del 26,99% fino al 2031.

La videoconferenza ha rappresentato la quota di mercato maggiore con il 36,43% dei ricavi nel 2025. Si prevede che gli strumenti di collaborazione e condivisione di contenuti cresceranno a un CAGR del 27,84% fino al 2031.

Le grandi imprese hanno rappresentato il 58,14% della spesa nel 2025. Si prevede che le piccole e medie imprese cresceranno a un CAGR del 27,15% nel periodo 2026-2031.

Il segmento IT e telecomunicazioni ha rappresentato il 24,76% del fatturato nel 2025. Si prevede che il settore healthcare e life science registrerà la crescita più elevata (CAGR pari al 28,11%, fino al 2031).

Il Nord America ha mantenuto una quota di fatturato del 38,41% nel 2025. L'Asia-Pacifico è destinata a registrare il CAGR più alto, pari al 27,61%, fino al 2031.

¹⁶ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>

Tabella 4: Analisi dei driver di crescita¹⁷

DRIVER	(~) % IMPATTO SU CAGR	RILEVANZA GEOGRAFICA	Orizzonte temporale
Lavoro Ibrido accelera la migrazione a UCaaS	+6.8%	Globale, con concentrazione in Nord America, Europa Occidentale e Asia Pacifico urbana	Breve (≤ 2 anni)
AI e automazione: Produttività delle riunioni e dei flussi di lavoro	+5.9%	Globale, prima adozione in Nord America e Europa, crescita rapida in Asia Pacifico	Medio (2-4 anni)
Convergenza UC-CCaaS per ottimizzare la Customer Experience	+4.7%	Nord America, Europa e Asia-Pacifico: servizi finanziari e commercio al dettaglio	Medio (2-4 anni)
5G e Edge Computing Collaborazione Immersiva a bassa latenza	+4.2%	Asia-Pacifico (Cina, Corea del Sud, Giappone), con espansione in Medio Oriente e Nord America	Lungo (≥ 4 anni)
Verticalizzazione: Integrazione di workflow specifici per settore. Es. Telehealth UC Kits	+3.6%	Sistemi healthcare in Nord America e Europa, emergenti in Asia-Pacific e Middle East	Medio (2-4 anni)
Sostenibilità ed ESG: soluzioni UC a basso consumo energetico	+2.5%	Europa (Green Deal), Nord America (impegno corporate ESG), alcuni mercati Asia-Pacifico	Lungo (≥ 4 anni)

Nota: Valori indicativi ricavati da analisi di scenario, non da misurazioni puntuali. Fonte: Mordor Intelligence

¹⁷ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>

Tabella 5: Analisi dell'impatto delle restrizioni o vincoli

LIMITAZIONE	(~) % IMPATTO SU CAGR	RILEVANZA GEOGRAFICA	Orizzonte temporale
Requisiti stringenti di Sicurezza e Compliance rallentano l'adozione	-3.4%	Globale, più marcato in Nord America ed Europa (GDPR, HIPAA),	Breve (≤ 2 anni)
Complessità di integrazione nei sistemi Legacy ed elevati costi di migrazione	-2.9%	Nord America e Europa imprese incumbent, alcuni mercati in Asia-Pacifico con infrastrutture vecchie	Medio (2-4 anni)
Commodizzazione delle API delle telecomunicazioni comprime i margini dei fornitori.	-1.8%	Globale, principalmente nei mercati competitivi in Nord America e Europa	Medio (2-4 anni)
Frammentazione regionale della sovranità dei dati, costi operativi crescenti	-1.6%	Europa (GDPR), Cina (Cybersecurity Law), India (data localization), Brasile (LGPD), Russia (Federal Law 242-FZ)	Lungo termine (≥ 4 anni)

Nota: Valori indicativi ricavati da analisi di scenario, non da misurazioni puntuali. Fonte: Mordor Intelligence

8. Analisi di segmento

Il mercato UC si articola su tre assi di segmentazione: componente tecnologica, modello di deployment e settore verticale.

Per componente tecnologica

- **Telefonia IP e fonia cloud:** il segmento più consolidato, in transizione dal PBX tradizionale verso piattaforme software-defined.
- **Collaboration e unified messaging:** il segmento a maggior crescita percentuale, trainato da Microsoft Teams, Cisco Webex, Zoom e Google Workspace.
- **CCaaS – Contact Center as a Service:** convergente con UCaaS, incorpora rapidamente AI (agent assist, analytics, automazione). CAGR superiore alla media UC&C.
- **Videoconferenza e Pro-AV:** in evoluzione verso soluzioni integrate con UC e digital twin degli edifici, specialmente in hospitality e smart building.

Per modello di deployment

- **Cloud pubblico multi-tenant (UCaaS):** circa il 73% dei nuovi progetti nel 2025, in crescita strutturale.
- **Hosted/cloud privato:** stabile per organizzazioni con requisiti di personalizzazione e controllo elevati.
- **On-premise:** in declino relativo, ancora rilevante in difesa, PA, sanità, utilities e mercati con infrastrutture meno sviluppate.
- **Ibrido:** il modello prevalente nelle grandi organizzazioni europee.

Per settore verticale

- **Sanità e life sciences:** È il settore con la crescita più rapida con CAGR stimato >28% fino al 2031. Driver: telemedicina, smart hospital, coordinamento clinico. Le soluzioni UCaaS semplificano il coordinamento tra team multidisciplinari, consentono condivisione clinica in tempo reale nel rispetto della privacy, migliorano il coinvolgimento dei pazienti su canali multipli. Progettate con caratteristiche di data residency, cifratura, auditing e integrazione con cartelle cliniche e sistemi ospedalieri.
- **IT e telecomunicazioni:** È il segmento storicamente più avanzato circa il 25% del fatturato UC&C nel 2025. UC è componente naturale dell'infrastruttura digitale, integrata con ambienti cloud e servizi gestiti.
- **Finanza e servizi professionali:** circa un quinto del fatturato globale. UC e AI come leve per migliorare la relazione con il cliente e garantire tracciabilità e compliance nelle comunicazioni.
- **Hospitality, turismo e crocieristico:** forte crescita attesa 2026–2033. UC non è solo voce interna di servizio: è parte dell'esperienza ospite, della gestione operativa distribuita e della continuità tra strutture a terra e navi. Coordinare front office, housekeeping, manutenzione, sicurezza e servizi ancillari, comunicazione ospiti.
- **Retail, e-commerce e servizi al consumatore:** circa 15–20% del fatturato, grazie a trasformazione dei contact center e omnicanalità per coordinare reti di punti vendita, magazzini e logistica.
- **PA, istruzione, manifattura, logistica, utilities:** segmenti eterogenei ma in crescita, con agende diverse: sportelli digitali per la PA, smart manufacturing e supply chain per l'industria, centrali operative integrate per logistica, utilities, smart cities.

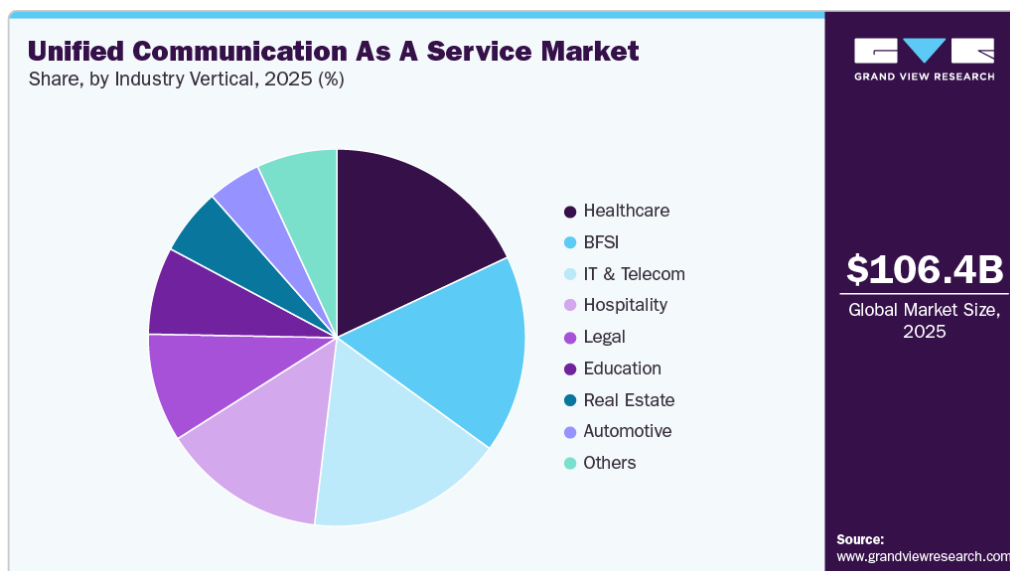


Figura 6: Il mercato UC per Industry (Grand View Research)

Secondo Mordor Intelligence, nel 2025 le implementazioni cloud rappresentano già oltre il 70% del fatturato UC&C globale, con una quota pari al 71,23% e una previsione di ulteriore crescita fino al 2031. I modelli on-premise e hosted mantengono insieme una quota inferiore (circa il 28–29%), concentrata soprattutto in ambiti difesa, infrastrutture critiche e settori che richiedono ambienti isolati o altamente personalizzati.

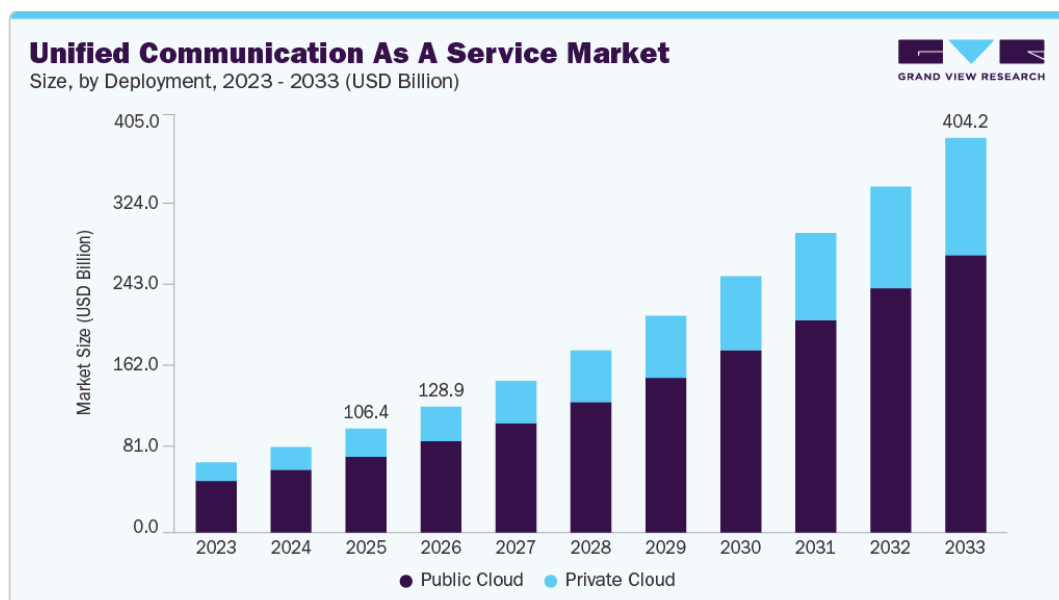


Figura 7: Il mercato UCaaS pubblico/privato (Grand View Research)

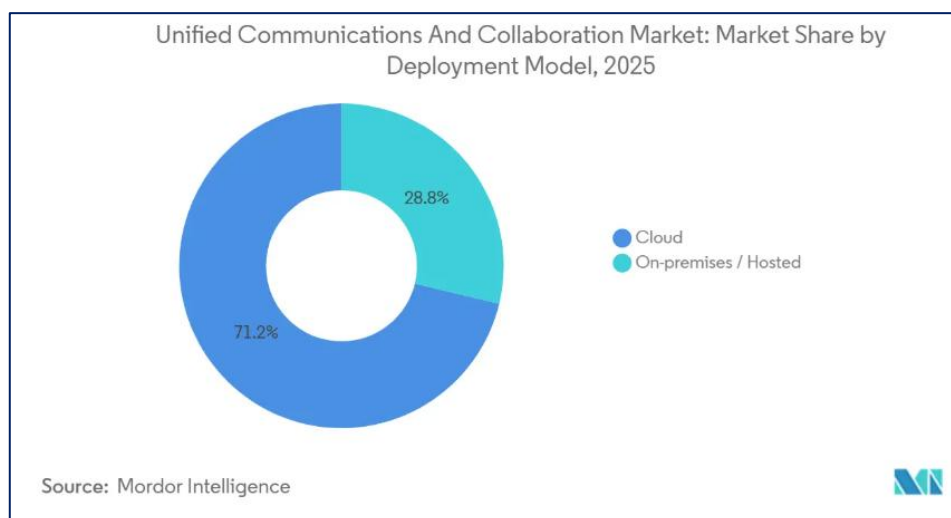


Figura 8: Il mercato UC Cloud/On premise (Mordor Intelligence)

Nel 2025 le grandi imprese rappresentano ancora la maggioranza della spesa UC&C, con una quota intorno al 58% del totale. In molti casi queste organizzazioni hanno già effettuato passaggi significativi verso il cloud e stanno lavorando su consolidamento, integrazione con contact center e ottimizzazione dei costi.

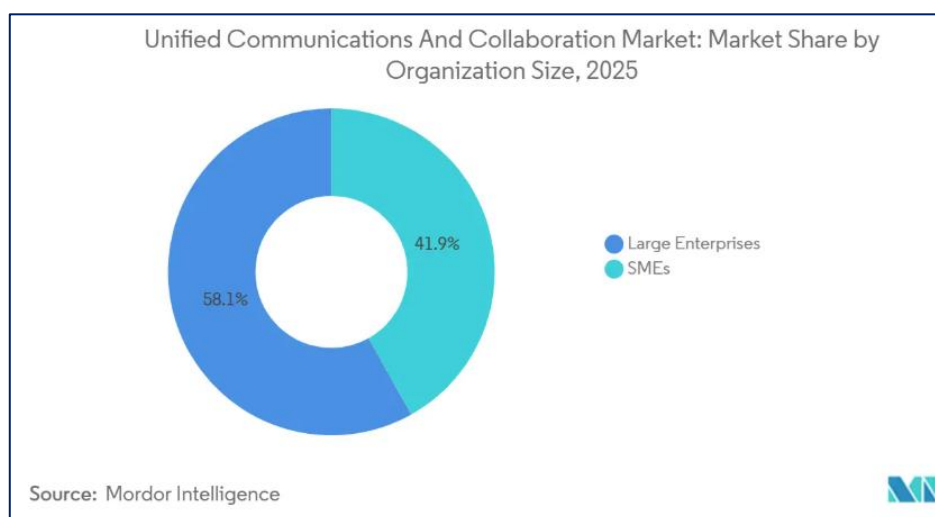


Figura 9: Il mercato UC per organizzazione (Mordor Intelligence)

Le PMI sono attratte da bassi costi di ingresso e modelli in abbonamento, pacchetti preconfigurati che riducono la necessità di competenze IT interne e possibilità di scalare rapidamente sedi e utenti senza grandi progetti infrastrutturali.

Per i fornitori, questo significa che la concorrenza sui grandi clienti resta cruciale, ma una parte importante della crescita assoluta arriverà dal mid-market e dalle PMI, dove contano semplicità di onboarding, bundle chiari e servizi gestiti.

9. Lo scenario competitivo e i fornitori

Il mercato UC/UCaaS è concentrato ma non chiuso. I cinque principali ecosistemi globali – Microsoft, Cisco, Zoom, RingCentral, Google – coprono insieme circa il 45% del fatturato, lasciando una quota rilevante a specialisti, operatori telco e player regionali. La competizione si gioca sempre meno sul singolo prodotto e sempre più sulla capacità di offrire piattaforme integrate, funzionalità AI avanzata, servizi di contact center e – soprattutto in Europa – conformità normativa e data residency.

Il mercato UC/UCaaS è caratterizzato dalla coesistenza di quattro famiglie principali di fornitori, che spesso collaborano fra loro all'interno di ecosistemi e catene del valore: ecosistemi globali, specialisti UCaaS, operatori regionali e integratori di sistema riportati in tabella.

Tabella 6: Le famiglie di fornitori UC/UCaaS

Famiglia	Esempi principali	Punti di forza	Punti di attenzione
Ecosistemi cloud / workplace globali	Microsoft, Cisco, Zoom, Google	Suite ampie, forte integrazione con workplace, investimenti in AI	Minore prossimità locale, rischio di lock-in, adattamento meno immediato a requisiti nazionali
Specialisti UCaaS / UC+CCaaS	RingCentral, 8x8, Vonage, Dialpad, GoTo	Focalizzazione su voce/video/chat cloud, convergenza UCaaS–CCaaS, API aperte e customer experience	Forte pressione competitiva da parte degli ecosistemi più grandi, necessità di differenziarsi per verticali
Vendor enterprise / telco / verticali	Avaya, Mitel, Genesys, ALE, grandi telco e provider voce cloud	Lunga storia su PBX e contact center, gestione di ambienti ibridi complessi, presenza nei settori regolati	Necessità di aggiornare portafogli legacy verso modelli cloud-native senza interrompere la continuità per i clienti
Operatori regionali e integratori	Telco, system integrator, fornitori UC regionali (es. Wildix in Europa)	Prossimità al cliente, capacità di integrare rete, UC, sicurezza e applicazioni verticali	Scalabilità degli investimenti, massa critica, costruzione di partnership tecnologiche

Molte offerte nascono anche dalla combinazione fra piattaforme globali, specialisti UCaaS/CCaaS e integratori locali che curano progettazione, migrazione e gestione operativa.

I principali fornitori UC globali

- **Microsoft Teams:** leader nel Magic Quadrant Gartner UCaaS 2025 per il settimo anno consecutivo, con oltre 300 milioni di utenti attivi mensili e oltre 15 milioni di utenti Teams Phone. Integrazione nativa con Microsoft 365, Dynamics e Azure. L'integrazione Copilot e Teams Premium AI ha rafforzato ulteriormente il posizionamento enterprise.
- **Cisco Webex:** mantiene una forte presenza nel segmento enterprise, in particolare in grandi organizzazioni multisede e settori regolati. A gennaio 2026 l'acquisizione di Lightico per integrare firma elettronica e raccolta documenti nel Webex Contact Center. Ha rafforzato il portafoglio Webex Customer Experience con nuove funzionalità e integrazioni profonde con Salesforce, AWS ed Epic.
- **Zoom:** ha completato la transizione da strumento di videoconferenza a piattaforma UC completa con il lancio di Zoom Workplace (novembre 2025), che integra video, chat, e-mail, calendario e produttività AI. Zoom AI Companion è incluso senza costi aggiuntivi nelle licenze a pagamento.
- **RingCentral:** specialista UCaaS forte nel mid-market e nelle integrazioni CRM con Salesforce Service Cloud. A marzo 2026 lancia AIR Pro, piattaforma vocale con capacità AI agentic per il customer engagement, presentata a Enterprise Connect 2026. La convergenza UC+CCaaS è un requisito chiave: Customer Journey Analytics¹⁸ è tra le soluzioni analytics più citate per l'impatto sulla gestione delle chiamate.
- **Google Workspace:** ecosistema cloud-native con Meet, Chat e Drive, crescita nel segmento enterprise grazie all'integrazione di Gemini AI. Meet offre traduzione in tempo reale in 69 lingue.
- **8x8:** prosegue il percorso di integrazione UCaaS + CCaaS dopo l'acquisizione di Fuze nel 2025, con l'obiettivo di ampliare la base enterprise.
- **Mitel:** storicamente forte su PBX e ambienti enterprise, a marzo 2026 presenta un portafoglio rinnovato con focus su intelligenza, continuità e controllo per ambienti UCaaS ibridi per clienti che vogliono modernizzare mantenendo un alto livello di controllo e sovranità.
- **Wildix:** si propone come alternativa UCaaS europea attenta al "digital sovereignty" e localizzazione del dato, con particolare visibilità in Francia, Italia e altri mercati europei mid-market, spesso in collaborazione con canali partner locali.

Il quadro competitivo europeo

In Europa il mercato UC/UCaaS è meno polarizzato che in Nord America: gli stessi hyperscaler sono presenti, ma il mercato è fortemente mediato da telco, integratori e

¹⁸ <https://www.ringcentral.com/us/en/blog/new-customer-journey-analytics/>

operatori locali. La frammentazione normativa e la sensibilità sulla data residency creano spazio per player regionali capaci di garantire conformità e prossimità (GDPR, NIS2 e AI Act). I principali vendor attivi includono Microsoft, Cisco, RingCentral, 8x8, Vonage, Zoom, Mitel, Wildix, Google e ALE/Alcatel-Lucent Enterprise, affiancati da una serie di operatori nazionali.

Tabella 7: Europa – principali fornitori UCaaS

Ambito europeo	Fornitori	Nota competitiva
Leader pan-europei	Microsoft, Cisco, RingCentral, Zoom	Forte spinta cloud, AI, bundle collaboration
Forte presenza voice/SMB	8x8, Vonage, Wildix, Mitel	Più flessibili in ambienti mid-market e partner-led
Enterprise e regulated sectors	Cisco, Mitel, ALE, Zoom	Presidio di ambienti complessi multi sede, integrazione con reti e data center, servizi professionali
Ecosistemi productivity	Microsoft, Google, Zoom	Traino dal workspace digitale con UC/meeting nel bundle office
Operatori regionali e integratori	Telco nazionali, system integrator locali, MSP	Adattamento a requisiti nazionali, data residency, lingue e processi; servizi gestiti

Il mercato italiano: channel-driven e vertical-focused

In Italia il mercato è storicamente channel-driven. la presenza effettiva sul campo è trainata da reti di partner che integrano prodotti internazionali (Microsoft Teams Phone, Cisco Webex Calling, Zoom Phone, RingCentral) con competenze locali. Conta più la capacità di migrare un PBX esistente, integrare SIP trunk, gestire un contact center in sanità o una sala operativa in una utility, che il puro ranking globale del vendor.

Operatori come Wildix, Mitel, Avaya, Forerunner/InForm Voice, ALE/Alcatel-Lucent Enterprise e COM.TEL. sono rilevanti per questa capacità di operare in contesti complessi e regolati.

Tabella 8: Italia: segmenti e fornitori UCaaS ricorrenti

Segmento Italia	Fornitori ricorrenti	Razionale competitivo
Large enterprise / suite globali	Microsoft, Cisco, Zoom	Ecosistemi applicativi estesi, roadmap AI, presenza internazionale
Mid-market / partner-led	Wildix, Mitel, RingCentral, 8x8	Flessibilità, modelli channel-driven, focus su voce/multisede,
Hospitality / turismo / legacy evoluto	ALE, Avaya, Mitel, soluzioni UC per hospitality e cruise	Basi installate storiche, verticalizzazione (hotel, crociere, grandi venue), percorsi di transizione graduale
Settori regolati e infrastrutture	Telco nazionali, system integrator italiani, vendor enterprise	Integrazione UC–rete–sicurezza, requisiti NIS2/GDPR, data residency e servizi gestiti

Principali eventi competitivi (2025–2026)¹⁹

Marzo 2026, RingCentral presenta AIR Pro a Enterprise Connect 2026 a Las Vegas, piattaforma vocale con funzionalità AI agentic, il customer engagement.

Marzo 2026, Mitel ha presentato il suo portfolio 2026, ponendo l'accento su intelligenza, continuità e controllo per ambienti UCaaS ibridi

Febbraio 2026: Microsoft rilascia le funzionalità AI di Teams Premium - riepiloghi intelligenti e analisi del sentiment - senza costi aggiuntivi per i clienti enterprise

Gennaio 2026: Cisco completa l'acquisizione di Lightico per aggiungere la firma elettronica e la raccolta di documenti a Webex Contact Center.

2025–2026: COM.TEL. acquisisce la divisione UC di NEC in EMEA, lancia la suite VOICE ed estende la partnership con Forerunner Technologies per InForm Voice ad Asia-Pacifico e India.

Dicembre 2025: RingCentral e Salesforce integrano RingCentral Video in Service Cloud per una gestione delle escalation video senza interruzioni.

Novembre 2025: Zoom introduce Zoom Workplace, combinando video, chat, e-mail, calendario e strumenti di produttività AI.

Ottobre 2025: Microsoft nominata Leader nel Magic Quadrant 2025 di Gartner UCaaS, per il settimo anno consecutivo.

RingCentral integra video in Salesforce Service Cloud, 8x8 acquista Fuze per espandere la propria presenza nel settore aziendale.

10. Use case

10.1. Workplace e collaborazione ibrida

La UC con AI riduce la frizione organizzativa del lavoro distribuito. Sintesi automatica delle riunioni, recupero del contesto, ricerca semantica, gestione integrata dei task e continuità tra chat, chiamate e documenti migliorano la fluidità operativa. Le organizzazioni con team ibridi riportano riduzioni significative del tempo dedicato ad

¹⁹ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>; <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/unified-communications-as-a-service-market>

attività amministrative post-riunione e un miglioramento nella qualità del coordinamento tra sedi.

10.2. Sanità

In sanità la UC abilita teleconsulto, coordinamento clinico e continuità informativa tra strutture, professionisti e pazienti. Il valore è nella combinazione tra reperibilità, sicurezza, accessibilità dei contenuti e integrazione con i flussi di cura:

- percorsi di cura integrati tra ospedale, territorio e domicilio;
- riduzione dei tempi di accesso alle prestazioni specialistiche;
- continuità informativa con integrazione verso fascicolo sanitario elettronico e sistemi verticali;
- triage e instradamento automatizzato nei contact center sanitari.

10.3. Pubblica amministrazione e servizi al cittadino

Nella PA la UC diventa sportello digitale, centralino evoluto e strumento di collaborazione interfunzionale. I benefici riguardano accessibilità, riduzione dei tempi di risposta e maggiore capacità operativa in strutture spesso frammentate:

- centralini virtuali evoluti e accoglienza multicanale;
- sportelli digitali audio/video per servizi ad alta complessità;
- collaborazione tra amministrazioni e con stakeholder territoriali;
- gestione di emergenze e sale controllo integrate con sistemi di monitoraggio

10.4. Industria e smart manufacturing

Nel manifatturiero la UC supporta fabbriche connesse e supply chain distribuite. Secondo Deloitte, l'integrazione coerente di tecnologie digitali può generare fino al 20% di miglioramento nella produzione, fino al 20% di aumento della produttività e fino al 15% di capacità liberata:

- supporto remoto ai tecnici e assistenza visuale;
- coordinamento tra siti produttivi in più Paesi;
- gestione strutturata di eventi e incidenti;
- integrazione con sistemi OT/IT e dispositivi IoT.

10.5. Finanza e servizi professionali

UC e AI migliorano l'esperienza cliente (consulenze a distanza, co-browsing, meeting ibridi) e rafforzano la collaborazione tra filiali, uffici centrali e partner. La sfida è conciliare questi benefici con requisiti stringenti di compliance, tracciabilità e controllo delle comunicazioni.

10.6. Ospitalità, turismo, crociere

In hospitality la UC non è solo voce interna di servizio: è parte dell'esperienza ospite, della gestione operativa distribuita e della continuità di servizio tra navi, hotel e strutture a terra. Hotel, resort e navi da crociera utilizzano piattaforme UC per coordinare front

office, housekeeping, manutenzione e servizi ancillari, per la comunicazione con gli ospiti (messaggistica, concierge virtuale, notifiche) e per il check-in da remoto. Soluzioni come InForm Voice, di cui COM.TEL. è distributore esclusivo in EMEA, sono progettate per questi contesti con funzionalità verticali per la gestione degli ospiti e l'integrazione con i sistemi operativi delle strutture.

10.7. Utilities e infrastrutture critiche

Nelle utilities la comunicazione è componente della resilienza operativa. Le piattaforme UC deve supportare:

- sale di controllo e centri operativi ad alta disponibilità;
- comunicazione affidabile con squadre sul territorio;
- gestione di eventi e crisi;
- integrazione con sistemi SCADA, IoT e piattaforme di sicurezza

10.8. Sicurezza, governance e compliance

Per l'Europa, e ancor più per l'Italia, la differenza competitiva la fanno data residency, gestione delle identità, continuità operativa, cifratura e capacità di audit. La sicurezza non è un'appendice tecnica: è parte del valore industriale dell'offerta UC e, nelle gare d'appalto pubbliche, un criterio di qualificazione vincolante.

11. Comunicazioni critiche e sicure: oltre la UC&C tradizionale

Nei contesti di infrastrutture critiche – ferrovie, aeroporti, energia, servizi di pubblica emergenza, grandi amministrazioni e utility – la Unified Communication & Collaboration enterprise non è sufficiente da sola a garantire i livelli di resilienza, sicurezza e continuità richiesti dalle centrali operative e dalle sale di controllo. Le piattaforme di collaboration general purpose restano fondamentali per il lavoro quotidiano, ma devono essere affiancate da un cluster parallelo definito “Critico e Sicuro” progettato per funzionare in condizioni di stress, carico estremo e vincoli di sicurezza stringenti. Questo cluster non sostituisce la UC&C tradizionale: la affianca, la duplica nei punti nevralgici e la isola, quando serve, dal resto della rete corporate per proteggere la continuità del servizio e la sicurezza pubblica.

Le moderne Sale Operative di Monitoraggio e Controllo rappresentano il “core” delle comunicazioni critiche. Sono centri di comando che aggregano voce, video e dati in un'unica vista condivisa, in modo da fornire a operatori e decisori una consapevolezza situazionale costante in real time. Videowall, mappe georeferenziate, telemetria degli impianti e stato delle chiamate convergono in un'unica “immagine operativa comune”, riducendo i tempi per comprendere cosa sta accadendo e coordinare gli interventi sul campo. Le Control Room di pubblica sicurezza, trasporti ed energia consentono miglioramenti misurabili nei tempi di risposta e nella qualità del coordinamento.

Nel settore ferroviario, ad esempio, sistemi di comunicazione mission critical collegano stazioni, posti di movimento, treni e impianti lungo centinaia di chilometri di linea con requisiti di affidabilità e interoperabilità più severi di quelli delle comunicazioni d'ufficio. In un centro di emergenza o in una control room utility, un minuto di downtime non pianificato può valere migliaia di euro di costi diretti e incidere sulla sicurezza di persone e impianti.

Al centro di questo modello si trovano due elementi chiave:

- il Dispatch Console di nuova generazione, le postazioni da cui gli operatori gestiscono in tempo reale chiamate, allarmi e flussi operativi. Le console agiscono come l'interfaccia unica in grado di smistare, registrare e cross-connettere comunicazioni provenienti da reti radio professionali (PMR/LMR, MCX su reti 4G/5G) e normali linee telefoniche e dati, indirizzandole istantaneamente verso i terminali speciali o proiettandone i dati di sintesi sul videowall di sala.
- Session Border Controller (SBC) Intelligenti: sono gli elementi cruciali posizionati al confine della rete della sala operativa. Gli SBC intelligenti governano il routing prioritario delle sessioni multimediali (voce e video), proteggono l'infrastruttura da attacchi informatici mirati (cyber-security perimetrale), normalizzano i protocolli di comunicazione eterogenei e assicurano la massima continuità operativa (Business Continuity) anche in scenari di crisi o parziale degradazione della rete esterna.

Il valore distintivo di questo modello risiede nell'affiancamento protetto. Il cluster "Critico e Sicuro" agisce come un'infrastruttura speculare ad altissima affidabilità: in condizioni normali ottimizza e potenzia i flussi di comunicazione e monitoraggio ordinari; in situazioni di emergenza, isola in modo intelligente la sala operativa, assicurando che l'interazione tra operatori, videowall e terminali di campo rimanga operativa al 100%, protetta da policy di sicurezza stringenti.

Questo modello evolutivo delle UC per comunicazioni critiche e sicure si inserisce in un ecosistema ove convergono i leader globali dell'infrastruttura IT, del core networking e dell'enterprise communication. Le soluzioni di dispatching e session border control intelligente dialogano in modo nativo e si integrano nei flussi tecnologici di grandi fornitori quali Cisco, Ericsson, Nokia, Fujitsu, NEC, Oracle (Acme Packet) e Audiocodes.

Per i fornitori UC e per gli integratori, questo segmento rappresenta un'area di crescita distinta rispetto alla collaboration enterprise: qui il valore non si misura solo in funzionalità e licenze, ma nella capacità di progettare, certificare e gestire soluzioni che restano operative quando tutto il resto è sotto pressione.

12. Operatori europei e integratori UC: Il caso COM.TEL. S.p.a.

In un mercato dominato da grandi ecosistemi globali, la presenza di operatori europei con capacità di integrazione, servizio gestito e presidio territoriale non è un dettaglio di nicchia rappresenta un elemento strutturale dell’ecosistema UC in contesti regolati. Il caso COM.TEL. offre un esempio di come un operatore con radici italiane abbia assunto un ruolo di riferimento su scala EMEA e internazionale attraverso tre mosse strategiche ravvicinate.

Le tre tappe della trasformazione

- **Acquisizione della divisione UC di NEC in EMEA (2025).** COM.TEL. rileva NEC Italia (rinominata COM.TEL. Innovation) e NEC Nederland B.V. (COM.TEL. International), inclusa la branch degli Emirati Arabi Uniti, assumendo la responsabilità di gestione, manutenzione e sviluppo di un’ampia base installata di soluzioni voce e UC in Europa, Medio Oriente e Africa.
- **Partnership esclusiva con Forerunner Technologies – InForm Voice (2025–2026).** COM.TEL. International diventa distributore esclusivo di InForm Voice per EMEA. A inizio 2026 la partnership viene estesa ad Asia-Pacifico e India. InForm Voice integra IPPBX, voce, unified messaging, conferenze audio/video, collaboration, mobilità e contact center in un’unica piattaforma enterprise. La possibilità di far evolvere installazioni NEC esistenti verso InForm Voice, mantenendo continuità funzionale, riduce il rischio di migrazione per clienti in settori sensibili.
- **Lancio della suite VOICE (aprile 2026).** COM.TEL. presenta VOICE, piattaforma globale per la comunicazione aziendale integrata e sicura. La suite combina strumenti di collaborazione, funzionalità verticali per crocieristico, hospitality, difesa e pubblica sicurezza, una gamma di terminali (desktop, softphone, DECT) e componenti per contact center multicanale con registrazione conforme GDPR, AI integrata e strumenti di governance del dato conversazionale.

Questo tipo di operatore industriale traduce piattaforme globali in soluzioni conformi e operative nei contesti più sensibili.

La presenza geografica

La presenza si articola su tre livelli geografici principali:

- **Italia:** fornitore e integratore per PA, sanità, industria, trasporti, utilities e hospitality, con progetti che spaziano dalle centrali operative ai sistemi UC per uffici e servizi al cittadino.
- **EMEA:** gestore dell’intero installato NEC per UC in Europa, Medio Oriente e Africa, con rete di partner in Paesi Bassi, Germania, Austria, Grecia, Turchia, Polonia, Emirati Arabi Uniti, Spagna, Regno Unito e altri mercati.

-
- **Asia-Pacifico e India:** distribuzione esclusiva di InForm Voice con soluzioni UC per hospitality, crocieristico, industria e servizi avanzati.

I tre assi di differenziazione

- **Continuità e modernizzazione graduale.** L'eredità dell'installato NEC consente un percorso di transizione verso architetture moderne senza interruzioni di servizio. In settori regolati, dove la stabilità operativa è un requisito non negoziabile, questo è un vantaggio concreto rispetto a chi propone migrazioni radicali.
- **Prossimità e specializzazione verticale.** Presidio diretto in Italia ed Europa, rete di partner locali, conoscenza dei contesti normativi e attenzione a verticali come sanità, PA, hospitality, crociere, difesa e utilities. La UC diventa parte integrante dei processi di servizio, non solo uno strumento di comunicazione.
- **Integrazione tra UC, AI e cybersecurity.** VOICE e InForm Voice sono progettate per dialogare con servizi cloud, funzionalità AI e controlli di sicurezza avanzati, in linea con GDPR e NIS2. L'integrazione tra comunicazione, analisi delle interazioni, automazione e sicurezza è il tratto caratteristico delle strategie UC più avanzate nel contesto europeo.

Il caso COM.TEL. indica anche una tendenza più generale: in Europa i mercati regolati premiano gli operatori capaci di garantire conformità, prossimità e verticalizzazione. La scala tecnologica degli hyperscaler è necessaria ma non sufficiente; la capacità di adattare le piattaforme a contesti complessi fa la differenza.

L'offerta UC di COM.TEL.

Piattaforme e prodotti. Tecnologie ex-NEC per UC in area EMEA; InForm Voice come soluzione UC “core” per EMEA e Asia-Pacifico/India (in esclusiva); VOICE come ombrello di prodotti e servizi che integra UC, contact center, terminali e soluzioni verticali.

Servizi di integrazione e managed service. COM.TEL. opera come system integrator e fornitore di servizi gestiti: progettazione di architetture ibride, migrazione da PBX legacy, integrazione con reti e sistemi verticali (sanità, hospitality, PA, industria), monitoraggio, supporto 24/7 e gestione della compliance.

AI e cybersecurity come layer trasversali. VOICE e InForm Voice integrano nativamente funzionalità AI per efficienza, sicurezza e qualità delle interazioni (trascrizione, analytics, assistenza agli operatori, automazione), abbinate a soluzioni di cybersecurity, registrazione conforme e strumenti di governance del dato conversazionale.

Verticali e aree geografiche di riferimento

Le piattaforme di nuova generazione consentono una offerta in settori verticale chiave:

- **Hospitality e crocieristico:** con InForm Voice e la presenza storica di NEC in questi settori, COM.TEL. offre soluzioni UC integrate di guest experience e operations a hotel, resort, navi da crociera e strutture ricettive.
- **Difesa, sicurezza pubblica e infrastrutture critiche:** la combinazione di tecnologie NEC, VOICE e competenze in ambito sicurezza permette di indirizzare ambienti ad alta criticità (centrali operative, reti mission-critical).
- **PA e sanità:** la base installata EMEA, la capacità di integrazione con infrastrutture esistenti e l'attenzione a sovranità del dato e compliance favoriscono progetti di smart government, smart hospital e centrali di servizio al cittadino.
- **Industria e servizi avanzati:** soluzioni per collaboration, fabbriche connesse, contact center B2B e servizi professionali integrando competenze su UC, rete, sicurezza e IoT.

COM.TEL. è inoltre attiva anche nell'ambito delle comunicazioni "critiche e sicure". Le soluzioni offerte riguardano Dispatch Console di nuova generazione, soluzione per il dispatch di elaborazione delle chiamate nei centri di controllo critici ad alta pressione (es. ferrovia, aeroporto, fornitore di energia, emergenza pubblica, ecc.) e nelle amministrazioni ad alto traffico di chiamate per servizi emergenziali e Sale di Controllo (videowall, postazioni di monitoraggio, terminali, ecc.) e Session Border Controller intelligenti.

Sono soluzioni che affiancano e duplicano la UC tradizionale per il cluster "Critico e Sicuro". Diverse sono le applicazioni già operative presso clienti in ambito energia, difesa e trasporti. Le tecnologie principali sono Alcatel-Lucent, Cisco, Ericsson, Nokia, Fujitsu, NEC, ORACLE Acme Packet, AUDIOCODES.

13. Il Quadro Normativo per UC e UCaaS

La Unified Communications si colloca nel perimetro delle infrastrutture critiche digitali: concentra dati personali, conversazioni sensibili, metadati di traffico e – con l'AI – contenuti derivati e profili comportamentali generati da funzioni di analisi e automazione.

In Europa, il quadro di riferimento per chi acquista, vende o integra soluzioni UC è definito da alcune normative chiave: GDPR, NIS2, EEC, Data Governance, Data Act e AI Act. A questi si aggiungono le norme nazionali sul perimetro cibernetico, con l'ACN come autorità di riferimento in Italia.

GDPR – La base della privacy nelle comunicazioni

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) disciplina il trattamento dei dati personali generati dai sistemi UC: numeri chiamante/chiamato, registrazioni

audio/video, log di accesso, trascrizioni e chat sono dati personali o “particolarmente sensibili” in contesti come sanità, HR o servizi al cittadino. Per le piattaforme UC questo implica la necessità di una base giuridica chiara per ogni trattamento (contratto, obbligo legale, interesse legittimo, consenso ove richiesto), la minimizzazione dei dati raccolti e conservazione limitata nel tempo, diritti degli interessati anche su registrazioni di riunioni, log di chat e contenuti derivati.

In pratica, funzioni come la registrazione sistematica delle chiamate, la trascrizione automatica o l'analisi delle conversazioni vanno progettate e configurate con logiche di “privacy by design e by default”.

NIS2 – La cybersicurezza diventa obbligo

La Direttiva NIS2 (UE 2022/2555) è il pilastro del nuovo regime europeo di cybersicurezza e sostituisce la direttiva NIS originaria. Estende gli obblighi vincolanti di gestione del rischio e notifica degli incidenti a un numero molto più ampio di entità “essenziali” e “importanti”, incluse infrastrutture digitali, fornitori di servizi cloud, operatori di reti e servizi di comunicazione elettronica pubblici e numerose amministrazioni pubbliche.

In Italia la direttiva è recepita con il D.Lgs. 138/2024 in vigore da ottobre 2024, amplia gli obblighi di cybersicurezza a circa 160.000 entità essenziali e importanti in 18 settori. In Italia si stima che circa 20.000 organizzazioni siano coinvolte. Per questi soggetti le piattaforme UC sono sistemi critici da rendere resilienti e tracciabili.

NIS2 richiede: misure tecniche e organizzative adeguate (gestione del rischio, sicurezza della supply chain, business continuity, incident response); notifica degli incidenti entro 24/72 ore; responsabilità diretta degli organi di gestione, con sanzioni fino a 10 milioni di euro o al 2% del fatturato mondiale annuo.

EECC e servizi di comunicazione “number-independent”

Il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC) aggiorna la regolamentazione TLC e introduce la categoria dei servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero (NI-ICS), che comprende molti strumenti di comunicazione online come app di messaggistica, videoconferenza e alcune componenti UC che operano senza numerazione telefonica tradizionale.

Pur essendo esentati dalle autorizzazioni TLC “piene”, in diversi Stati membri ai NI-ICS vengono progressivamente applicati obblighi in ambiti come sicurezza pubblica, intercettazione legale, comunicazioni di emergenza e tutela dei consumatori. La Germania, ad esempio, ha chiarito che i fornitori di servizi di comunicazione online classificati come NI-ICS sono soggetti a specifici obblighi ai sensi della legge sulle telecomunicazioni, inclusi adempimenti in materia di sicurezza pubblica e monitoraggio del mercato.

Per i fornitori UC e UCaaS questo crea un contesto duale: i servizi che assomigliano alla telefonia tradizionale (basata su numerazione) restano nel perimetro classico delle

regole TLC; le comunicazioni puramente online possono essere sottoposte a requisiti nazionali specifici in tema di registrazione, capacità di intercettazione e accesso ai servizi di emergenza, in funzione delle implementazioni locali.

I clienti che operano in più Stati membri devono considerare che una stessa soluzione UCaaS può essere soggetta a strati normativi nazionali differenti oltre alle regole europee orizzontali.

Data Act, Schrems II e sovranità del dato

Il Data Act (UE 2023/2854) introduce un quadro europeo per la condivisione fidata dei dati fra settori e Stati membri, prevedendo intermediari neutri, meccanismi di “data altruism” e regole per la nascita di Common European Data Spaces in ambiti come sanità, energia, mobilità, finanza, manifattura e pubblica amministrazione.

Per la Unified Communications questo significa che i dati generati dalle interazioni (chiamate, riunioni, chat, notifiche) saranno sempre più chiamati a dialogare con spazi dati settoriali – ad esempio nei percorsi di cura, nella gestione delle reti energetiche o nei servizi al cittadino – nel rispetto dei principi di minimizzazione, finalità specifiche e sicurezza rafforzata.

In parallelo, la sentenza Schrems II ha invalidato il Privacy Shield UE-USA e imposto valutazioni caso per caso sui trasferimenti verso gli Stati Uniti. Per le soluzioni UCaaS cloud-based questo significa che non basta avere un data center in UE: occorre verificare se il fornitore è soggetto al CLOUD Act statunitense, quali misure supplementari sono adottate, se è disponibile la gestione delle chiavi di cifratura in capo al cliente. Molte PA e organizzazioni in settori regolati richiedono esplicitamente data residency in Italia, tramite il Polo Strategico Nazionale o data center certificati ACN. Il tema non è solo geografico: è chi può, in ultima istanza, accedere ai dati UC.

Altro aspetto che rilevante del Data Act per l’UCaaS è la progressiva eliminazione delle tariffe di switching e l’interoperabilità per uso parallelo di più servizi cloud. Ciò dovrebbe rafforzare la capacità di negoziare strategie multi-fornitore riducendo il rischio di lock-in di lungo periodo.

AI Act – L’AI nelle comunicazioni sotto regolazione

L’AI Act, con entrata in vigore progressiva tra 2025 e 2026, classifica i sistemi AI per livello di rischio e impone requisiti proporzionati.

Nel contesto UC, molte funzioni AI – trascrizione, sintesi automatica delle riunioni, analisi base del sentiment quality monitoring, suggerimenti contestuali, assistenza agli operatori nei contact center – rientrano in genere nella categoria di rischio limitato, soggetta principalmente a obblighi di trasparenza (ad esempio avvisi sull’uso di contenuti generati da AI).

Quando però la UC incorpora AI in casi d’uso che incidono su diritti fondamentali o accesso a servizi essenziali (selezione del personale, scoring per servizi pubblici,

decisioni automatizzate su benefici), la soluzione può ricadere nel perimetro dei sistemi ad alto rischio, con obblighi aggiuntivi sia per i fornitori sia per gli utilizzatori, incluse valutazioni di impatto dedicate.

Per chi sviluppa e integra UC con AI, questo significa progettare fin dall'inizio moduli e configurazioni secondo logiche di by-design compliance: classificazione dei casi d'uso, informative chiare, logging adeguato, possibilità di disabilitare o limitare le funzioni AI in contesti regolati.

Le implicazioni sui modelli di deployment

Il quadro normativo influenza direttamente la scelta fra on-premise, hosted, UCaaS pubblico e modelli ibridi.

- On-premise e hosted dedicato: preferiti da chi ha requisiti di isolamento molto stringenti (difesa, infrastrutture critiche). Pieno controllo su dati, configurazione e continuità, a fronte di maggiori costi e responsabilità interne.
- Modelli ibridi: il modello prevalente per le organizzazioni NIS2-rilevanti. componenti critiche (control plane, integrazioni con sistemi core, dati più sensibili) in data center propri o in cloud nazionale qualificato; servizi voce/video e collaboration in cloud pubblico europeo per scalabilità e aggiornamenti continui
- UCaaS full-cloud: privilegiato dalle PMI meno vincolate, ma con richiesta crescente di trasparenza su data residency, certificazioni di sicurezza, conformità a GDPR, NIS2 e AI Act, e possibilità di evitare il lock-in grazie alle regole del Data Act.

In un mercato dove prezzo e funzionalità non bastano più a discriminare, la capacità di offrire soluzioni UC sicure, governabili e conformi – con opzioni di deployment flessibili e documentate – è un fattore competitivo decisivo in Europa.

Digital Decade 2030: connettività, cloud e adozione AI

Oltre alle norme, l'Unione europea ha definito una serie di obiettivi strategici e programmi di investimento che influenzano la domanda di UC e UCaaS nei diversi Stati membri. Le piattaforme UC si collocano all'incrocio tra connettività, cloud, AI e spazi dati e sono quindi direttamente toccate da queste iniziative.

Il programma Digital Decade 2030 fissa obiettivi concreti per la trasformazione digitale europea, tra cui connettività gigabit universale, copertura 5G, adozione di cloud e AI e sviluppo delle competenze digitali.

Gli obiettivi più rilevanti per la UC includono:

- entro il 2030, connettività gigabit per tutte le famiglie europee e copertura 5G per tutte le aree popolate;
- almeno il 75% delle imprese europee che utilizza soluzioni di cloud, AI o big data;
- il rafforzamento di reti transfrontaliere ad alta capacità, sicure e integrate che combinano connettività, capacità di calcolo e cloud ("reti 3C").

Per i fornitori UC/UCaaS questo si traduce in una domanda strutturale di comunicazioni in tempo reale di alta qualità su reti fisse e mobili e di piattaforme collaborative cloud affidabili a livello transfrontaliero. Per i clienti, in particolare grandi gruppi e PA, indica che gli investimenti in connettività e cloud sono politicamente ancorati e destinati a durare.

Implicazioni per clienti e fornitori

L'Unione europea è passata da un approccio puramente orientato al mercato per i servizi digitali a un quadro regolatorio coerente che incide direttamente sul modo in cui le soluzioni di Unified Communications (UC) e UCaaS vengono progettate, erogate e gestite. Per i clienti europei questo significa più obblighi per i fornitori, ma anche garanzie più chiare in termini di sicurezza, uso dei dati e riduzione del lock-in.

Nel loro insieme, il quadro regolatorio europeo spinge UC e UCaaS verso un modello:

- **più sicuro e responsabilizzante**, grazie a NIS2, alle norme settoriali e alla responsabilità a livello di vertice;
- **meno esposto al lock-in**, grazie ai requisiti del Data Act su switching, interoperabilità ed equivalenza funzionale tra servizi cloud;
- **più trasparente e consapevole nell'uso dell'AI**, alla luce degli obblighi basati sul rischio previsti dall'AI Act;
- **più integrato con gli spazi dati e le strategie digitali settoriali**, in virtù di DGA, programma Digital Europe e obiettivi della Digital Decade.

14. Uno sguardo oltre l'Europa

Sebbene il baricentro regolatorio di questo white paper sia l'UE, molti clienti operano in più giurisdizioni o utilizzano piattaforme UCaaS globali.

- Stati Uniti. La regolazione FCC per i servizi VoIP "interconnected" impone obblighi precisi su 911/E-911 (instradamento corretto delle chiamate di emergenza, gestione della "Registered Location", avvisi sui limiti del servizio), mentre il CALEA estende doveri di intercettazione legale a provider broadband e VoIP interconnessi.
- Regno Unito. Ofcom inquadra molte soluzioni UC nelle categorie dei servizi "number-based" o NI-ICS (Number-Independent Interpersonal Communications Services), con obblighi differenziati su accesso ai servizi di emergenza e tutela degli utenti, in continuità con la logica EECC ma con implementazione nazionale autonoma.
- Cina. Il Cybersecurity Law (CSL) e la Personal Information Protection Law (PIPL) introducono forti obblighi di data localization e condizioni stringenti per il trasferimento transfrontaliero di dati: gli operatori di "critical information infrastructure" devono conservare in Cina i dati personali e i dati importanti raccolti nel Paese, e l'export dei dati è soggetto a valutazioni di sicurezza e clausole standard.

-
- India. Il quadro è regolato dal regime di Unified License del DoT/TRAI per i servizi TLC; i servizi UCaaS/CCaaS enterprise rientrano in genere in licenze con obblighi su instradamento del traffico, sicurezza e lawful interception, mentre è ancora in corso il dibattito sull'estensione piena delle regole telecom alle OTT consumer, che finora il DoT ha respinto.

Per i clienti europei che lavorano globalmente, questo significa che una stessa piattaforma UC può operare sotto regole diverse a seconda del Paese, con implicazioni su dove risiedono i dati, come possono essere trasferiti e quali garanzie effettive – ad esempio su emergenza, lawful access o data residency – sono coperte contrattualmente e a livello normativo.

15. Conclusioni

L'Unified Communications è diventata una componente strutturale dell'infrastruttura digitale. Ha cambiato il modo in cui imprese, PA e infrastrutture critiche comunicano, prendono decisioni, erogano servizi. Gestisce le comunicazioni di ospedali, fabbriche, e pubblica amministrazione e ha nell'economia digitale lo stesso peso strategico delle reti di distribuzione energetica o dei sistemi di pagamento

Il mercato globale cresce a doppia cifra, ma la vera discontinuità sta nel passaggio da prodotti a piattaforme integrate, e dalla comunicazione come costo fisso alla comunicazione come leva di produttività, qualità del servizio e inclusione.

In Europa, il quadro normativo – GDPR, NIS2, Data Act, AI Act – ha trasformato la UC in un ambito regolato. Questo non è solo un vincolo: è anche un'opportunità per chi sa costruire offerte che coniugano innovazione, conformità e affidabilità. I grandi hyperscaler americani dominano i volumi, ma lasciano spazio agli operatori regionali europei capaci di garantire data residency, prossimità e verticalizzazione in settori regolati.

Per l'Italia la partita è aperta. Il ritardo nell'adozione UC può diventare un vantaggio: la sostituzione dell'installato legacy con piattaforme di nuova generazione, sostenuta da PNRR e incentivi alla transizione digitale, può comprimere anni di evoluzione in un ciclo più breve, costruire nuove capacità: sportelli digitali, telemedicina, centrali operative integrate, fabbriche connesse, hospitality e turismo più resilienti, infrastrutture critiche meglio coordinate. La sfida è passare da progetti isolati a strategie di lungo periodo che integrino tecnologia, organizzazione, competenze e governance.

Il prossimo ciclo di innovazione UC non sarà definito da un'unica piattaforma o da un'unica tecnologia: sarà definito dalla capacità delle organizzazioni di usare la comunicazione come infrastruttura attiva – che apprende, si adatta e produce valore – e dalla capacità degli operatori di accompagnarle in questa trasformazione in modo responsabile.

Bibliografia e fonti

Fortune Business Insights, Unified Communication & Collaboration (UC&C) Market Size, Share & Industry Analysis, 2026–2034. 16 marzo 2026.

<https://www.fortunebusinessinsights.com/unified-communications-and-collaboration-uc-c-market-106182>

Fortune Business Insights, Unified Communication as a Service (UCaaS) Market Size, Share & Industry Analysis, 2026–2034.

<https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/unified-communication-as-a-service-ucaas-market-101934>

Fortune Business Insights, Unified Communication as a Service (UCaaS) Market Size, Share & Industry Analysis, 2026–2034.

<https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/unified-communication-market-100278>

Grand View Research, Global Unified Communications as a Service (UCaaS) Market Report, 2025–2033. <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/unified-communications-as-a-service-market>

<https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-unified-communications-as-a-service-market>

Grand View Research, Europe Unified Communications Market Size & Report, 2030. <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/europe-unified-communications-market-report>

Grand View Research, Europe Unified Communication As A Service Market Size & Outlook. <https://www.grandviewresearch.com/horizon/outlook/unified-communication-as-a-service-market/europe>

Mordor Intelligence, Unified Communications and Collaboration Market Report.

<https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communications-and-collaboration-market>

Mordor Intelligence, Unified Communication as a Service (UCaaS) Market Report.

<https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/unified-communication-as-a-service-ucaas-market>

Mordor Intelligence, Europe IP Telephony & Unified Communications as-a-Service Market. <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/europe-ip-telephony-and-unified-communications-as-a-service-market>

Precedence Research, Unified Communication and Collaboration Market, 2026–2035. <https://www.precedenceresearch.com/unified-communication-and-collaboration-market>

Coherent Market Insights, Unified Communications Market. Aggiornato al 15 marzo 2026. <https://www.coherentmarketinsights.com/market-insight/unified-communications-market-5689>

KBV Research, Europe Unified Communication as a Service (UCaaS) Market Size. <https://www.kbvresearch.com/europe-unified-communication-as-a-service-market/>

Research and Markets, Unified Communication Market Report 2026. <https://www.researchandmarkets.com/reports/6226675/unified-communication-market-report>

Metrigy: <https://www.metrigy.com/product/ucaas-quarterly-market-share-forecast-report-2025-4q25/>

IDC, European Unified Communications and Collaboration Forecast, 2021–2026. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=EUR149750822>

IDC, European Unified Communications-as-a-Service Forecast, 2021–2026. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=EUR149796622>

IDC, Worldwide Unified Communications and Collaboration Forecast, 2024–2028. <https://my.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS52530824>

IDC, Top 5 Predictions for UC&C and CC in Europe in 2025. <https://www.idc.com/resource-center/blog/top-5-predictions-for-ucc-and-cc-in-europe-in-2025/>

McKinsey & Company, AI in the workplace: A report for 2025. 27 gennaio 2025. <https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ais-full-potential>

McKinsey & Company, The State of AI: Global Survey 2025. 4 novembre 2025. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>

McKinsey Health Institute, The Human Skills You'll Need to Thrive in 2026's AI-Driven Workplace. 11 gennaio 2026. <https://www.mckinsey.org/dotorgblog/the-human-skills-you-will-need-to-thrive-in-2026s-ai-driven-workplace>

UC Today, Best AI Productivity Reports in 2026: ROI, Adoption & Productivity. 29 marzo 2026. <https://www.uctoday.com/productivity-automation/ai-productivity-reports-2026/>

Deloitte, 2026 Global Telecommunications Industry Outlook. 19 febbraio 2026. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/technology/technology-media-telecom-outlooks/telecommunications-industry-outlook.html>

Deloitte, 2025 Smart Manufacturing Survey 30 aprile 2025. <https://www.deloitte.com/us/en/about/press-room/deloitte-2025-smart-manufacturing-survey.html>

UC Today, UCaaS Market 2025: Gartner Magic Quadrant Highlights Leaders and Emerging Trends. 28 settembre 2025. <https://www.uctoday.com/unified-communications/ucaas-market-2025-gartner-magic-quadrant-highlights-leaders-and-emerging-trends/>

Channel Futures, 2025's Top UCaaS Providers: RingCentral, Vonage, 8x8. 24 luglio 2025. <https://www.channelfutures.com/unified-communications/2025-top-ucaas-providers-ringcentral-vonage-8x8>

Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR (General Data Protection Regulation).

Direttiva (UE) 2022/2555 – NIS2 (Network and Information Security Directive 2).

Decreto legislativo 21 agosto 2024, n. 138 – Recepimento NIS2 in Italia, ruolo ACN.

Regolamento (UE) 2023/2854 – Data Act.

Sentenza CGUE C-311/18 (“Schrems II”) – Trasferimenti di dati verso gli Stati Uniti.

Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale (AI Act), approvato nel 2024.

Linee guida e documenti ACN su NIS2, perimetro cibernetico e cloud qualificato per la PA (Polo Strategico Nazionale).

Forerunner Technologies, Forerunner Technologies and COM.TEL. International Announce Strategic Partnership for Exclusive InForm Voice Distribution Across EMEA. 25 agosto 2025. <https://ftrinc.com/forerunner-technologies-and-comtel-announce-strategic-partnership-for-exclusive-inform-voice-distribution-across-emea/>

COM.TEL. Italia, Comunicato stampa: accordo vincolante acquisto divisione Unified Communication di NEC. Aprile 2025. <https://www.comtelitalia.it/investor-relations/>

COM.TEL. Italia, Comunicati 2025–2026 su costituzione COM.TEL. Innovation e COM.TEL. International. <https://www.comtelitalia.it/news/>

COM.TEL. Italia, Comunicato su lancio della suite VOICE come piattaforma globale per comunicazione integrata, AI e cybersecurity. Aprile 2026.

Forerunner Technologies, Comunicato su estensione partnership per InForm Voice ad Asia-Pacifico e India. 2026.

Glossario

Agent assist. Funzioni AI che supportano in tempo reale gli operatori di contact center con suggerimenti contestuali, accesso alle basi di conoscenza e compilazione automatica delle note.

AI Act. Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale (approvato nel 2024, vigore progressivo 2025–2026). Classifica i sistemi AI per livello di rischio (vietati, alto rischio, rischio limitato, rischio minimo) e impone obblighi proporzionati.

AI – Artificial Intelligence. Intelligenza Artificiale. Insieme di tecniche computazionali che abilitano sistemi a apprendere, ragionare e prendere decisioni automatizzate o semi-automatizzate.

BFSI (Banking, Financial Services and Insurance). Acronimo che raggruppa i settori bancario, finanziario e assicurativo nelle analisi di mercato.

BYOD – Bring Your Own Device. Uso di dispositivi personali per accedere a servizi aziendali, incluse le piattaforme UC.

CAGR – Compound Annual Growth Rate. Tasso di crescita annuale composto. Misura la crescita media annua di un mercato nel tempo, normalizzando le oscillazioni annuali.

CCaaS – Contact Center as a Service. Piattaforme cloud per contact center multicanale (voce, chat, e-mail, social). Sempre più convergente con UCaaS nelle offerte integrate.

CPaaS – Communications Platform as a Service. Piattaforme API-centriche per integrare funzionalità di comunicazione (voce, video, messaggistica) direttamente in applicazioni e processi aziendali.

CX / EX – Customer Experience / Employee Experience. Esperienza percepita rispettivamente da clienti/utenti e dipendenti nell'interazione con servizi e strumenti digitali.

Data Act. Regolamento europeo (UE 2023/2854) che disciplina accesso, portabilità e riutilizzo dei dati generati da prodotti e servizi connessi, inclusi i log delle piattaforme UC.

Data residency. Localizzazione geografica dei dati (dove sono conservati e trattati). Criterio chiave per GDPR, NIS2, Data Act e policy del Polo Strategico Nazionale.

Digital Twin – Gemello digitale. Replica virtuale dinamica di un asset fisico (edificio, impianto, infrastruttura), aggiornata in tempo reale con dati da sensori. Integrata con UC per prenotazione spazi, gestione sale e manutenzione predittiva.

Edge computing. Elaborazione dei dati in prossimità della fonte, anziché in cloud centralizzato. Riduce la latenza e migliora la reattività per applicazioni critiche come UC mobile e IoT industriale.

ESG – Environmental, Social, Governance. Insieme di criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance adottati da aziende e investitori. Le soluzioni UCaaS cloud contribuiscono agli obiettivi ESG riducendo i viaggi e i consumi energetici.

GDPR – General Data Protection Regulation. Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali. Quadro di riferimento per la privacy in Europa, con applicazione diretta a tutti i trattamenti di dati relativi a persone fisiche nell'UE.

Hosted. Piattaforma UC installata presso data center del provider, in configurazione dedicata (single-tenant). Riduce l'onere operativo interno mantenendo un elevato controllo rispetto al cloud pubblico.

IAM – Identity and Access Management. Processi e tecnologie per gestire identità digitali e controllare l'accesso a sistemi, applicazioni e dati.

IoT – Internet of Things. Rete di dispositivi fisici connessi (sensori, attuatori, sistemi industriali) che raccolgono e scambiano dati. Integrazione crescente con piattaforme UC per gestione operativa e sicurezza.

IPPBX. Centralino telefonico IP (Private Branch Exchange su rete IP) che gestisce chiamate interne ed esterne tramite protocolli VoIP.

Machine Learning (ML). Sottoinsieme dell'AI in cui gli algoritmi apprendono da dati senza programmazione esplicita. Alla base di trascrizione, analytics e classificazione nelle piattaforme UC.

Meeting intelligence. Funzioni AI applicate alle riunioni che generano trascrizioni, riassunti, action item e capitoli automaticamente.

Modello ibrido. Architettura che combina componenti on-premise o hosted (per funzioni critiche) con servizi UC/UCaaS in cloud (per scalabilità e innovazione). Il modello prevalente nelle grandi organizzazioni europee.

NIS2 – Network and Information Security Directive 2. Direttiva UE 2022/2555, recepita in Italia con D.Lgs. 138/2024. Definisce requisiti minimi di cybersicurezza per circa 160.000 entità essenziali e importanti in 18 settori critici.

On-premise. Modello in cui la piattaforma UC risiede nei data center dell'organizzazione. Massimo controllo, ma richiede investimenti e competenze interne significative.

PBX – Private Branch Exchange. Centralino telefonico privato (tradizionale o IP) che gestisce chiamate interne ed esterne di un'organizzazione.

Pro-AV – Professional Audiovisual. Sistemi audiovisivi professionali (sistemi di sala, video wall, audio distribuito) integrati con piattaforme UC per esperienze di meeting ibride end-to-end.

PSN – Polo Strategico Nazionale. Iniziativa italiana per fornire alla PA infrastrutture cloud qualificate con data residency in Italia, conformi agli standard ACN.

SCADA – Supervisory Control and Data Acquisition. Sistema informatico di supervisione e controllo per monitorare e gestire processi industriali o infrastrutture complesse in tempo reale.

Schrems II. Sentenza CGUE C-311/18 che ha invalidato il Privacy Shield UE-USA e imposto valutazioni caso per caso sui trasferimenti di dati personali verso gli Stati Uniti.

SIP – Session Initiation Protocol. Protocollo standard per l'avvio, la gestione e la chiusura di sessioni di comunicazione in tempo reale (voce, video, messaggistica) su reti IP.

SLA – Service Level Agreement. Accordo contrattuale che definisce i livelli di servizio garantiti (disponibilità, tempi di risposta, qualità). Elemento chiave nella valutazione di soluzioni UCaaS managed.

UC – Unified Communications. Integrazione di voce, video, messaggistica, presence, conferencing e applicazioni aziendali in un'esperienza coerente.

UC&C – Unified Communications & Collaboration. Estensione della UC che aggiunge strumenti di collaborazione strutturata: workspace digitali, co-authoring, lavagne, gestione progetti.

UCaaS – Unified Communications as a Service. Erogazione cloud/as-a-service delle funzionalità UC, in abbonamento, con infrastruttura gestita dal provider. Modello di costo OpEx, scalabilità flessibile, aggiornamenti continui.

VoIP – Voice over IP. Trasmissione della voce su reti IP. Base tecnologica della telefonia IP moderna, dei softphone e delle piattaforme UC.

WebRTC – Web Real-Time Communication. Standard aperto che abilita comunicazioni audio-video e scambio dati in tempo reale via browser, senza client dedicati.

Zero Trust. Modello di sicurezza in cui nessun utente, dispositivo o applicazione è implicitamente affidabile: ogni accesso è verificato, autenticato e contestualizzato indipendentemente dalla posizione nella rete.

Nota metodologica sulle fonti di mercato

I dati di mercato citati nel presente documento provengono da report di ricerca commerciale di Mordor Intelligence, Fortune Business Insights e Grand View Research, integrati con analisi di IDC e Gartner. Le stime di queste fonti divergono anche significativamente perché adottano perimetri diversi: alcune includono hardware e servizi professionali, altre si limitano a software e licenze; alcune considerano il solo segmento cloud, altre l'intera catena UC&C. I CAGR più elevati (Mordor Intelligence: 26–27%) riflettono basi di partenza più conservative e perimetri più ampi; quelli più contenuti (Fortune, Grand View: 17–18%) derivano da basi di calcolo già elevate nel 2025.

I dati vanno quindi letti come indicatori di direzione e ordine di grandezza, non come previsioni precise. Per ogni fonte è indicata la data di pubblicazione. Il lettore è invitato a consultare direttamente i report originali per dettagli metodologici e aggiornamenti successivi.

Limiti di responsabilità

Le informazioni e i dati contenuti nel presente documento sono forniti in buona fede e COM.TEL. S.p.a. li ritiene accurati alla data della pubblicazione. Gli autori hanno compiuto ogni ragionevole sforzo per garantire l'accuratezza delle informazioni al momento della pubblicazione. In nessun caso COM.TEL. potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni diretti o indiretti derivanti dall'utilizzo delle informazioni qui riportate.

I dati, le analisi, le ricerche, le opinioni o i punti di vista espressi da COM.TEL. S.p.a. non costituiscono evidenze di fatto né garanzie di risultato né costituiscono parere legale. I materiali contenuti in questo documento riflettono le informazioni e le valutazioni disponibili a maggio 2026 e sono soggetti a modifiche senza preavviso.

COM.TEL. S.p.a. non assume alcun obbligo di aggiornare i contenuti della presente pubblicazione, né potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi decisione di investimento, commerciale o di altra natura assunta sulla base delle informazioni qui contenute.

Per ulteriori informazioni:

COM.TEL. S.p.A.

Viale Piero e Alberto Pirelli, 10A

20126 Milano

<https://www.comtelitalia.it>

Documento redatto dal Centro Studi COM.TEL. – maggio 2026

Tutti i diritti riservati. Riproduzione consentita previa citazione della fonte.