



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 luglio 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTO il Regolamento (CE) del Consiglio n. 1/2003 del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. LE PARTI**

1. Meta Platforms Inc. (c.f. 91160580683), Meta Platforms Ireland Limited (c.f. 91160400684), WhatsApp Ireland Limited e Facebook Italy S.r.l. (c.f. 06691680968), di seguito, indicate indistintamente come "META", sono quattro società del gruppo META, la cui capogruppo è Meta Platforms Inc., con sede legale negli Stati Uniti.

Il gruppo META è uno dei principali gruppi di imprese multinazionali che offre una molteplicità di servizi digitali, tra loro differenziati ma sinergici, ed è in particolare attivo nell'offerta di servizi di *social network* personali (Facebook, Instagram), tecnologie pubblicitarie *online*, *app* di messaggistica istantanea (WhatsApp, Messenger), prodotti di realtà virtuale e aumentata e

funzionalità di condivisione di foto e video. Più recentemente, il gruppo META ha lanciato sul mercato anche dei servizi di intelligenza artificiale (Meta AI).

2. Nel 2024, il fatturato realizzato dal gruppo META a livello globale è stato pari a 152 miliardi di euro, di cui 35,4 miliardi di euro in Europa<sup>1</sup>. A livello nazionale, Facebook Italy S.r.l.<sup>2</sup> ha realizzato un fatturato pari a 61,7 milioni di euro<sup>3</sup>, mentre si stima un fatturato complessivo del gruppo META in Italia di circa 400 milioni di euro.

## II. IL LANCIO DEL SERVIZIO DI AI DI META SU WHATSAPP

3. La condotta oggetto del presente procedimento riguarda la decisione di META di abbinare<sup>4</sup>, a partire dal mese di marzo 2025, in Italia e in altri Stati membri dell'Unione europea, l'offerta del proprio servizio di messaggistica istantanea WhatsApp con il proprio servizio di intelligenza artificiale denominato Meta AI. Meta AI è stato successivamente reso disponibile anche come servizio autonomo, disponibile in Italia e in altri Stati membri UE sul sito Internet *meta.ai*; mentre, quantomeno negli Stati Uniti e in Canada, è altresì disponibile con una propria *app* dedicata, che può essere scaricata su dispositivi iOS e Android.

4. In particolare, come illustrato nella Figura 1, META ha installato sulla propria *app* di WhatsApp, rendendola visibile e disponibile progressivamente ad un numero sempre crescente dei propri utenti, un'icona a forma di cerchio dai colori cangianti che consente agli utenti, già iscritti al servizio di messaggistica, anche l'uso del servizio di intelligenza artificiale.

Il servizio di Meta AI è stato reso autonomamente disponibile agli utenti senza che questi si siano attivati in tal senso. In altri termini, la scelta di META è stata quella di pre-installare Meta AI e di porlo in posizione prominente sulla schermata, rendendo tale servizio immediatamente disponibile per tutti i propri utenti di WhatsApp.

---

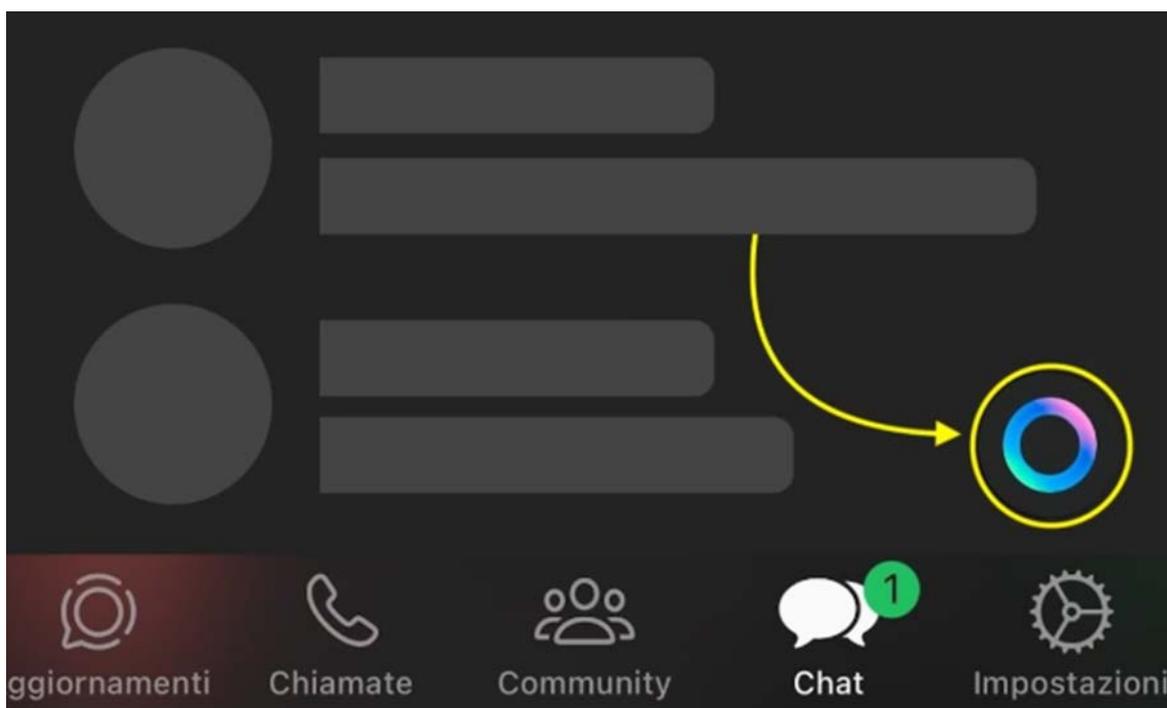
<sup>1</sup> Dati Annual Report 2025 (<https://investor.atmeta.com/financials/default.aspx>, pag. 101) convertiti utilizzando il tasso di cambio medio 2024 (0,9241). Il fatturato relativo all'Europa comprende anche quello riferibile a Turchia e Russia.

<sup>2</sup> Con riferimento al fatturato italiano si tratta del solo fatturato sviluppato da Facebook Italy S.r.l. che, quindi, è sottostimato rispetto al fatturato complessivo realizzato dal gruppo META in Italia.

<sup>3</sup> Dati del Bilancio 2024 di Facebook Italy S.r.l.

<sup>4</sup> A titolo meramente esemplificativo, cfr. doc. 1, Articolo pubblicato sul *Guardian*.

**Figura 1**



5. Nello specifico, l'utilizzo delle funzioni di Meta AI avviene cliccando sull'icona circolare; a quel punto si apre una nuova *chat* nell'ambito della quale è possibile porre domande (“*queries*”) di qualsiasi natura all'intelligenza artificiale di META alle quali verrà data una specifica risposta. In base alle istruzioni fornite dalla stessa META<sup>5</sup>, la medesima funzionalità è stata ideata anche per essere utilizzata nell'ambito di *chat* di gruppo, per rispondere alle sollecitazioni provenienti da uno o più utenti dello stesso gruppo.

6. Inoltre, il servizio Meta AI è stato integrato anche nella barra di ricerca di WhatsApp, in posizione prominente, permettendo agli utenti di interagire direttamente con l'assistente virtuale senza dover aprire una *chat* separata. Nello specifico è stata collocata la voce ‘*Chiedi a Meta AI*’ nello spazio che si trova all'interno della barra di ricerca, in cui si può digitare direttamente una domanda o, in alternativa, si può selezionare uno dei suggerimenti proposti, come illustrato nella prossima Figura 2.

---

<sup>5</sup> Cfr. doc. 2, Centro Assistenza WhatsApp – “Come chattare con Meta AI in una chat individuale o di Gruppo”, disponibile al link: [https://faq.WhatsApp.com/203220822537614/?cms\\_platform=iphone&helpref=platform\\_switcher](https://faq.WhatsApp.com/203220822537614/?cms_platform=iphone&helpref=platform_switcher).

Figura 2



7. Non appare allo stato possibile eliminare l'icona di Meta AI né rimuovere l'apposita barra di ricerca. L'utente si può eventualmente attivare, di propria iniziativa, per avviare una *chat* autonoma con servizi di intelligenza artificiale forniti da altri operatori quali ChatGPT, inserendolo come apposito contatto. Anche in questo caso, nell'*app* WhatsApp permane in preminenza nella schermata generale l'icona Meta AI così come la funzione di ricerca '*Chiedi a Meta AI*'.

8. Non è allo stato chiaro se ed in che misura le domande poste dagli utenti WhatsApp a Meta AI e le interazioni degli utenti con Meta AI vengano utilizzate per addestrare il modello di Meta AI. Se da un lato META dichiara, nell'ambito della prima *chat* Meta AI di WhatsApp, di non utilizzarle per migliorare il servizio di AI, dall'altro, verificando i *Terms and Policies/How Meta uses information for Generative AI models and features*, e proseguendo poi nel percorso *Your messages with AIs on Whatsapp*, si perviene a un'apposita *form* per opporsi all'utilizzo delle proprie informazioni in tal senso (*object to your information being used for AI at Meta (Whatsapp)*)<sup>6</sup>. Lo stesso *form*, per esprimere le obiezioni nell'ambito di WhatsApp, rinvia poi ulteriormente al *Privacy Centre* di META, nel quale si legge che per il *training* di Meta AI “[w]e also use your interactions with AI” e che “[w]e aren't using people's private messages with friends and family to train our AIs unless you or someone in the chat chooses to share those messages with our AIs”<sup>7</sup>. In altre parole, sembra che le interazioni dell'utente con Meta AI siano utilizzate per il *training* del modello, ad eccezione dei messaggi privati e salvo l'eventuale richiesta contraria formulata nell'ambito della singola *chat*.

Pertanto, la stessa META, al momento del lancio del servizio AI in Europa, ha dichiarato che “[p]eople's interactions with Meta AI – like questions and queries – will also be used to train and improve our models. This training,

<sup>6</sup> Cfr. doc. 3, *How to object to the use of data*.

<sup>7</sup> Cfr. doc. 3, *How to object to the use of data*.

*which follows the successful launch of Meta AI in Europe last month, will better support millions of people and businesses in the EU by teaching AI at Meta to better understand and reflect their cultures, languages and history”<sup>8</sup>.*

**9.** Le *Privacy Policy* di META sembrano poi anche suggerire che il servizio sia personalizzato dall’utente sulla base delle informazioni progressivamente fornite: “[w]hen information is shared with AIs, the AIs may retain and use that information to provide more personalised outputs. Do not share information that you don’t want the AIs to use and retain such as account identifiers, passwords, financial information or other sensitive topics”<sup>9</sup>. Allo stesso modo, in un comunicato al pubblico, META ha dichiarato che “we began to gradually roll out a new feature that lets Meta AI remember certain details that you share with it in 1:1 chats on WhatsApp and Messenger, which may help it personalize future responses so they’re more useful and relevant to you”<sup>10</sup>.

**10.** Per completezza, giova rilevare come META abbia pre-installato Meta AI anche sul suo ulteriore servizio di messaggistica istantanea Messenger e dia altresì la possibilità di “chiedere a Meta AI” sul servizio di messaggistica del suo *social network* Instagram.

### III. VALUTAZIONI

#### III.1 Premessa

**11.** L’articolo 102 del TFUE considera incompatibile con il mercato interno e vieta lo sfruttamento abusivo da parte di una o più imprese di una posizione dominante sul mercato interno o su una sua parte sostanziale, nella misura in cui ciò possa arrecare un pregiudizio al mercato intraeuropeo.

**12.** Si osserva inoltre che l’articolo 102 TFUE vieta non solo le pratiche di un’impresa in posizione dominante che tendono a rafforzare tale posizione, ma anche il comportamento di un’impresa che detiene una posizione dominante in un determinato mercato e che, con la propria condotta, mira a estendere o a far leva su tale posizione su un mercato contiguo ma separato, distorcendo così la concorrenza in tale mercato. Pertanto, il fatto che il comportamento abusivo di un’impresa dominante abbia effetti negativi su un

---

<sup>8</sup> Cfr. doc. 4, *Making AI Work Harder for Europeans* (<https://about.fb.com/news/2025/04/making-ai-work-harder-for-europeans/>).

<sup>9</sup> Cfr. doc. 5, *Privacy policy* - estratto.

<sup>10</sup> Cfr. doc. 6, *Building Toward a Smarter, More Personalized Assistant* (<https://about.fb.com/news/2025/01/building-toward-a-smarter-more-personalized-assistant/>).

mercato distinto da quello in cui l'impresa detiene una posizione dominante non preclude l'applicazione dell'articolo 102 TFUE. Non è necessario, in altri termini, che la posizione dominante, l'abuso e gli effetti dell'abuso siano tutti nello stesso mercato.

**13.** Sul solco dei precedenti unionali possono rientrare, tra le suddette pratiche, le decisioni di c.d. *tying* di un'impresa dominante di offrire, a determinate condizioni, un prodotto/servizio principale (nel caso di specie, WhatsApp) congiuntamente all'utilizzo di un prodotto/servizio abbinato (nel caso di specie il servizio Meta AI, integrato con WhatsApp<sup>11</sup>).

### ***III.2 I mercati rilevanti***

**14.** I due servizi di META che vengono in rilievo nel presente procedimento sono WhatsApp e Meta AI che si inseriscono nel più ampio e rilevante ecosistema del gruppo META che fornisce anche il servizio di messaggistica Messenger e le piattaforme *social* Facebook e Instagram.

**15.** Soffermandosi, ai fini dell'avvio del presente procedimento, su WhatsApp e Meta AI, si osserva che questi due servizi presentano caratteristiche distinte sia per la rispondenza ad esigenze dei consumatori tra loro del tutto differenti, sia per l'utilizzo di differenti tecnologie necessarie alla loro realizzazione.

**16.** Con riguardo ai bisogni della domanda, infatti, il primo è un servizio di messaggistica istantanea che rientra nell'ambito dei servizi di comunicazione tra utenti via *app*; il secondo risponde invece all'esigenza degli utenti di ottenere risposte a quesiti anche complessi, che risultano dall'elaborazione di un'ingente quantità di informazioni.

**17.** Sotto il profilo dell'offerta, la tecnologia utilizzata per l'offerta del servizio di WhatsApp garantisce velocità, affidabilità e sicurezza delle comunicazioni, utilizzando un linguaggio di programmazione adatto a sistemi che devono gestire tante connessioni contemporaneamente (come milioni di *chat* in tempo reale). Soprattutto, quando un utente manda un messaggio su WhatsApp, questo viene criptato con una tecnologia c.d. *end-to-end*, di modo che solo l'utente che effettua l'invio ed il destinatario possano leggere quel messaggio.

**18.** Meta AI, invece, utilizza un modello linguistico di grandi dimensioni (LLM), denominato LLAMA4 e sviluppato internamente a META, in grado di comprendere e generare testo in linguaggio naturale, al fine di rispondere ai

---

<sup>11</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione avente ad oggetto *Orientamenti sulle priorità della Commissione nell'applicazione dell'articolo 82 del trattato CE al comportamento abusivo delle imprese dominanti volto all'esclusione dei concorrenti*, in GUCE 24.2.2009 (2009/C 45/02), spec. §§ 48 e ss.; cfr. anche sentenza del Tribunale del 17 settembre 2007, *Microsoft/Commissione*, T-201/04 e decisione AT.40684 *Facebook/Marketplace* del 14 novembre 2024, §§ 730 e ss.

quesiti e interagire in varie forme con gli utenti.

**19.** In sintesi, WhatsApp è un'app di comunicazione che usa tecnologie di messaggistica avanzata, mentre Meta AI è un servizio di intelligenza artificiale generativa funzionale a rispondere ai quesiti degli utenti finali di natura generalista.

**20.** Sulla base di tali considerazioni, ai fini della valutazione della condotta in esame, si ritiene di dovere individuare due distinti mercati rilevanti del prodotto, ossia:

- i) il mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori via *app*;
- ii) il mercato dei servizi di AI per quesiti generalisti (di seguito, anche "Chatbot" o Assistenti AI).

*a) Il mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori via app*

**21.** I servizi di comunicazione per i consumatori via *app* rientrano nell'insieme dei servizi di comunicazione multimediale per i consumatori (quali WhatsApp, Facebook Messenger, Signal, Telegram, Viber, Facebook, LinkedIn e Instagram) che consentono alle persone di collegarsi con amici, familiari e altri contatti in tempo reale.

**22.** La Commissione europea ha effettuato una prima distinzione, nell'ambito di tale insieme di servizi<sup>12</sup>, tra quelli che, come nel caso di specie, possono essere offerti con *app* a sé stanti e quelli che costituiscono una mera funzionalità di un'offerta più ampia derivante dalle piattaforme di *social network* (ad esempio, Instagram o LinkedIn), concludendo che essi identificano, rispettivamente, mercati rilevanti distinti. Infatti, da un lato i servizi di *social network* offrono un'esperienza di relazioni sociali ben più ricca rispetto ai servizi di messaggistica istantanea, attraverso la comunicazione e condivisione di informazioni con un pubblico più ampio, dall'altro i servizi di comunicazione per i consumatori si basano su relazioni più personali e mirate tra gli utenti<sup>13</sup>.

**23.** Nell'ambito del mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori via *app*, nei precedenti della Commissione non si è esclusa l'ipotesi di un'ulteriore segmentazione in ulteriori mercati rilevanti, anche in base ad alcune specifiche funzionalità dei diversi servizi offerti, incluso il servizio di

---

<sup>12</sup> Decisione della Commissione europea del 3 ottobre 2014, M.7217 – *Facebook/WhatsApp*, §§ 20 -34 e decisione AT.40684 *Facebook/Marketplace* del 14 novembre 2024, §§ 194-208.

<sup>13</sup> Cfr. paragrafi dal 20 al 34 e dal 51 al 61 della citata decisione M.7217 – *Facebook/WhatsApp*. Tale approccio è stato confermato anche nella più recente Decisione della Commissione europea AT.40684 *Facebook/Marketplace* del 14 novembre 2024, §§ 194-208.

messaggistica istantanea, a cui si riferisce la condotta in esame<sup>14</sup>.

**24.** Inoltre, rileva evidenziare che META offre il servizio di messaggistica istantanea tramite WhatsApp per il quale - come per la maggior parte dei propri servizi - non chiede un corrispettivo monetario agli utenti/persone fisiche finanziandosi, invece, tramite l'offerta di servizi *premium* alle aziende<sup>15</sup> e tramite l'integrazione di alcune funzionalità che consentono la connessione con il proprio ecosistema pubblicitario, grazie all'ampio volume di dati che l'impresa è in grado di acquisire e di elaborare dagli utenti delle proprie piattaforme *social*.

**25.** Come ribadito dalla Commissione nella recente Comunicazione sui mercati rilevanti, la gratuità non implica che non esista un mercato rilevante per tale prodotto, che va infatti identificato sulla base di fattori diversi dal prezzo, quali le funzionalità del prodotto, la destinazione d'uso, gli elementi relativi ad una sostituzione passata o ipotetica, gli eventuali ostacoli del passaggio da un prodotto all'altro, quali l'interoperabilità con altri prodotti, la portabilità dei dati<sup>16</sup>. Al riguardo si osserva che META ha recentemente dichiarato di volere aggiungere un ulteriore modello di *business* inserendo anche sull'*app* WhatsApp annunci pubblicitari, analogamente a quanto già accade ai principali servizi di *social network* Facebook e Instagram<sup>17</sup>.

**26.** Da un punto di vista geografico, la Commissione, nei propri precedenti ha definito il mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori tramite *app* come avente dimensione almeno europea<sup>18</sup>.

**27.** In questa sede, considerato che oggetto del procedimento è l'interazione tra WhatsApp e Meta AI non si può escludere una più ristretta definizione geografica, possibilmente coincidente con il territorio nazionale.

*b) La struttura del mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori tramite app e la dominanza di META*

**28.** Nell'ambito dell'offerta dei servizi di comunicazione per i consumatori tramite *app*, META - con le proprie *app* WhatsApp e Messenger - è il

---

<sup>14</sup> Decisione della Commissione del 7 ottobre 2011, caso M.6281 – *Microsoft / Skype*; Decisione della Commissione del 4 dicembre 2013, Caso M.7047 – *Microsoft / Nokia*, Decisione della Commissione europea del 3 ottobre 2014, M.7217 – *Facebook/WhatsApp* §§ 20 - 34.

<sup>15</sup> Nel corso degli anni, la società ha sviluppato modelli di monetizzazione per le aziende, come WhatsApp *Business*, che permette alle imprese di comunicare con i clienti tramite strumenti premium e servizi a pagamento.

<sup>16</sup> Cfr. sezione 4.4, paragrafi 94-98 della “*Comunicazione della Commissione sulla definizione del mercato rilevante ai fini dell'applicazione del diritto dell'Unione in materia di concorrenza*” del 22 febbraio 2024.

<sup>17</sup> Cfr. doc. 7, *Ora anche su WhatsApp ci sarà la pubblicità*.

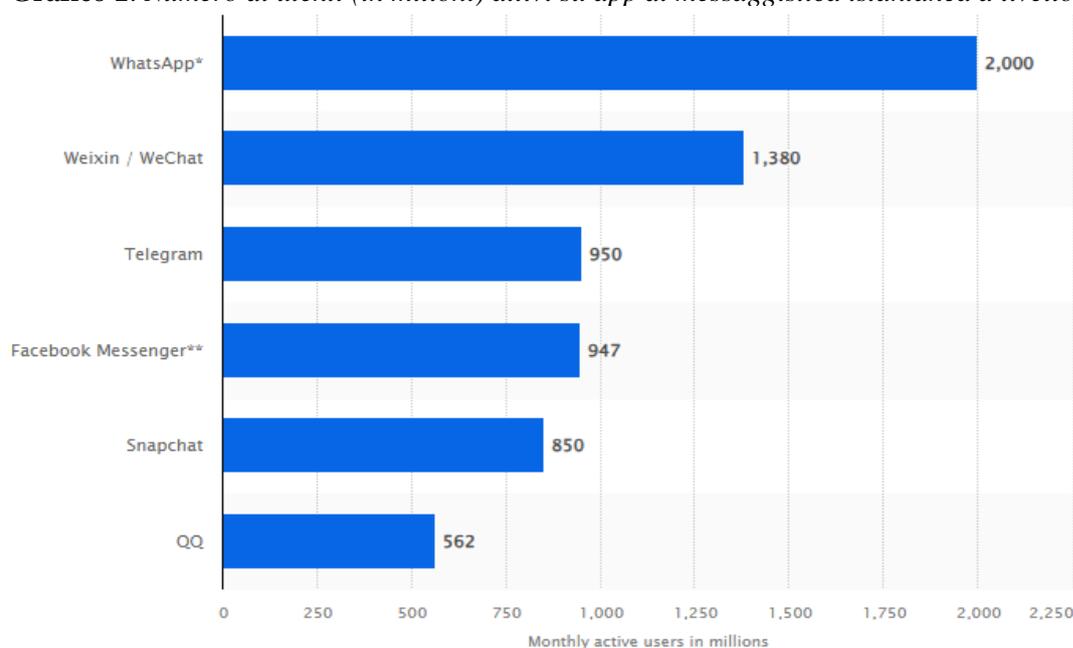
<sup>18</sup> Cfr. paragrafi 36-44 della decisione M7217, citata.

principale operatore a livello globale, con un numero di utenti che si stima abbia raggiunto, nel 2025, circa 2 miliardi<sup>19</sup>, di cui oltre 120 milioni<sup>20</sup> sono situati in Europa e circa 37 milioni in Italia<sup>21</sup>.

**29.** Le principali *app* di messaggistica istantanea concorrenti di META sono Telegram (riconducibile alla società Telegram LLC), Viber (riconducibile alla società Rakuten) e WeChat (riconducibile alla società Tencent Holdings).

**30.** I dati disponibili forniscono il numero di utenti per ciascuna *app* a livello mondiale (cfr. Grafico 1) e forniscono una stima conservativa della struttura del mercato e, in particolare, della posizione di META, in Europa ed in Italia, considerato che WhatsApp e Messenger risultano, nei paesi europei, molto più utilizzati rispetto al resto del mondo.

**Grafico 1:** Numero di utenti (in milioni) attivi su *app* di messaggistica istantanea a livello globale



Fonte: We Are Social, & DataReportal, & Meltwater. (February 5, 2025). Most popular global mobile messenger apps as of February 2025, based on number of monthly active users (in millions) [Graph]. In Statista.

**31.** In particolare in Italia, secondo il rapporto “Digital 2025 Italy”, curato da We Are Social<sup>22</sup> e Meltwater, WhatsApp è utilizzata da circa il 90% degli

<sup>19</sup> We Are Social, & DataReportal, & Meltwater. (February 5, 2025). Most popular global mobile messenger apps as of February 2025, based on number of monthly active users (in millions) [Graph]. In Statista, cfr. doc. 8, *Dati Struttura mercato*.

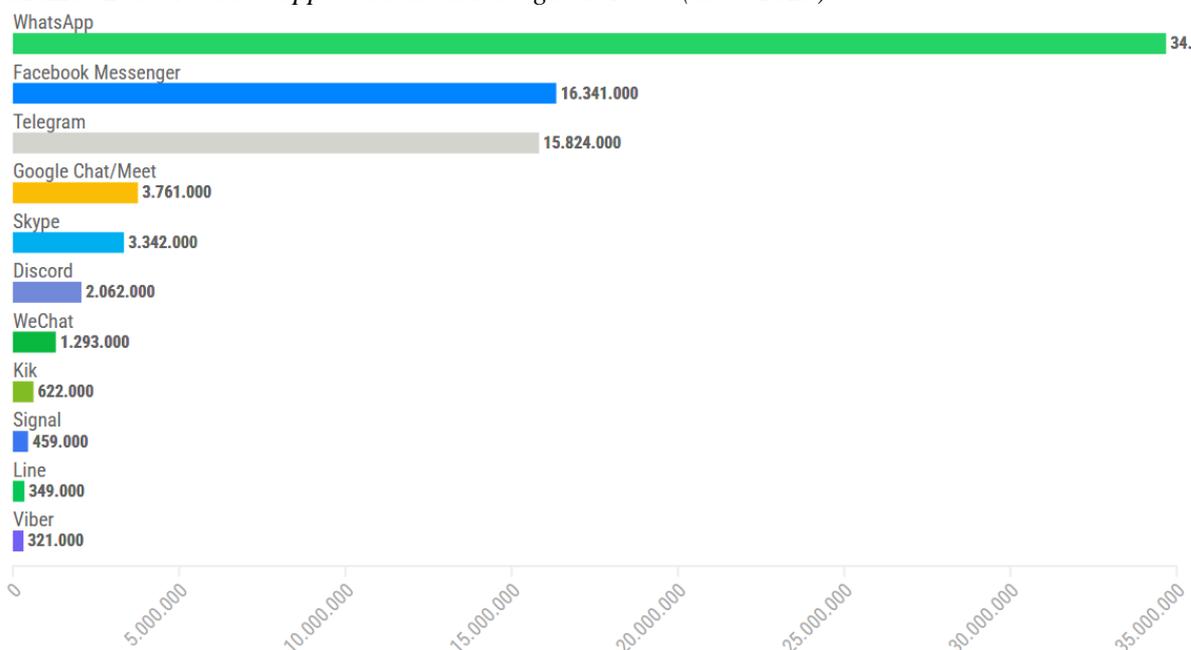
<sup>20</sup> Statista. (July 25, 2023). Number of WhatsApp users in Europe from 2020 to 2029 (in millions) [Graph]. In Statista, cfr. doc. 8, *Dati Struttura mercato*.

<sup>21</sup> Statista. (May 25, 2021). Forecast of the number of WhatsApp users in Italy from 2017 to 2025 (in millions) [Graph]. In Statista, cfr. doc. 8, *Dati Struttura mercato*.

<sup>22</sup> We Are Social è un'agenzia specializzata che produce, tra l'altro, report ed elaborazione dati del settore delle piattaforme digitali; si tratta di una delle principali agenzie di social media marketing e comunicazione digitale a livello globale.

italiani ogni mese, seguita - tra le *app* di messaggistica - da Messenger (47,7%) e Telegram (47,2%)<sup>23</sup>. Altre *app*, come Signal, Viber e WeChat, hanno, invece, una presenza residuale in Italia, soddisfacendo esigenze specifiche di determinati gruppi di utenti di *business* internazionali (cfr. Grafico 2).

**Grafico 2:** *Utenti delle app di instant messenger in Italia (anno 2023)*



Fonte: Elaborazione Vincos.it - Dati Audicom sistema Audiweb (anno 2023)<sup>24</sup>

**32.** Nel caso di specie, si ritiene pertanto che, anche alla luce del suo accesso a significative risorse finanziarie e tecnologiche, META detenga una posizione dominante nel mercato dei servizi di comunicazione ai consumatori via *app* sia a livello europeo che nazionale: i dati sopra riportati evidenziano che META, non solo con il servizio WhatsApp ma anche con Messenger, è di gran lunga l'operatore *leader*, superando ampiamente il 50% del mercato; in questo contesto, anche il concorrente che segue (*Telegram*) resta comunque in una posizione significativamente di minor rilievo rispetto a META.

*c) Il mercato dei servizi di AI Chatbot o di Assistenti AI*

**33.** In base a quanto sopra illustrato, il servizio Meta AI costituisce un sistema AI di tipo generativo che attraverso i cd. *Large Language Model* e una fase di progressivo e intenso *training* sono in grado di imparare stili, modelli (*pattern*) e strutture, e di generare contenuti nuovi che vengono messi a disposizione

<sup>23</sup> Si veda "Digital 2025 Italy" (<https://wearesocial.com/it/blog/2025/02/digital-2025/>), pagina 89, cfr. doc. 8, *Dati Struttura mercato*.

<sup>24</sup> Cfr. doc. 11, "Le app di messaggistica più usate dagli italiani 2023/2024".

degli utenti finali a seguito di interrogazioni relative a un'ampia gamma di argomenti da parte di questi ultimi.

L'uso dei LLM è alla base di un'offerta di servizi agli utenti finali che includono sia la mera risposta ai quesiti posti sia funzioni più articolate assimilabili ai c.d. assistenti virtuali. Recentemente, sono stati lanciati sul mercato servizi quali ChatGPT di Open AI, Gemini di Google e, da ultimo Meta AI di META.

**34.** Ad una prima analisi, si ritiene che il servizio di Meta AI rientri nel più ampio mercato dei servizi di AI di *Chatbot* o Assistenti AI che si caratterizzano per l'offerta ai consumatori finali di un servizio di intelligenza artificiale funzionale a rispondere a quesiti generalisti, di varia natura e offrire forme di interazione simili ai c.d. assistenti virtuali.

**35.** Inoltre, nel caso di Meta AI, allo stato, il servizio risulta gratuito per tutte le diverse tipologie di clienti; mentre, ad esempio, il servizio da più tempo lanciato nello stesso settore, ChatGpt, è offerto in parte gratuitamente e in parte tramite abbonamenti a pagamento (*Plus*). Alcune AI hanno poi specifiche funzioni di memoria personalizzata, ossia di personalizzazione continua nel tempo, nel senso che l'AI ricorda le informazioni condivise anche nelle precedenti conversazioni, sempre in taluni casi su modalità *opt-in* e in altri su modalità *opt-out*.

**36.** Più in generale, con riferimento alle imprese che svolgono il servizio in esame, vale osservare che lo sviluppo di sistemi di AI richiede una notevole potenza di calcolo, ampie serie di dati di qualità ed una forza lavoro altamente specializzata che costituiscono delle significative barriere all'entrata. Inoltre, la disponibilità di ampi *set* di dati per fare *training* ai modelli riveste un'importanza cruciale e sempre crescente: come riconosciuto anche da ultimo dall'Artificial Intelligence Index Report 2024 dell'Università di Stanford, "*a significant proportion of recent algorithmic progress, including progress behind powerful LLMs, has been achieved by training models on increasingly larger amounts of data*"<sup>25</sup>. In questo contesto, le grandi piattaforme digitali come Google, META, Amazon e Microsoft, che più di altre imprese hanno accesso alle risorse a tal fine necessarie (dati, potenza di calcolo, forza lavoro specializzata, investimenti), sono spesso verticalmente integrate, dalla produzione degli *input* a monte fino all'offerta dei servizi agli utenti finali, qui in esame. Sono tuttavia presenti anche *startup* che offrono modelli ad alte prestazioni, come nel caso di OpenAI, l'azienda che ha

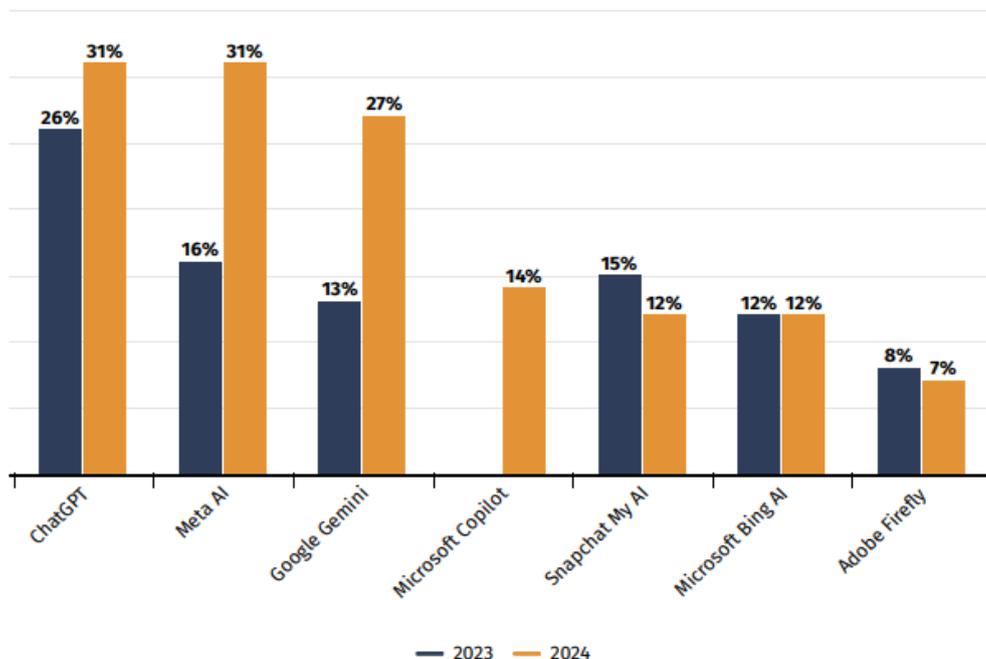
---

<sup>25</sup> Cfr. doc. 9, *Report AI*,  
([https://hai.stanford.edu/assets/files/hai\\_ai-index-report-2024\\_chapter1.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://hai.stanford.edu/assets/files/hai_ai-index-report-2024_chapter1.pdf?utm_source=chatgpt.com)).

sviluppato ChatGpt e che ha stretto un accordo strategico con Microsoft.

**37.** Sulla posizione dei diversi operatori, si richiama il rapporto pubblicato da *AltIndex* nel novembre 2024 che fornisce una panoramica dettagliata sulla posizione di Meta AI, rispetto ai suoi concorrenti (*cfr.* Grafico 3)<sup>26</sup>.

**Grafico 3:** *Utenti che hanno utilizzato strumenti di AI negli ultimi 12 mesi (Mercato USA)*



Fonte: *AltIndex su dati Statista Consumer Insights - Campione di 1.300 adulti statunitensi (dai 18 ai 64 anni) intervistati tra novembre 2023 e settembre 2024*

**38.** Dal Grafico si rileva che, nel mercato statunitense, Meta AI ha raggiunto una quota, in termini di numero di utenti del 31% nel 2024, pari a quella di ChatGpt, segnando un significativo aumento rispetto al 16% registrato nel 2023 (il principale incremento in punti percentuali tra i diversi Chatbot disponibili).

**39.** Allo stato, la definizione dei mercati rilevanti relativi ai servizi di AI può comunque essere lasciata aperta.

### ***III.3. La condotta potenzialmente restrittiva della concorrenza***

**40.** La possibile condotta abusiva di META consiste nel *tying* tra il servizio di WhatsApp ed il servizio di Meta AI, attraverso la pre-installazione del secondo nell'*app* di WhatsApp<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Si veda “*Meta AI Catches Up to ChatGPT; Market Share Soars to 31% in 2024*” (doc. 8, *Dati Struttura mercato*).

<sup>27</sup> Cfr. sentenza del Tribunale del 17 settembre 2007, *Microsoft/Commissione*, T-201/04 sulla preinstallazione nel sistema operativo Windows del programma Windows Media Player; sentenza del Tribunale 10 novembre

**41.** I servizi WhatsApp e Meta AI appaiono essere tra loro distinti in considerazione delle caratteristiche tecnologiche diverse e delle differenti esigenze della domanda a cui tali servizi rispondono, tanto è vero che di recente Meta AI è anche disponibile su base individuale su un sito Internet dedicato o con una propria *app*.

**42.** In questo contesto, l'avvenuta pre-installazione di Meta AI sull'*app* WhatsApp, con possibilità di utilizzo nell'ambito di una *chat* dedicata e/o in alto nella barra degli strumenti (opzione questa disponibile solo per il servizio di AI di META), appare idonea a conferire a META, che detiene una posizione dominante nel mercato dei servizi di comunicazione per i consumatori via *app*, un vantaggio competitivo nel mercato dei servizi di AI *Chatbot* o Assistenti AI in quanto, con modalità pressoché istantanea, i milioni di utenti di WhatsApp (più di 120 milioni in Europa) sono diventati milioni di possibili utenti di Meta AI.

**43.** Gli utenti, infatti, possono accedere, su WhatsApp, solo al servizio di Meta AI con modalità immediate e ben più agevoli rispetto a quanto si richieda loro per accedere ai servizi simili di altri operatori, trovando Meta AI già integrato nell'ambito del servizio WhatsApp. In altri termini, META appare in grado di trainare l'ingente numero dei propri clienti dal mercato in cui è dominante in quello nascente dei servizi di intelligenza artificiale, non già per mezzo di una concorrenza basata sui meriti, ma "imponendo" la disponibilità dei due servizi distinti agli utenti.

**44.** Inoltre, è possibile che META addestri il proprio modello di AI sui dati e/o sulle interazioni con la base utenti del servizio in cui detiene una posizione dominante.

**45.** Il possibile trascinamento della *user base* ed il possibile utilizzo dei dati e delle interazioni con essa ai fini di addestramento del proprio modello di AI sono suscettibili di generare effetti escludenti anche considerato il rischio di *lock-in* o dipendenza funzionale degli utenti che potrebbero utilizzare meno le AI concorrenti, in quanto il servizio di Meta AI memorizza le informazioni fornite nel tempo e, dunque, le risposte diventano più utili e rilevanti al crescere dell'utilizzo di Meta AI.

**46.** In conclusione, l'Autorità ritiene che la condotta sopra descritta possa pregiudicare la concorrenza nel mercato relativo all'offerta dei servizi di *Chatbot* o Assistenti AI.

---

2021, caso T-612/17 *Google Shopping*, e più recentemente cfr. Decisione della Commissione europea AT.40684 Facebook/Marketplace del 14 novembre 2024.

#### ***IV. Il pregiudizio al commercio intraeuropeo***

**47.** Secondo la Comunicazione della Commissione “*Linee direttrici sulla nozione di pregiudizio al commercio tra Stati membri di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato*” (2004/C 101/07), il concetto di pregiudizio al commercio intracomunitario deve essere interpretato tenendo conto dell’influenza, diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri. La condotta descritta appare idonea a restringere in maniera sensibile il commercio fra gli Stati membri, in violazione dell’articolo 102 del TFUE, in quanto interessa quantomeno l’intero territorio nazionale, che è parte rilevante del mercato unionale, ostacolando l’attività di un concorrente, l’innovazione e lo sviluppo di nuovi modelli di *business*.

RITENUTO, pertanto, che le descritte condotte di Meta Platforms Inc., Meta Platforms Ireland Limited, WhatsApp Ireland Limited e Facebook Italy S.r.l. appaiono configurare, per le ragioni sopra esposte, una violazione dell’articolo 102 del TFUE;

#### **DELIBERA**

- a) l’avvio dell’istruttoria, ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti di Meta Platforms Inc., Meta Platforms Ireland Limited, WhatsApp Ireland Limited e Facebook Italy S.r.l. per accertare l’esistenza di violazioni della concorrenza ai sensi dell’articolo 102 del TFUE;
- b) la fissazione del termine di giorni sessanta decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l’esercizio da parte dei legali rappresentanti delle parti, o da persona da essi delegata, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la concorrenza 1 di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;
- c) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Gabriella Romano;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la concorrenza 1 di questa Autorità dai legali rappresentanti delle parti o da persona da essi delegata;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 31 dicembre 2026.

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*