

## **PS12973 - NOVA AI CHATBOX/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI"**

Provvedimento n. 31935

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 aprile 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTA la comunicazione del 30 maggio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12973 nei confronti della società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Şirketi;

VISTA la propria decisione dell'11 febbraio 2026, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento al 24 aprile 2026 per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 28 novembre 2025, con la quale la società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Şirketi ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata il 9 febbraio 2026 e depositata nella versione definitiva e consolidata in data 3 marzo 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Şirketi (di seguito anche Scaleup), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, con sede legale in İzmir, Turchia (numero di iscrizione al Registro delle Imprese di İzmir 2104671). Il Professionista offre e gestisce il sistema di intelligenza artificiale NOVA AI Chatbox, accessibile agli utenti italiani in lingua italiana, fruibile sia dal dominio <https://novaapp.ai/> sia tramite app.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**2.** Il procedimento concerne le modalità di offerta da parte del Professionista di NOVA AI Chatbox (di seguito anche NOVA), una "chatbox cross-platform" che offre un servizio di intelligenza artificiale (di seguito 'IA') sviluppato a partire da altre piattaforme.

**3.** La condotta consiste nella mancanza di un'informativa sufficientemente chiara, immediata e intellegibile per i consumatori circa:

a) il fatto che i modelli di IA offerti potrebbero incorrere in quelle che in gergo tecnico prendono il nome di "allucinazioni" (situazioni in cui, a fronte di un dato input inserito da un utente, il modello di IA genera uno o più output contenenti informazioni inesatte, fuorvianti o inventate). In particolare, nessun *disclaimer* o *warning* sull'eventualità che si verificano 'allucinazioni' appariva nelle finestre di dialogo che si aprono durante l'utilizzo dei modelli di IA di NOVA;

b) le caratteristiche del servizio, sia nella versione gratuita che in quella a pagamento.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **III.1. L'iter del procedimento**

**4.** In relazione alla condotta descritta, in data 30 maggio 2025 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12973 ipotizzando che essa potesse configurare una pratica commerciale scorretta in violazione gli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo<sup>1</sup>. Nella comunicazione di avvio del procedimento veniva evidenziato che l'informativa sulla possibilità di incorrere in informazioni inesatte, fuorvianti o inventate avvalendosi delle chatbox a cui dà accesso NOVA, appare essenziale per il compimento in modo consapevole da parte dell'utenza della scelta di utilizzo dei servizi offerti dal professionista, scelta che costituisce una "decisione commerciale" ai sensi del Codice del consumo, anche quando non prevede il pagamento di un corrispettivo monetario. Tale omissione informativa è in grado di incidere, oltre che sulla decisione commerciale relativa all'utilizzo in sé dei modelli di IA di NOVA, anche sulle decisioni che a valle di tale utilizzo possano essere adottate nella convinzione (errata) che gli *outputs* ottenuti siano pienamente attendibili. E' stato inoltre affermato che durante la fruizione gratuita di NOVA o nelle fasi precedenti al processo di acquisto della versione a pagamento, l'informazione circa i sistemi di IA a cui l'utente avrà effettivamente accesso, a titolo gratuito o oneroso, appariva fornita in modo confusorio. Inoltre, nel proporre agli utenti abbonamenti a pagamento per accedere

---

<sup>1</sup> [Cfr, prot. 42751 del 30 maggio 2025. ]

a funzionalità aggiuntive, il professionista non forniva informazioni di dettaglio sulle versioni dei sistemi di IA cui si avrebbe avuto accesso, non consentendo quindi di valutare quale fosse il valore aggiunto dell'abbonamento a NOVA rispetto all'utilizzo della versione gratuita dei medesimi, nonché rispetto alla versione gratuita di NOVA stessa.

5. In assenza di conferme in merito all'avvenuta notifica della comunicazione di avvio del procedimento, si è proceduto a comunicare al professionista l'avvio del procedimento tramite pubblicazione dell'atto sul Bollettino AGCM n. 38 del 29 settembre 2025.

6. La Parte ha avuto accesso agli atti del procedimento il 16 ottobre 2025 e ha inviato le proprie memorie e la risposta alla richiesta di informazioni effettuata con la comunicazione di avvio del procedimento il 14 novembre 2025<sup>2</sup>.

7. Coerentemente con la proroga del termine per la presentazione di impegni accordata dall'Autorità<sup>3</sup>, ScaleUp ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo, il 28 novembre 2025<sup>4</sup>, successivamente integrata il 9 febbraio 2026<sup>5</sup> e depositata nella versione definitiva e consolidata in data 3 marzo 2026<sup>6</sup>.

8. Il Professionista è stato sentito in audizione il 16 gennaio 2026<sup>7</sup>.

9. In data 11 marzo 2026 è stata comunicata alla Parte la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento<sup>8</sup>.

### **III.2. Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

10. NOVA, che il professionista definisce nelle proprie memorie una "piattaforma di integrazione funzionale multi modello"<sup>9</sup> offre accesso, mediante un'unica interfaccia, a varie versioni delle tradizionali *chatbox* basate su modelli di intelligenza artificiale. L'accesso gratuito a NOVA consente un utilizzo limitato ad un solo modello, mentre sottoscrivendo un abbonamento si ha accesso alle versioni a pagamento di diverse tipologie di *chatbox*.

Secondo quanto rappresentato dal professionista, la convenienza di NOVA per il consumatore, rispetto all'utilizzo separatamente delle varie *chatbox* a cui la stessa dà accesso nella versione a pagamento, consiste nella possibilità di beneficiare delle specifiche funzionalità di ciascun sistema operando attraverso una piattaforma unificata. NOVA non rappresenta quindi una nuova *chatbox* di IA, ma, nella versione a pagamento, un servizio di aggregazione, che consente un utilizzo più agevole e flessibile dei diversi modelli di IA; NOVA, inoltre, consentirebbe ai consumatori di beneficiare di un risparmio economico rispetto all'utilizzo separato delle singole *chatbox* tramite diversi abbonamenti.

11. Nel corso del procedimento, il professionista ha sostenuto che le criticità ipotizzate dall'Autorità sarebbero prive di fondamento, in quanto le informazioni fornite ai consumatori consentirebbero di chiarire all'utente, sin dall'inizio, quali sistemi vengono offerti sia nella versione gratuita sia in quella a pagamento, nonché le caratteristiche dei medesimi. Inoltre, l'utente di NOVA sarebbe più sofisticato del consumatore medio, e quindi maggiormente consapevole del funzionamento dell'IA e dei suoi limiti, inclusi i possibili fenomeni di "allucinazione".

12. La proposta di impegni presentata il 28 novembre 2025<sup>10</sup>, successivamente integrata il 9 febbraio 2026<sup>11</sup> e pervenuta nella versione consolidata il 3 marzo 2026<sup>12</sup> prevede misure che comportano l'inserimento di avvertenze circa la possibile presenza di allucinazioni, nonché un arricchimento dell'informativa circa le caratteristiche del servizio NOVA offerto dal professionista e le tipologie di *chatbox* a cui NOVA dà accesso. Di seguito se ne illustra sinteticamente il contenuto.

13. Gli impegni sono stati già in parte realizzati, secondo quanto indicato per ciascuna misura; la loro implementazione definitiva avverrà entro 60 giorni dalla comunicazione della decisione dell'Autorità.

#### **Impegno n. 1: miglioramento dell'accessibilità dei Terms&Conditions e diffusione in lingua italiana**

Il professionista si impegna a modificare i Terms&Conditions (di seguito, "T&C") applicati da ScaleUp al servizio NOVA AI, assumendo le seguenti iniziative:

a. inserimento, già effettuato dal 1° ottobre 2025, di una nuova sezione in lingua inglese denominata "Use of AI Technologies" che avverte espressamente l'utente circa la possibilità che i contenuti generati possono presentare errori: la nuova sezione precisa che NOVA AI si avvale di tecnologie basate su intelligenza artificiale per la generazione

<sup>2</sup> [Cfr. memorie del 14 novembre 2025 prot. 95694. ]

<sup>3</sup> [Cfr. istanza della Parte del 13 ottobre 2025 prot. 84568 e comunicazione al professionista del 30 ottobre 2025 (prot. 90753) della decisione dell'Autorità di prorogare al 28 novembre 2025 il termine per la presentazione di impegni. ]

<sup>4</sup> [Cfr. Formulario del 28 novembre 2025 prot. 100221.]

<sup>5</sup> [Cfr. Formulario del 9 febbraio 2026 prot. 11400. ]

<sup>6</sup> [Cfr. Formulario del 3 marzo 2026 prot. 19388. ]

<sup>7</sup> [Cfr. verbale del 19 gennaio 2026 prot. 4522.]

<sup>8</sup> [Cfr. comunicazione dell'11 marzo 2026 prot. 22494. ]

<sup>9</sup> [Cfr. pag 9 memorie del 14 novembre 2025. ]

<sup>10</sup> [Cfr. Formulario del 28 novembre 2025 prot. 100221.]

<sup>11</sup> [Cfr. Formulario del 9 febbraio 2026 prot. 11400. ]

<sup>12</sup> [Cfr. Formulario del 3 marzo 2026 prot. 19388. ]

dei contenuti e che le informazioni fornite potrebbero risultare, di conseguenza, incomplete, inesatte o non originali. Gli impegni prevedono, inoltre, una riformulazione di tale sezione, chiarendo che il professionista offre un servizio di aggregazione di modelli di IA in un'unica piattaforma.

b. miglioramento dell'accessibilità dei T&C: inserimento di un chiaro riferimento ai T&C con link ipertestuale nella pagina di registrazione/sign up, nella descrizione del servizio mostrata sugli App Store e nella pagina profilo dell'utente.

c. inserimento dei T&C in lingua italiana e di una specifica sezione dei medesimi che riporta il seguente testo "Questa app utilizza tecnologie basate sull'intelligenza artificiale al fine di generare contenuti. Le informazioni fornite possono pertanto essere incomplete, inaccurate o non originali e non devono quindi essere considerate alla stregua di consigli fattuali, professionali o completi. Gli utenti sono gli unici responsabili dei propri input, inclusa la verifica di non inviare materiale protetto da copyright, confidenziale o sensibile. L'uso dell'app per finalità commerciali, mediche, legali o altre attività critiche è rigorosamente vietato ed effettuato a esclusivo rischio dell'utente. Questa app offre accesso a vari modelli di IA. Non è affiliata né approvata da tali modelli, ma li aggrega in un'unica piattaforma per migliorare la funzionalità e l'efficienza d'uso per gli utenti, grazie al servizio di aggregazione. Gli utenti possono esplorare diversi modelli di IA all'interno di un'unica piattaforma".

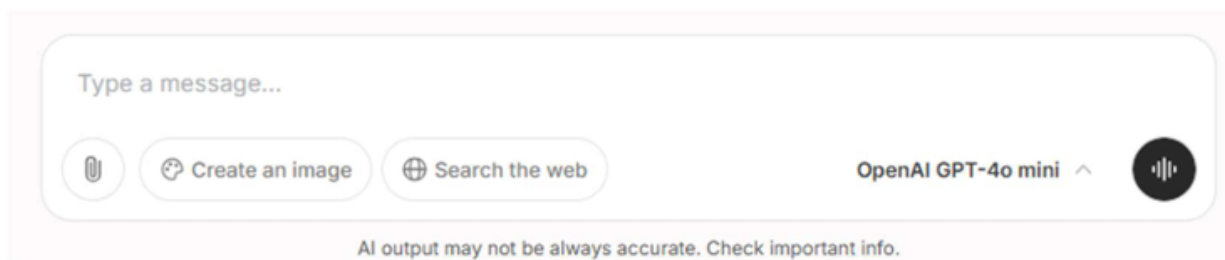
d. modifica della formulazione dello slogan in homepage del servizio NOVA AI (<https://novaapp.ai/>) per chiarire che per efficienza si intende l'efficienza d'uso derivante dall'aggregazione di molteplici modelli in un'unica interfaccia. Il nuovo testo sarà il seguente: "Nova: Your AI Assistant" "A single interface to multiple AI models, delivering efficiency of use through aggregation."

## **Impegno n. 2: introduzione di un disclaimer sulle 'allucinazioni' in lingua italiana**

a. inserimento di un apposito disclaimer dal 1° ottobre 2025, al di sotto della chatbox al momento dell'inserimento di un input, che informa in lingua inglese della possibile presenza di allucinazioni. Dal 9 febbraio 2026 il testo in lingua inglese è stato modificato come evidenziato in FIG. 1.

Ad esito della realizzazione degli impegni verrà mostrata la formulazione in lingua italiana, con il seguente testo: "Le risposte dell'IA potrebbero non essere accurate. Assicurati di verificare che le informazioni siano corrette".

FIG. 1



b. inserimento del medesimo disclaimer anche nella *mobile app*, in lingua italiana, sopra la *chatbox* per gli utenti localizzati in Italia (individuati sulla base dell'indirizzo IP).

c. trasformazione del disclaimer presente nella *chatbox* in collegamento ipertestuale ai T&C in italiano: per gli utenti localizzati in Italia (individuati sulla base dell'indirizzo IP), il clic sul *disclaimer* aprirà direttamente la versione italiana dei T&C.

d. inserimento dello stesso disclaimer anche nella *pagina di registrazione/sign-up*, prima della decisione di acquisto del servizio a pagamento, posizionandolo sotto ai *link* ai T&C e alla *privacy policy* e mostrandolo in lingua italiana per gli utenti identificati sulla base del loro indirizzo IP (Cfr. FIG. 2, dove è cerchiata la sezione in cui sarà inserito il disclaimer).

FIG. 2

#1 AI Chatbot  
★★★★★  
35M+ users

Available on

Trusted by Millions

**Loving the AI**  
★★★★★  
So personalized and so fast! I'm loving how this AI App responds to anything immediately.  
Liam Smith  
Digital Marketer

**Perfect AI Tool**  
★★★★★  
It's a great time-saver to access all the latest AI models through a single, simple interface. There's no need to switch...  
Sophia Brown  
Customer Support Man...

**Very Cool**  
★★★★★  
It is amazing, and useful go content, crea ideas! This AI saves me in s  
Williar  
Softwar

Powered By

OpenAI Anthropic Google

Join Millions of Happy Users

Continue with Google

Continue with Apple

or

Enter your email

Continue with Email

By proceeding, you agree to our [Terms of Service](#) and read our [Privacy Policy](#).

**Impegno n. 3: integrazione delle informazioni sull'offerta di servizi di IA**

Il professionista si impegna a integrare e chiarire le informazioni relative alle caratteristiche e al contenuto del servizio NOVA, sia nella versione gratuita sia in quella a pagamento, assumendo le seguenti iniziative:

- a. modifica della schermata informativa relativa ai servizi a pagamento, rendendola più dettagliata e trasparente: l'utente potrà vedere chiaramente tutti i piani, l'ambito e le funzionalità degli stessi, insieme ai relativi prezzi, prima di completare l'acquisto. (cfr. alcune schermate esemplificative in FIG. 3);

FIG. 3

### Choose your plan

View and manage your current subscription plan.

Monthly Quarterly Yearly

**Free**  
**\$0**

Current Plan

- ✓ Limited access to GPT-5 mini
- ✓ Limited File Upload
- ✓ Limited Web Search Capabilities
- ✗ Chat with images, PDF and excel sheets
- ✗ Voice Mode
- ✗ Projects
- ✗ Canvas Mode
- ✗ No credits for image generation

**Pro** Popular

**\$19.99** /month

Upgrade to Pro

- ✓ Unlimited messages with top AI models from leading providers including OpenAI GPT-5, Anthropic Claude, Google Gemini, DeepSeek, and Grok. ⓘ
- ✓ Access to most of advanced reasoning models. ⓘ
- ✓ 4,250 credits for image generation
- ✓ Extended file uploads
- ✓ Advanced Web Search Capabilities
- ✓ Premium Editors Suite: Code, write, and edit documents with AI models.
- ✓ Expanded memory and context
- ✓ Projects
- ✓ Canvas Mode
- ✓ Chat with images, PDF and excel sheets

**Ultra Pro**

**\$39.99** /month

Upgrade to Ultra Pro

- ✓ Unlimited messages OpenAI GPT-5, Anthropic Claude, Google Gemini, DeepSeek and Grok. ⓘ
- ✓ Unlimited access to All Advanced Models ⓘ
- ✓ 8,000 credits for image generation with faster processing speed
- ✓ Unlimited file uploads
- ✓ Advanced Web Search Capabilities
- ✓ Premium Editors Suite: Code, write, and edit documents with AI models.
- ✓ Expanded projects and custom bots.
- ✓ Projects
- ✓ Canvas Mode
- ✓ Chat with images, PDF and excel sheets
- ✓ Maximum memory and context

### Compare Plan Features

Unlock advanced AI models, unlimited generations, and premium features

**Free**  
\$0/month

Current Plan

**Pro**  
\$19.99/month

Upgrade

**Ultra Pro**  
\$39.99/month

Upgrade

🔍 AI Chat Basic Models

Usage Capacity	Limited	Extended	Unlimited ⓘ
🌀 o3-mini	✗	✓	✓
🌀 GPT-4o mini	✓	✓	✓
🌀 GPT-4.1 Mini	✓	✓	✓
🌀 o1-mini	✗	✓	✓
🌀 o4-mini	✗	✓	✓
🌀 GPT-5 Mini	✓	✓	✓
🌀 GPT-5 Nano	✓	✓	✓
🌀 Grok 4 Fast	✗	✓	✓
🌟 Gemini 2.5 Flash	✗	✓	✓
🌟 Claude 3.5 Haiku	✗	✓	✓
🌟 Claude 4.5 Haiku	✗	✓	✓
🌀 DeepSeek V3.1	✗	✓	✓
🌀 Llama 3.1	✗	✓	✓
🌀 Llama 4	✗	✓	✓

- b. aggiunta di un link ipertestuale alla tabella descrittiva di servizi e prezzi nel footer del sito web, nonché nella mobile app nella pagina profilo utente, sotto i T&C, in modo che l'utente possa accedervi facilmente;
- c. precisazione del significato delle diciture "unlimited" ed "extended" inserendo dei box esplicativi di tali caratteristiche delle chatbox a cui si ha accesso a pagamento, alla voce "Info", indicata tramite simbolo "ⓘ".

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**14.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite internet, in data 12 marzo 2026 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCom"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo<sup>13</sup>.

**15.** Con comunicazione pervenuta in data 3 aprile 2026<sup>14</sup>, la suddetta Autorità ha trasmesso la propria delibera secondo la quale "non sussistono i presupposti per esprimere il richiesto parere ai sensi del citato articolo 27, comma 6, del Codice (del consumo)", poiché il caso di specie concerne "una ipotesi di violazione prevista dalla normativa e regolamentazione del settore, ossia dei servizi digitali, in cui è competente questa Autorità".

**16.** In particolare, secondo l'AGCom, spetta a essa, nella propria qualità di Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia, "vigilare sulle norme del DSA che prevedono in capo ai prestatori di servizi intermediari specifici obblighi in materia di dovere di diligenza per un ambiente online trasparente e sicuro, incluse quelle che, con riferimento al caso di specie, prevedono l'obbligo per i prestatori di servizi intermediari di fornire informazioni da includere nelle condizioni generali di servizio a tutela dei destinatari del servizio stesso, di comunicazione trasparente, il divieto di ingannare o manipolare i destinatari dei loro servizi o da materialmente falsare o compromettere altrimenti la capacità dei destinatari dei loro servizi di prendere decisioni libere e informate". Pertanto, l'AGCom "si riserva, quale autorità competente, ogni iniziativa in merito ad eventuali violazioni del DSA riscontrate alla luce delle evidenze trasmesse da AGCM nel corso del procedimento istruttorio avviato".

#### **V. VALUTAZIONI**

##### **V.1 Valutazione degli impegni**

**17.** Gli impegni presentati dalla Parte introducono significative integrazioni e modifiche nelle modalità di presentazione del servizio NOVA, rafforzando la trasparenza informativa relativa ad entrambi i profili oggetto di contestazione, riguardanti la possibile presenza di "allucinazioni" nei risultati delle *chatbox* a cui NOVA dà accesso e le caratteristiche del servizio offerto dal professionista. Tale risultato è realizzato intervenendo sui vari canali di fruizione del servizio (sito internet e app) e nelle varie fasi del processo decisionale che precede l'acquisto, nonché di utilizzo del medesimo.

**18.** Sotto il profilo della possibile generazione di risultati dell'intelligenza artificiale contenenti informazioni inesatte o incomplete, appare particolarmente efficace la previsione di un *banner/disclaimer* permanente sotto la *chat* (sia via web, sia tramite app) che avverte della possibile presenza di allucinazioni e della necessità di verificare la correttezza delle informazioni ottenute. Per gli utenti che accedono tramite un IP italiano tale informazione sarà utilmente fornita in lingua italiana. Tramite l'*hyperlink* ivi inserito, inoltre, con un solo passaggio il consumatore potrà accedere con immediatezza ai Termini e Condizioni, sia in lingua inglese che in lingua italiana, dove è stata inserita una specifica sezione che fornisce informazioni più estese sul possibile rischio di allucinazioni. Ad esito degli impegni, infine, il consumatore ne sarà informato anche prima della decisione di acquisto, in quanto il *disclaimer* sarà inserito anche in *homepage* prima della registrazione o acquisto dei servizi offerti tramite NOVA.

**19.** Gli impegni proposti incidono in modo rilevante anche sulle informazioni relative alle caratteristiche del servizio offerto dal professionista e alla tipologia di sistemi di IA a cui NOVA dà accesso.

Di particolare rilievo appaiono l'arricchimento delle informazioni inserite nei Termini e Condizioni e la modifica del *claim* visibile all'apertura della *home page*, che consentono di eliminare ogni dubbio, che poteva sorgere in precedenza, circa la circostanza che NOVA non fornisce un sistema di IA nuovo che elabora i risultati di altri sistemi, ma, nella versione a pagamento, offre un servizio di aggregazione di molteplici modelli in un'unica interfaccia, dando meramente accesso alle principali *chatbox* ivi indicate.

Inoltre, ad esito degli impegni, il consumatore, prima della scelta di abbonarsi al servizio, riceverà informazioni di dettaglio circa le tipologie di sistemi di IA a cui avrà accesso, le versioni delle medesime e il contenuto dei singoli piani.

**20.** Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento, soddisfacendo i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

##### **V.2 Valutazioni sulla posizione di AGCom**

**21.** L'AGCom ha deliberato di non procedere al rilascio del parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, affermando che si tratterebbe nel caso di specie "di una ipotesi di violazione prevista dalla normativa e regolamentazione del settore, ossia dei servizi digitali, in cui è competente questa Autorità".

**22.** AGCom nel parere presuppone che la condotta oggetto del presente procedimento integrerebbe una ipotesi di violazione del Regolamento UE n. 2022/2065 (c.d. Digital Service Act - DSA), ma si limita al proposito ad affermare che NOVA soddisferebbe "i criteri che, secondo il considerando 119 dell'AI Act, identificano i sistemi di IA che possono

---

<sup>13</sup> [Cfr. comunicazione del 12 marzo 2026 prot. 23107.]

<sup>14</sup> [Cfr. comunicazione del 3 aprile 2026 prot. 33942.]

essere qualificati come servizi intermediari". Secondo AGCom, infatti, NOVA "realizza, in termini funzionali, l'attività propria di un motore di ricerca fondato sull'Intelligenza Artificiale generativa", in quanto non si limiterebbe a "generare testo, ma opera come servizio di intermediazione informativa, ossia come portale di accesso al sapere digitale, nel quale il sistema di IA si sostituisce progressivamente all'interfaccia tradizionale del motore di ricerca". Sulla base di ciò l'AGCom ritiene che l'attività dello stesso "rientra, pertanto, nel perimetro del Digital Services Act".

**23.** La qualificazione di NOVA effettuata da AGCom come mero "motore di ricerca" muove dall'affermazione che esso "media l'accesso alle informazioni disponibili in rete, selezionandole, organizzandole e riformulandole in un formato sintetico e personalizzato".

Al proposito si osserva che i chatbot basati su LLM a cui NOVA dà accesso non offrono come *output* risultati tratti da diversi siti internet come farebbe un tradizionale motore di ricerca; invero l'attività di ricerca attiva sul web è solo eventuale e collegata al fatto che l'utente inserisca una *query* che richieda lo svolgimento di una "ricerca sul web" in senso proprio. E, in ogni caso, nei sistemi di IA a cui NOVA dà accesso, l'attivazione della funzionalità "search" presente nelle finestre di dialogo - che consente ai modelli di intelligenza artificiale di navigare su internet in tempo reale - è solo eventuale e si realizza soltanto quando essa viene attivamente selezionata dall'utente. Anche quando la funzione "search" viene manualmente attivata dall'utenza, non è detto che la chatbox operi sempre come un motore di ricerca, in quanto si tratta di modelli che offrono un *output* basato sulla conoscenza previamente acquisita durante i processi di addestramento.

Peraltro, i sistemi di IA possono essere consultati per questioni e/o tematiche che non attengono, né involgono alcuna funzione di ricerca, quali, *ex multis* e a titolo meramente esemplificativo, lo svolgimento di problemi matematici, la stesura di poesie, la scrittura e ottimizzazione di linee di codice, la formulazione di giochi/indovinelli, intrattenimento. Possono inoltre essere interrogati con una *query* "relazionale" che offre un *output* di testo che si relaziona con l'utente in modo "empatico".

**24.** Fermo restando che il parere non contiene alcun riferimento alla verifica di tali elementi per giungere alla equiparazione di NOVA a un "motore di ricerca online", a ciò si deve aggiungere che dalla medesima equiparazione, in ogni caso, non pare poter discendere *sic et simpliciter* l'ulteriore qualificazione di NOVA quale "servizio intermediario". Infatti, stante la definizione di "motore di ricerca online" contenuta nell'articolo 3(1)(j) DSA, la qualificazione come "servizio intermediario" non ne è conseguenza, ma presupposto, in quanto condizione necessaria, seppur non sufficiente, affinché un servizio possa così essere qualificato.

**25.** Tuttavia, anche tale condizione non risulta dal parere essere stata oggetto di verifica, non essendo dimostrato che il servizio offerto da NOVA possa essere riconducibile ad alcuno dei 'servizi intermediari' di cui all'articolo 3(1)(g) DSA (cioè i servizi di: (i) *mere conduit*, (ii) *caching* e (iii) *hosting*).

**26.** Del resto, anche il considerando 119, Regolamento UE 2024/1689 (c.d. 'AI Act'), richiamato da AGCom, non afferma che un Large Language Model costituisca *in re ipsa* un "servizio intermediario" soggetto al DSA, ma si limita a prevedere che i "sistemi di IA (...) possono essere forniti come servizi intermediari o parti di essi ai sensi del regolamento (UE) 2022/2065" (enfasi aggiunta).

**27.** Infine, in ogni caso, e fermo restando che l'oggetto dell'istruttoria esula dalla normativa del DSA invocata da AGCom, si rammenta che è lo stesso DSA a non pregiudicare l'*acquis* in materia di tutela dei consumatori (cfr. articolo 2 e considerando 10 DSA) e che l'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo individua un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze tra AGCM e Autorità di Vigilanza in tutti i settori regolati, assegnando in via esclusiva all'AGCM l'enforcement rispetto a tutte le condotte che danno luogo a una pratica commerciale scorretta, comprese quelle che potrebbero al contempo integrare la violazione di una norma di settore. La disciplina consumeristica non trova infatti applicazione "unicamente quando disposizioni estranee a quest'ultima, disciplinanti aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, impongono ai professionisti, senza alcun margine di manovra, obblighi incompatibili con quelli stabiliti dalla direttiva 2005/29"<sup>15</sup>.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Sirketi, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Sirketi;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Sirketi, gli impegni dalla

---

<sup>15</sup> [Corte di Giustizia UE, 13 settembre 2018, cause riunite C-54/17 e C-55/17. Tale principio ha trovato ampia conferma anche nella giurisprudenza amministrativa nazionale, cfr. Consiglio di Stato, 1° ottobre 2021, n. 6596; Consiglio di Stato, 27 dicembre 2021, n. 8620; Consiglio di Stato, 27 febbraio 2023, n. 1953.]

stessa presentati nella loro versione definitiva in data 3 marzo 2026, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Sirketi, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*