

**DELIBERA N. 80/26/CONS**

**RICHIESTA DI PARERE  
DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO  
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI  
SCALEUP YAZILIM HIZMETLERI ANONIM SIRKETI  
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

**PS12973**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 25 marzo 2026;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice del Consumo);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA la nota pervenuta in data 12 marzo 2026 al prot. n. 0095691 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale di ScaleUp Yazilim Hizmetleri Anonim Sirketi (di seguito ScaleUp o la Società o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice del Consumo. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 30 maggio 2025, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (sito *web* e *app*) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 17, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 30 maggio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12973, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice del Consumo e dell’art. 6 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 13, comma 1, del Regolamento;



CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la ScaleUp svolge, quale attività prevalente, quella di gestione del sistema di Intelligenza Artificiale (IA) noto come NOVA AI Chatbox (di seguito anche NOVA), accessibile agli utenti italiani in lingua italiana, fruibile sia tramite *web* (<https://novaapp.ai/>) sia tramite *app*;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12973, AGCM evidenzia che, in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, ScaleUp avrebbe posto in essere la seguente condotta:

ScaleUp avrebbe posto in essere una condotta consistente nel non informare in maniera sufficientemente chiara, immediata e intellegibile che gli utenti dei propri modelli di IA potrebbero incorrere in quelle che in gergo tecnico prendono il nome di “allucinazioni”: situazioni cioè 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* appare nelle finestre di dialogo che si aprono durante l'utilizzo dei modelli di IA di NOVA. Inoltre, il Professionista, nel proporre il proprio servizio, che è anche a pagamento, omette di informare in modo esaustivo i consumatori circa le caratteristiche del medesimo, con particolare riferimento alle piattaforme a cui l'utente avrà accesso e al valore aggiunto di NOVA rispetto alle *chatbox* su cui NOVA stessa si basa. Accedendo al sito *web* <https://novaapp.ai/>, NOVA viene presentata come "Your AI Assistant. Nova is a revolutionary AI chatbot developed on GPT-4o & Gemini". Dal medesimo sito è poi possibile registrarsi per fruire gratuitamente del servizio. Per interrogare NOVA occorre preliminarmente scegliere quale sistema utilizzare tra OpenAI GPT-4o mini, OpenAI GPT-4, Open AI Gpt-4o, Gemini e Claude. Per ogni sistema vengono dettagliate le funzionalità più rilevanti. L'utilizzo gratuito di NOVA si rivela possibile solo scegliendo "Open AI GPT-4o mini"; selezionando uno degli altri sistemi, invece, quando si effettua una interrogazione non viene fornita una risposta, ma compare un *popup* in cui è proposta la sottoscrizione di un abbonamento mensile o settimanale. In nessun punto di tale processo *web* vengono fornite informazioni sulla presenza di possibili allucinazioni e nemmeno nei *Termini e Condizioni* ivi presenti se ne fa menzione. Quanto alla *app* di NOVA, nella relativa descrizione presente sull'*Apple Store* viene indicato che "Nova è un *chatbox* AI rivoluzionario e un assistente personale, basato sulle più recenti tecnologie GPT-4, Google Gemini, Claude e DeepSeek. Nova Chatbox utilizza una Intelligenza Artificiale avanzata sviluppata con tecnologie con GPT-4o, in grado di comprendere le tue domande e generare risposte simili a quelle umane [...] Nova AI Chatbox è il *chatbox cross-platform* più versatile [...] È l'unica *app chatbot* multiplatforma basata su GPT-4, Google Gemini e Claude [...]". Scaricando l'*app* di NOVA si viene informati che è "Built on GPT-4o e Gemini" e che si tratta di "un account, diverse piattaforme". Proseguendo nel processo, si apprende che si tratta di una *app* a pagamento, con la possibilità di effettuare una prova gratuita. Non vengono fornite informazioni supplementari su quali sono effettivamente i sistemi di IA su cui "si basa" la *app*, né sul modo in cui NOVA le aggrega. Anche nella *app* difettano avvertenze sulla possibilità di incorrere in allucinazioni, né vi sono riferimenti al proposito nei *Termini e Condizioni* ivi presenti. La possibilità di NOVA di generare



allucinazioni, tuttavia, può essere dedotta dalla circostanza che le singole piattaforme su cui si basa informano gli utenti della possibilità di generare risposte non corrette, al pari degli altri cosiddetti *Large Language Models*;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare,

l'informativa sulla possibilità di incorrere in informazioni inesatte, fuorvianti o inventate appare essenziale per il compimento in modo consapevole da parte dell'utenza della scelta di utilizzo dei modelli di IA di NOVA (anziché di quelli offerti dai *competitors* o da quelli su cui la stessa si basa), scelta che costituisce una "decisione commerciale" ai sensi del Codice del Consumo, anche quando non prevede il pagamento di un corrispettivo monetario. In assenza di adeguata informativa, tale scelta verrebbe operata nella errata convinzione di poter fare pieno affidamento sull'attendibilità e correttezza dei suoi risultati. L'assenza dell'informativa circa il rischio di "allucinazioni" appare *a fortiori* produrre un impatto rilevante alla luce della poliedricità e genericità dei settori e degli usi per cui si può fare ricorso ai modelli di IA di NOVA, che potrebbero includere anche ambiti di particolare interesse per il consumatore (ad esempio salute, finanza, diritto, etc.). In tal senso, la rilevata 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 *output* ottenuti siano pienamente attendibili. L'informazione relativa al rischio di incorrere in allucinazioni appare del tutto assente sia utilizzando la *chatbox* nella versione gratuita dopo essersi registrati sul sito web <https://novaapp.ai/>, sia nell'*Apple Store* cui si accede per scaricare l'*app*, sia nelle prime schermate dell'*app* che si aprono prima di assumere la decisione di effettuare un abbonamento a pagamento. L'informativa non è neppure presente nei *Termini e Condizioni* contrattuali accessibili dal sito web e dall'*app*. Parimenti, appare essenziale per una scelta di consumo consapevole disporre di informazioni chiare e trasparenti circa la tipologia di prodotto offerto e le sue caratteristiche. 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 cui l'utente avrà effettivamente accesso, a titolo gratuito o oneroso, appare fornita in modo confusorio, facendo riferimento talvolta solo a ChatGPT e Gemini, e in altri casi anche a Claude e DeepSeek. Inoltre, nel proporre agli utenti abbonamenti a pagamento per accedere a funzionalità aggiuntive, il Professionista non fornisce informazioni di dettaglio sulle versioni dei sistemi di IA cui si avrà accesso, non consentendo quindi di valutare quale sia il valore aggiunto dell'abbonamento a NOVA rispetto all'utilizzo della versione gratuita dei medesimi, nonché rispetto alla versione gratuita di NOVA stessa;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali, di seguito anche DSA);



CONSIDERATO che l'articolo 15, comma 2, del decreto-Legge 15 settembre 2023, n. 123 convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, n. 159 (cd. Decreto Caivano), nell'individuare Agcom quale coordinatore dei servizi digitali per l'Italia, ha altresì previsto che *“L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, il Garante per la protezione dei dati personali e ogni altra Autorità nazionale competente, nell'ambito delle rispettive competenze, assicurano ogni necessaria collaborazione ai fini dell'esercizio da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni delle funzioni di Coordinatore dei Servizi Digitali. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione”*.

CONSIDERATO che a tal fine è stata specificatamente modificata la legge istitutiva dell'Autorità con l'inserimento all'art. 1, comma 6, lett. c), della legge n. 249/1997 il numero 14-ter), in base al quale l'Autorità *esercita la funzione di Coordinatore dei Servizi Digitali e i relativi poteri previsti dal Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali*. Parallelamente alla introduzione della nuova funzione di Coordinatore dei Servizi Digitali (DSC), il Decreto è poi intervenuto sul piano sostanziale, introducendo un nuovo set di misure sanzionatorie per specifiche ipotesi di violazioni del DSA (cfr. art. 15, comma 4, del d.l. n. 123/2023), che è stato inserito in un apposito (nuovo) comma 32-bis all'art. 1 della Legge n. 249/1997;

CONSIDERATO che l'art. 49 del DSA stabilisce che:

- a) (par.1) *“Gli Stati membri designano una o più autorità competenti incaricate della vigilanza dei fornitori di servizi intermediari e dell'esecuzione del presente regolamento («autorità competenti»)”;*
- b) e che (par.2) *“Gli Stati membri designano una delle autorità competenti come coordinatore dei servizi digitali. Il coordinatore dei servizi digitali è responsabile di tutte le questioni relative alla vigilanza e all'applicazione del presente regolamento in tale Stato membro, a meno che lo Stato membro interessato non abbia assegnato determinati compiti o settori specifici ad altre autorità competenti. Il coordinatore dei servizi digitali è comunque responsabile di garantire il coordinamento a livello nazionale in relazione a tali questioni e di contribuire alla vigilanza e all'applicazione efficaci e coerenti del presente regolamento in tutta l'Unione”;*

CONSIDERATO che la responsabilità del rispetto e della corretta esecuzione del DSA grava sull'Autorità sia nei molteplici ambiti in cui essa risulta direttamente chiamata in causa (vale a dire in tutti i casi di violazione degli *articoli 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 30 e 45 del Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022*), sia in quelli di competenza nazionale di altre Autorità, aventi effetti nell'ecosistema digitale preso a riferimento dal DSA, e fatti espressamente salvi dal Decreto;

CONSIDERATO che, pertanto, compete all'Autorità 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;

CONSIDERATO che il Regolamento UE 2024/1689 (c.d. “AI Act”) prevede, al paragrafo 119, che: “[...] *la rapidità dell'innovazione e dell'evoluzione tecnologica dei servizi digitali che rientrano nell'ambito di applicazione dei diversi strumenti previsti dal diritto dell'Unione, in particolare tenendo presente l'uso e la percezione dei loro destinatari, i sistemi di IA soggetti al presente regolamento possono essere forniti come servizi intermediari o parti di essi ai sensi del regolamento (UE) 2022/2065, da interpretarsi in modo tecnologicamente neutro. Ad esempio, i sistemi di IA possono essere utilizzati per fornire motori di ricerca online, in particolare nella misura in cui un sistema di IA, come un chatbot online, effettua ricerche, in linea di principio, su tutti i siti web, incorpora i risultati nelle sue conoscenze esistenti e si avvale delle conoscenze aggiornate per generare un unico output che combina diverse fonti di informazione.*”;

CONSIDERATO che sotto questo profilo, NOVA realizza, in termini funzionali, l'attività propria **di un motore di ricerca fondato sull'Intelligenza Artificiale generativa**: esso media l'accesso alle informazioni disponibili in rete, selezionandole, organizzandole e riformulandole in un formato sintetico e personalizzato. L'utente, di fatto, non visualizza esclusivamente una lista di *link* o di risultati esterni (come avviene nei motori di ricerca tradizionali), ma riceve una risposta unitaria riassuntiva, generata dall'IA sulla base dei contenuti reperiti e processati. Alla luce delle caratteristiche sopra descritte, NOVA soddisfa i criteri che, secondo il considerando 119 dell'AI Act, identificano i sistemi di IA che possono essere qualificati come servizi intermediari ai sensi del DSA. In particolare, il sistema:

- i. interroga il *web* in modo generalista, accedendo a una pluralità di siti e fonti di informazione, senza limitarsi a un archivio proprietario;
- ii. raccoglie e aggrega risultati di terzi, inclusi contenuti editoriali, o informativi;
- iii. integra tali risultati nelle proprie conoscenze, rielaborandoli attraverso modelli di linguaggio neurale;
- iv. restituisce all'utente un *output* unico, che condensa e combina più fonti, assumendo così una funzione di mediazione cognitiva e informativa tra i contenuti presenti *online* e il pubblico.

In tal senso, NOVA non si limita 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. Tale attività rientra, pertanto, nel perimetro del Digital Services Act, che si applica in modo tecnologicamente neutro a tutti i servizi intermediari che veicolano, organizzano o rendono accessibili contenuti di terzi;

RILEVATO che l'Autorità, nella propria qualità di Coordinatore dei Servizi Digitali per l'Italia, è responsabile del coordinamento a livello nazionale per l'applicazione del Regolamento ed è tenuta a cooperare in ambito europeo con i Coordinatori dei diversi Stati membri dell'Unione in cui sono stabiliti i fornitori di servizi intermediari e con la Commissione europea. Alla luce del meccanismo delineato nel DSA,

l'Autorità è tenuta a veicolare agli altri DSC, attraverso un meccanismo all'uopo istituito, tutti i provvedimenti adottati nei confronti di servizi intermediari per condotte illecite che rilevino nei sensi descritti dal Regolamento medesimo;

CONSIDERATO che l'Autorità 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;

RITENUTO altresì, sulla scorta delle considerazioni sopraesposte, necessario addivenire ad un aggiornamento e ad un'integrazione del protocollo d'intesa tra l'Autorità e l'AGCM che consenta di meglio definire, per i casi concreti, gli ambiti di rispettiva competenza tra le due Autorità e le modalità di collaborazione tra le stesse nelle materie in cui vengano in considerazione fattispecie relative al settore dei servizi digitali, come tali assoggettate alla vigilanza del DSC;

RITENUTO pertanto che il parere sul caso di specie non possa essere reso all'AGCM ai sensi del citato articolo 27, comma 6 del Codice, trattandosi di una ipotesi di violazione prevista dalla normativa e regolamentazione del settore, ossia dei servizi digitali, in cui è competente questa Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

### **DELIBERA**

che non sussistono i presupposti per esprimere il richiesto parere ai sensi del citato articolo 27, comma 6, del Codice, per le ragioni di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella