

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

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

### AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del "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, in relazione al procedimento PS12973 – NOVA AI CHATBOX/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI".

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della stessa comunicazione di avvio (prot. 42751 del 30 maggio 2025), operato mediante richiesta di collaborazione al Consolato Generale d'Italia a Istanbul in data 30 maggio 2025 (prot. n. 42788) e all'Ambasciata d'Italia ad Ankara il 4 giugno 2025 (prot. 43843) e il 16 luglio 2025 (prot. 58232). Non è infatti pervenuta alcuna conferma che l'avvio istruttorio sia stato notificato con successo.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 ed il riferimento PS12973.

**Oggetto:** Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "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, e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento.

#### ***I. La parte***

1. Le società ScaleUp, che offre e gestisce il sistema di intelligenza artificiale (di seguito 'IA') noto come NOVA AI Chatbox (di seguito anche NOVA), accessibile agli utenti italiani in lingua italiana, fruibile sia dal dominio <https://novaapp.ai/> sia tramite *app*, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del consumo.

#### ***II. La pratica commerciale scorretta***

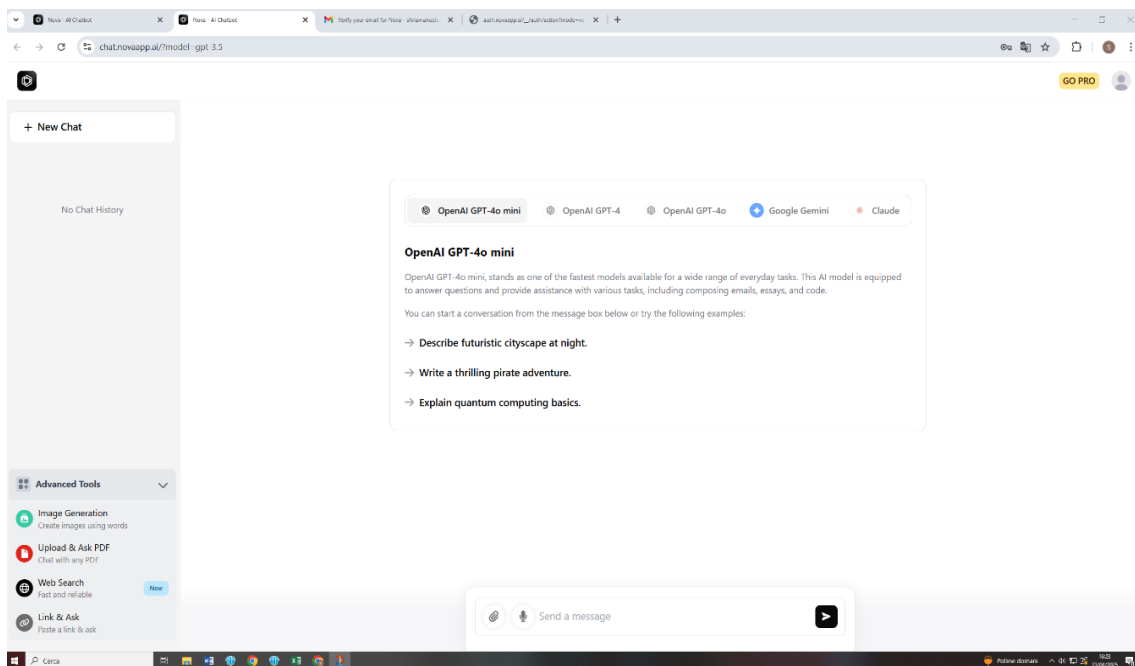
2. NOVA è un "chatbox cross-platform" che offre un servizio di IA sviluppato a partire da altre piattaforme.

Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo è emerso che 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 *outputs* contenenti informazioni **inesatte, fuorvianti o inventate**. In particolare, nessun *disclaimer* o *warning* sull'eventualità che si verifichino '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.

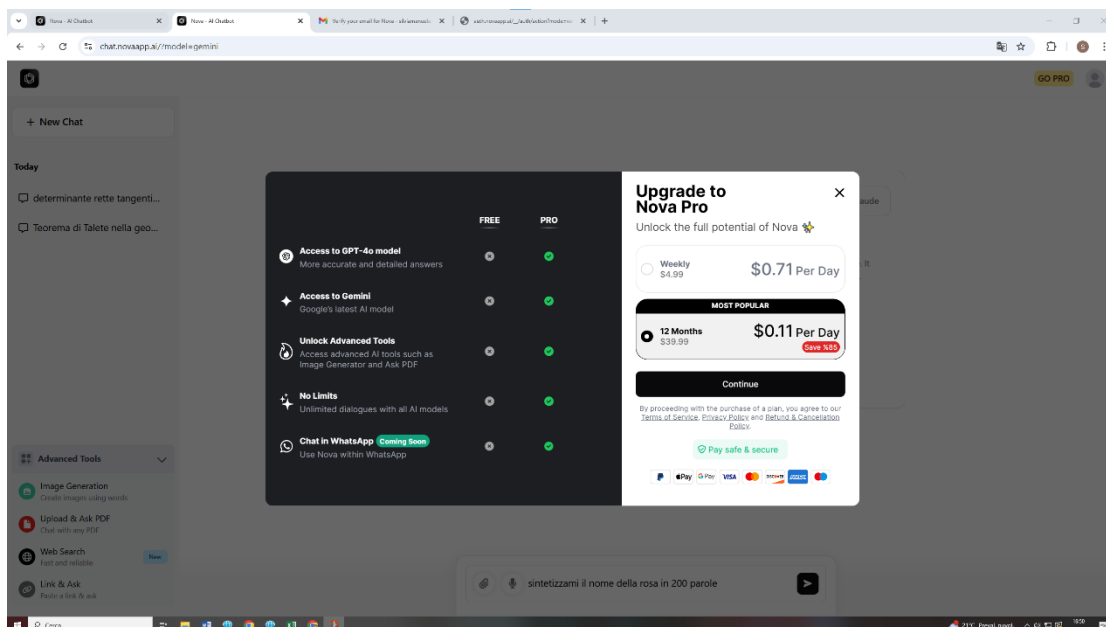
3. Accedendo al sito internet <https://novaapp.ai/>, NOVA viene presentata come "Your AI Assistant: Nova is a revolutionary AI chatbot developed on GPT-4o & Gemini". Dal medesimo sito è poi possibile registrarsi per fruire gratuitamente del servizio. Per interrogare NOVA occorre preliminarmente scegliere 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 (Cfr. esempio in **Figura 1**).

**Figura 1 - La schermata di NOVA raggiungibile accedendo gratuitamente dal sito internet <https://novaapp.ai/>**



4. 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. (Cfr. esempio in **Figura 2**).

**Figura 2 - finestra che compare effettuando una ricerca dopo aver selezionato “Gemini”**

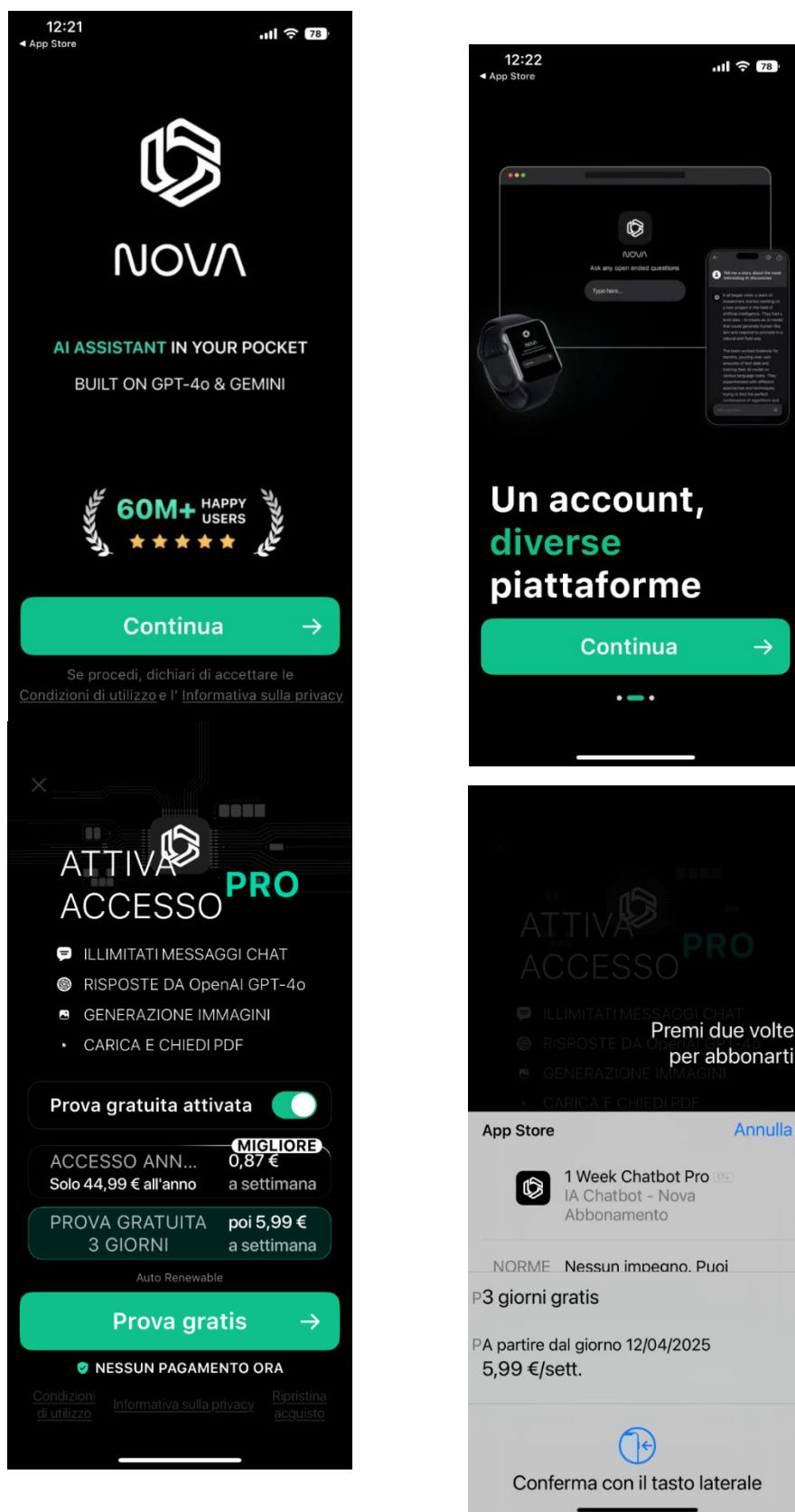


5. In nessun punto di tale processo web vengono fornite informazioni sulla presenza di possibili allucinazioni e nemmeno nei Termini e condizioni ivi presenti se ne fa menzione.

6. 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 (....) E' l'unica app chatbot multiplatforma basata su GPT – 4, Google Gemini e Claude, (.....)”.

7. 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*” (cfr. **Figura 3**). 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.

Figura 3 - schermate di apertura dell'app NOVA



8. 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 c.d. Large Language Models.

### III. Possibili profili di illiceità delle condotte

9. La condotta descritta al punto II della presente comunicazione, consistente in una insufficiente informativa circa la possibilità che nell'utilizzo dei modelli di IA di NOVA l'utenza possa incorrere in informazioni **inesatte, fuorvianti o inventate (c.d. allucinazioni)**, nonché in una insufficiente e confusoria informativa circa le caratteristiche del servizio offerto, sembrerebbe costituire una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli degli **artt. 20, 21 e 22** del Codice del consumo.

10. 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<sup>1</sup>. In assenza di adeguata informativa, tale scelta verrebbe operata nella errata convinzione di poter fare pieno affidamento sull'attendibilità e correttezza dei suoi risultati.

11. 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 (e.g., 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 *outputs* ottenuti siano pienamente attendibili.

12. 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 internet <https://novaapp.ai/>, sia nell'Appstore 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 internet e dall'app.

13. 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 a 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.

14. Alla luce di tutto quanto sopra, sembrerebbe che Scaleup abbia posto in essere una commerciale scorretta, consistente nell'omessa o comunque insufficiente informazione relativa a elementi essenziali per l'assunzione da parte dell'utenza di una decisione commerciale consapevole, in violazione degli articoli degli **artt. 20, 21 e 22** del Codice del consumo.

### IV. Modalità e termini istruttori

15. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a. l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b. che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Silvia Pittatore;

---

<sup>1</sup> Cfr. Tar Lazio, 3 giugno 2019 n. 7122, PS9943 Ama-Consorti raccolta indumenti usati, «Una "decisione" che rientra nella definizione data dall'art. 18, comma 1, lett. m), del Codice del Consumo tutela il consumatore a prescindere dalla stipula di contratti tipizzati, dallo scambio di un bene materiale contro un prezzo e dall'instaurarsi, tra il "professionista" ed il "consumatore", di un rapporto "diretto"», che fa rinvio a Corte di Giustizia C-59/12 secondo cui è assimilabile a "professionista" anche un organismo di diritto pubblico incaricato di una missione generale. Similmente, si vedano anche: Tar Lazio, I, 24 dicembre 2019, n. 14863, PS9223 il quale statuisce che «È irrilevante il fatto [...] che il servizio offerto fosse espletato gratuitamente, [...] dal momento che si trattava, comunque, di messaggi utilizzati [...] per presentarsi al pubblico mediante il proprio sito internet, e che in questo senso svolgevano una azione "pubblicitaria", cioè divulgativa, idonea ad "agganciare" il consumatore»; Tar Lazio, I, 25 novembre 2022, n. 15792, CV196 - «La gratuità del servizio offerto non implica l'esclusione dell'applicazione della disciplina delle clausole vessatorie» confermata da Consiglio di Stato, VI, 11 febbraio 2022, n. 1125, secondo cui: « (...) non si può obliterare che la prestazione del servizio a titolo gratuito (...) risulta legata ad un interesse giuridicamente apprezzabile e a matrice imprenditoriale»; v. pure Consiglio di Stato n. 632/2025.

- c. che il procedimento si concluderà **entro 270 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento;
- d. che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 17, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e. che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del consumo, secondo le modalità previste all'art. 17, comma 2, del Regolamento;
- f. che l'Ufficio presso cui i professionisti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore - 1 (tel. 06/85821.439), p.e.c. protocollo.agcm@pec.agcm.it). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle parti o da persona delegata per iscritto;
- g. che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

#### ***V. Richiesta di informazioni***

**16.** Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrate, si chiede a Scaleup di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna).

- a. Fornire indicazioni relativamente ai servizi di IA di NOVA. Nello specifico, indicare:
  - 1. l'elenco completo dei servizi di IA offerti in Italia, eventualmente distinguendo tra quelli gratuiti e quelli a pagamento;
  - 2. l'elenco dei sistemi di IA sui quali si basa, nonché le versioni dei medesimi;
  - 3. la data della prima disponibilità al pubblico italiano del servizio di IA di NOVA;
  - 4. la data del suo primo caricamento sotto forma di Applicazione su Google Play, sull'Apple Store o altri (se del caso indicare). Specificare altresì se al momento del caricamento dell'Applicazione di NOVA su tali *store* il mercato italiano sia stato espressamente incluso tra quelli abilitati;
  - 5. eventuali ulteriori modalità attraverso cui è possibile per gli utenti italiani fruire dei servizi di IA di NOVA;
  - 6. eventuali modalità di promozione/diffusione in Italia dei servizi di IA di NOVA (e.g., a titolo esemplificativo e non esaustivo, si considerino comunicati stampa, paper di ricerca diffusi open access, pubblicità offline od online);
- b. descrivere la convenienza per il consumatore nell'utilizzo dei servizi offerti da NOVA invece di quelli offerti gratuitamente o a pagamento dalle singole chatbox sulle quali NOVA si fonda;
- c. indicare il numero complessivo di utenti italiani che ha fruito dei sistemi di IA di NOVA dal loro lancio sino al 1° maggio 2025, sia tramite sito web che applicazione desktop o mobile (o altri);
- d. indicare le modalità di determinazione e/o classificazione da parte di NOVA di un utente come "utente italiano";
- e. indicare se Scaleup appartiene a qualche gruppo societario;
- f. indicare ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

**17.** Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

**18.** Ai sensi dell'art. 12, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

**19.** Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero a una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

**20.** Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede al professionista di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

**21.** Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore - 1 ed il riferimento PS12973. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dott.ssa [omissis], email [omissis], p.e.c. [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it).

**22.** Si allega l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016.

Il Responsabile del Procedimento