

PS12973 - NOVA AI CHATBOX/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI"

Allegato al provvedimento n. 31935

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA (Delibera AGCM 5 novembre 2024, n. 31356)

**Proposta di impegni presentata da
Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Şirketi**

Versione non confidenziale

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

I presenti impegni (“**Impegni**” o, singolarmente, “**Impegno**”) sono trasmessi in riferimento al procedimento PS/12973 (“**Procedimento**”). La comunicazione di avvio del Procedimento (“**Comunicazione di Avvio**”) è stata diffusa tramite pubblicazione di avviso di avvio del procedimento istruttorio sul Bollettino dell’Autorità n. 38 del 29 settembre 2025.

2) Professionista che presenta gli impegni

Scaleup Yazilim Hizmetleri Anonim Şirketi (“**ScaleUp**” o “**Società**”), con sede legale in Gülbahçe Mah. Gülbahçe Cad. No: 1/48 İç Kapi No: 2 Urla / İzmir, Turchia, C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di İzmir 2104671, P.IVA 0710873284.

3) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con la Comunicazione di Avvio, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**Autorità**” o “**AGCM**”) ha avviato il Procedimento nei confronti della Società, al fine di accertare l’esistenza di eventuali violazioni, da parte di quest’ultima, di alcune norme del d.lgs. n. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”).

Secondo quanto riportato nella Comunicazione di Avvio, con riguardo alla fornitura da parte di ScaleUp del servizio di intelligenza artificiale “NOVA AI” a utenti italiani, vi sarebbe stata 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 una “*confusoria informativa circa le caratteristiche del servizio offerto*” (cfr. Comunicazione di Avvio, par. 9).

In particolare, in base a quanto riportato nella Comunicazione di Avvio:

- (i) “*l’informazione relativa al rischio di incorrere in “allucinazioni” sarebbe 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*” (cfr. Comunicazione di Avvio, par. 12);
- (ii) “*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*” (cfr. Comunicazione di Avvio, par. 13).

4) *Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

A. Premessa

La Società sottopone i presenti Impegni in spirito di massima e fattiva collaborazione, con il fine di eliminare i dubbi manifestati da codesta Autorità, nella Comunicazione di Avvio, circa la piena coerenza della condotta commerciale di ScaleUp con la disciplina consumeristica.

La presente versione degli Impegni fa seguito alla versione preliminare trasmessa in data 28.11.2025, a ulteriore miglioramento del corredo rimediale in prima istanza proposto. Essa è in ogni caso trasmessa con espressa riserva di integrazione, modifica o ritiro delle misure alla luce di eventuali indicazioni da parte del Collegio.

I presenti Impegni, infine, non esprimono acquiescenza, né implicano un riconoscimento, neanche tacito o indiretto, di responsabilità circa le contestazioni formulate nella Comunicazione di Avvio.

Tanto premesso, prima di illustrare oggetto e contenuto degli Impegni, saranno svolte sintetiche considerazioni in merito alle contestazioni formulate nella Comunicazione di Avvio, con particolare riguardo al quadro informativo sulla cui base è stato avviato il Procedimento.

Valga al riguardo quanto segue.

(i) *Sull'informativa sulle c.d. "allucinazioni"*

Con riferimento all'informativa fornita all'utenza italiana circa la possibilità che nell'utilizzo dei modelli di intelligenza artificiale ("IA") di NOVA AI l'utenza possa incorrere in informazioni inesatte, fuorvianti o inventate (c.d. allucinazioni), la Società indica – come anche illustrato in sede di risposta alla richiesta di informazioni degli Uffici, trasmessa in data 14.11.2025 – che, pur potendo il profilo dell'utente tipico di NOVA AI caratterizzarsi per una certa eterogeneità, le caratteristiche di NOVA AI (quale piattaforma evoluta e integrata) determinano che l'utente tipico a cui la stessa è rivolta abbia un livello di familiarità almeno intermedio con le tecnologie basate sull'IA.

È ormai evidente e nota l'ampia diffusione dei modelli di intelligenza artificiale su scala globale, grazie anche agli strumenti di largo consumo ben noti ai consumatori, quale ChatGPT e molti altri, che hanno contribuito ad una crescente consapevolezza da parte dell'utenza circa le potenzialità ma anche, e soprattutto, i limiti di tali tecnologie. La diretta conseguenza di tale capillare diffusione è che, ormai, l'utente che sceglie di utilizzare un sistema di IA può considerarsi ragionevolmente edotto circa le possibili falle del sistema, inclusi gli errori e le 'allucinazioni' dallo stesso prodotte.

Inoltre, quando si passa dal considerare un prodotto 'popolare' e ad ampia diffusione (come ChatGPT o Deepseek) al considerare, invece, un prodotto più sofisticato e per certi versi diverso (come NOVA AI, che si presenta quale piattaforma integrata di più modelli di IA), deve ad avviso della Società mutare il modello di 'consumatore medio' preso a riferimento nelle analisi in punto di applicazione della disciplina consumeristica. L'utente medio considerato non può in altri termini essere colui che fa un uso destrutturato dei sistemi di IA, perlopiù al fine di ottenerne *output* su richieste di carattere molto comune (come fa senza dubbio l'utente medio che accede ai suddetti sistemi 'popolari' tramite le relative piattaforme).

Ne discende che, a rispettoso avviso della Società, l'utente medio da prendere a riferimento per le analisi del caso di specie è ragionevolmente ben consapevole, e più consapevole della media degli utilizzatori di sistemi AI 'popolari', del funzionamento dell'IA e dei suoi limiti, inclusi i possibili fenomeni di "allucinazione" o più in generale circa il rischio di generazione di contenuti non accurati.

(ii) *Sull'informativa sulle caratteristiche del servizio offerto*

Con riferimento, in secondo luogo, all'informativa sulle caratteristiche del servizio offerto, nella Comunicazione di Avvio viene indicato che i contenuti al riguardo forniti dalla Società in merito al servizio NOVA AI avrebbero carattere confusorio con riguardo, specificamente:

- a. ai sistemi di IA a cui l'utente avrà accesso una volta acquistata la versione a pagamento;
- b. al valore aggiunto della versione a pagamento di NOVA AI rispetto alla versione gratuita della medesima piattaforma e dei sistemi di IA in essa integrati, in ragione della mancata indicazione della versione offerta di ciascun sistema di IA integrato.

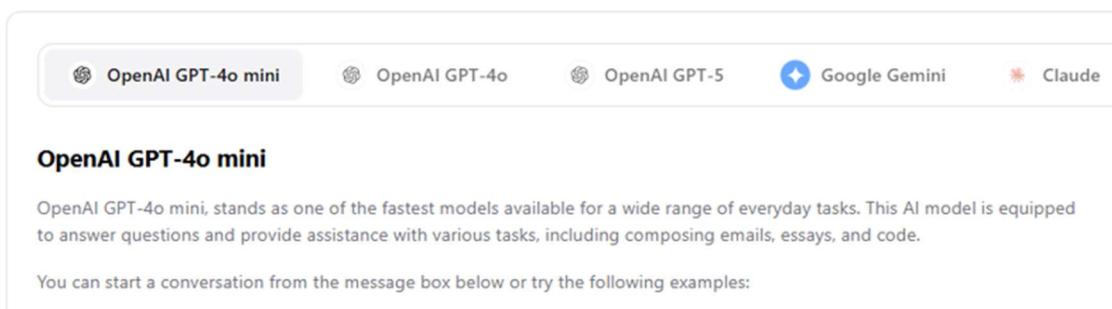
Ad avviso della Società, nell'utilizzare la piattaforma NOVA AI, l'utente ha chiaro sin dall'inizio quali sistemi vengono offerti, e questo sia nella versione gratuita sia in quella a pagamento (denominata 'PRO').

Tale circostanza emerge con chiarezza dalle pagine di interazione dell'utente con il sistema: durante l'utilizzo della versione gratuita è infatti indicato all'utente che il modello predefinito accessibile è GPT-4o mini, utilizzabile tramite *input* e *output* gratuiti.

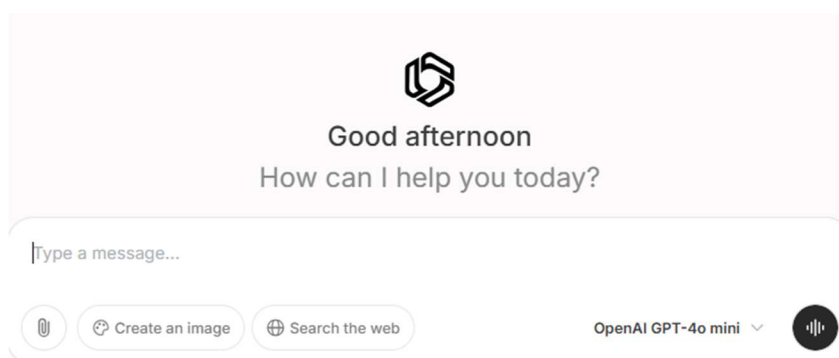
Qualora l'utente selezioni uno degli altri modelli di IA dal menù a tendina, è mostrato altrettanto chiaramente (accanto al nome del modello selezionato, e quindi **in maniera inequivocabilmente e immediatamente percettibile** all'utente) un *banner* con l'indicazione 'PRO', che segnala la necessità di disporre della versione a pagamento per poterne usufruire¹.

I seguenti estratti grafici, estrapolati da NOVA AI, mostrano – il primo – l'utilizzo di GPT-4o mini e – il secondo – la schermata del menù/menù a tendina che mostra il banner 'PRO' accanto agli altri modelli, il cui utilizzo richiede l'abbonamento 'PRO' (cfr., sotto, Schermate 1/1A e 2/2A).

Schermata 1 (versione disponibile al 28.11.2025)

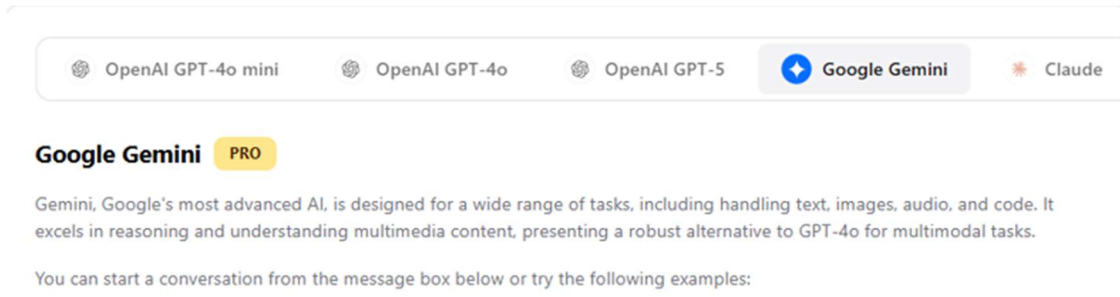


Schermata 1A (versione attualmente disponibile)

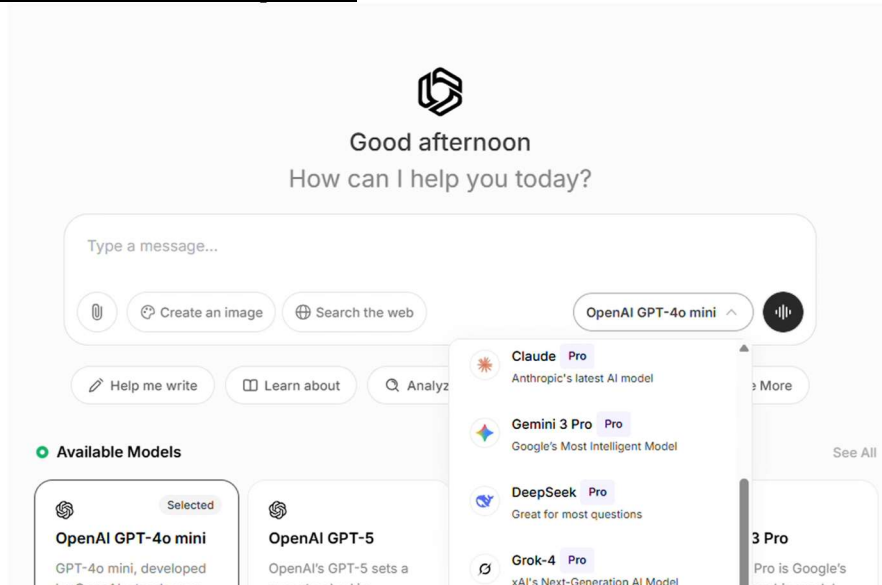


¹ Come anche rilevato nel prosieguo, NOVA AI è un prodotto in fase di evoluzione e la Società è, negli ultimi mesi (sia nel periodo a cavallo dell'avvio del Procedimento, sia nel periodo intercorso tra la presentazione della prima versione degli Impegni e la presente versione definitiva), intervenuta sulla piattaforma ai fini del progressivo miglioramento dell'offerta del servizio, sia nella versione web che in *mobile app*. Per tale ragione, la presente versione definitiva, anche ai fini di massima trasparenza, riporta schermate e contenuti di NOVA AI sia relativi alla versione disponibile alla data di deposito della proposta non definitiva degli Impegni, sia relativi alla versione disponibile alla data di deposito della presente proposta, al fine di fornire agli Uffici una visione completa, attuale ed esaustiva del servizio della Società.

Schermata 2 (versione disponibile al 28.11.2025)

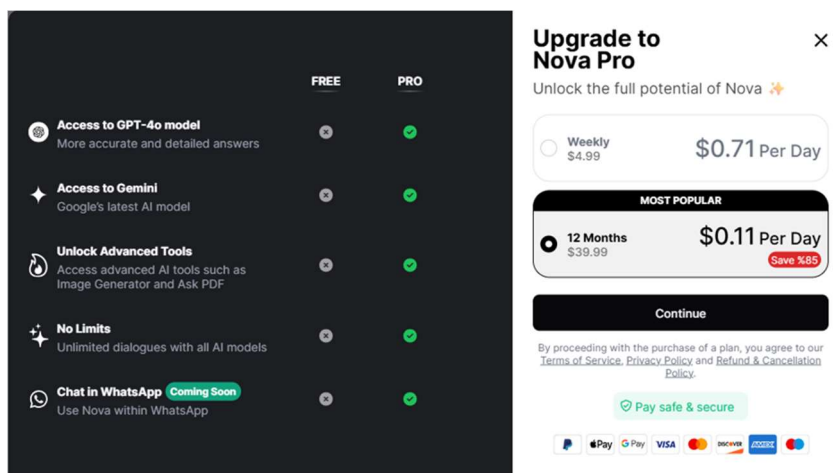


Schermata 2A (versione attualmente disponibile)

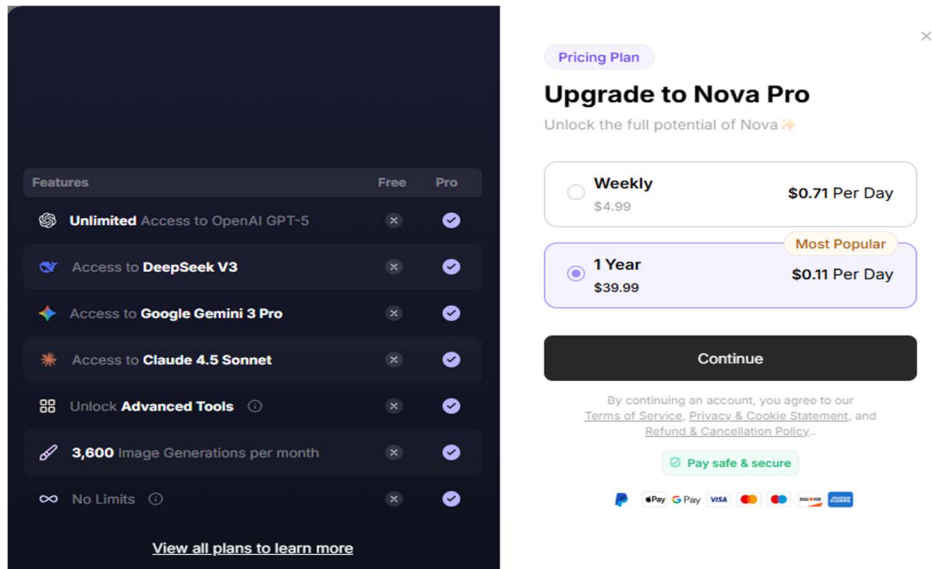


A ulteriore corredo dell'informazione fornita all'utente, qualora questo, operando nella versione gratuita, inserisca una richiesta indirizzata a modelli diversi da GPT-4o mini, il sistema provvede tempestivamente a informarlo circa la limitazione di accesso. In tale ipotesi, il banner visualizzato riporta anche l'indicazione dei piani di abbonamento disponibili, consentendo all'utente di valutare le opzioni di *upgrade* (cfr., sotto, Schermate 3/3A).

Schermata 3 (versione disponibile al 28.11.2025)



Schermata 3A (versione attualmente disponibile)



Ciò avviene similmente sulla *mobile app* di NOVA AI.

La circostanza – anche riportata nella Comunicazione di Avvio – che i *banner* menzionino (o menzionassero) soltanto alcune delle varie chatbot disponibili nella versione a pagamento non è, a rispettoso avviso della Società, sufficiente a ritenere che vi sia una carenza informativa circa il set di modelli IA resi disponibili all’utente, o sulla disponibilità gratuita o a pagamento degli stessi.

Il set completo (con indicazione ‘PRO’) è infatti perfettamente visibile – come mostrato sopra – all’utente *prima* della comparsa di tale *banner* o comunque reso palese all’atto dell’utilizzo.

A prescindere da ciò, tale modalità di indicazione può al più danneggiare la Società, non certo creare nocumento all’utente o fuorviarlo: ‘pubblicizzando’, infatti, in questi *banner*, solo alcuni dei modelli IA disponibili nella versione PRO, la Società promuove meno di quanto offerto; non *di più*, cercando di vendere all’utenza qualcosa di diverso o inesistente nel reale servizio. In altri termini, vi è una sotto-pubblicizzazione di un’offerta in realtà più ricca e ampia. A ben vedere, ciò può solo andare a nocumento della Società, che per la ridotta indicazione potrebbe al più rischiare di non acquisire clientela, causa la ridotta appetibilità dell’offerta pubblicizzata.

B. La disponibilità della Società a presentare impegni

Fermo tutto quanto precede, la Società, in spirito di piena e fattiva collaborazione con codesta Autorità, intende offrire gli Impegni di seguito descritti, al fine di eliminare ogni possibile riserva circa la piena coerenza della propria condotta commerciale con le conferenti disposizioni consumeristiche e consentire la positiva conclusione del Procedimento senza accertamento di infrazione alcuna, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM 5 novembre 2024, n. 31356) (“**Regolamento**”).

C. Oggetto e contenuto degli impegni proposti

(i) IMPEGNO n. 1: miglioramento dell’accessibilità dei *Terms of Service* e diffusione in lingua italiana

La Società si impegna, in primo luogo, a **intervenire con riferimento ai *Terms of Service*** (“ToS”) applicati da ScaleUp al servizio NOVA AI.

Come anche indicato nella risposta alla richiesta di informazioni trasmessa in data 14.11.2025, i ToS relativi a NOVA AI, contengono già una sezione, opportunamente separata dalle altre, denominata “*Use of AI Technologies*”, la quale

avverte espressamente l'utente circa la possibilità che i contenuti generati possano presentare errori. La sezione precisa, infatti, che NOVA AI si avvale di tecnologie basate su intelligenza artificiale per la generazione dei contenuti, e che le informazioni fornite potrebbero risultare, di conseguenza, incomplete, inesatte o non originali.

Tale previsione recita: *“This app uses AI technologies to generate content. The information provided may be incomplete, inaccurate, or not unique; and should not be relied upon as factual, professional or comprehensive advice. Users are solely responsible for their inputs, including ensuring they do not submit copyrighted, confidential, or sensitive material. Use of the app for commercial, medical, legal, or other critical purposes is strictly prohibited and done at the user's own risk. This app offers access to various AI models, as described in the introduction. It is not affiliated with or endorsed by these models but uses them to enhance functionality and efficiency. Users can explore multiple AI models within a single platform”*.

La versione dei ToS contenente la suddetta previsione è stata diffusa dalla Società in data 1° ottobre 2025, pertanto interrompendo e mettendo fine, quantomeno da tale data, a eventuali – e qui negati – profili di illiceità in ipotesi ascrivibili alla carenza di una simile previsione nei ToS di NOVA AI.

I ToS sono peraltro già accessibili, tanto sulla piattaforma *web* che sulla *mobile app* NOVA AI, dalla *homepage* (piattaforma *web*) e dalla prima schermata dell'*app* in sede di primo accesso al servizio, e quindi subito disponibili al primo ‘aggancio’ commerciale dell'utente.

In spirito di massima collaborazione, la Società è disposta a impegnarsi a intervenire ulteriormente sui ToS, in particolare:

a. **Rafforzando la chiarezza espositiva della sezione “Use of AI Technologies”**

Ferma restando la versione dei ToS diffusa in data 1° ottobre 2025, la Società propone di migliorare la sezione *“Use of AI Technologies”* modificandone l'attuale formulazione come segue:

“This app uses AI technologies to generate content. The information provided may be incomplete, inaccurate, or not unique; and should not be relied upon as factual, professional or comprehensive advice. Users are solely responsible for their inputs, including ensuring they do not submit copyrighted, confidential, or sensitive material. Use of the app for commercial, medical, legal, or other critical purposes is strictly prohibited and done at the user's own risk. This app offers access to various AI models. It is not affiliated with or endorsed by these models but aggregates them within a single platform to enhance functionality and efficiency of use for users thanks to AI models aggregation. Users can explore multiple AI models within a single platform.” (per la versione in italiano, si veda il seguente punto c).

b. **Migliorando l'accessibilità complessiva ai ToS**

Allo stato, il link che porta l'utente ai ToS è già presente (tramite link ipertestuale) sia sulla *homepage*, sia nel *banner* relativo all'*upgrade* dalla versione gratuita a quella a pagamento (cfr., *supra*, Schermate 3/3A), sia nella pagina di registrazione/sign-up².

La Società si impegna al riguardo ad inserire un chiaro riferimento, con link ipertestuale ai ToS, anche nella pagina profilo dell'utente su *web* e su *mobile app*, di modo che lo stesso possa consultare i ToS in ogni momento.

² La Società indica che è altresì già presente il link ai ToS nella descrizione del servizio mostrata sugli App Store, che costituisce una sezione informativa altamente consultata dagli utenti prima di decidere di scaricare una qualsiasi *app* (quindi, ancor prima di qualsiasi decisione di acquisto, e addirittura di utilizzo, anche gratuito). A causa di precise limitazioni tecniche imposte dagli App Store, in alcun modo imputabili alla Società, tale link non può essere reso ‘cliccabile’, in quanto i campi di descrizione dell'Apple App Store e del Google Play Store supportano esclusivamente testo semplice, non consentendo l'inserimento di tag HTML né di *hyperlink*. Tale modalità di visualizzazione è determinata direttamente dagli app store e applicata uniformemente a tutte le app, senza possibilità di configurazione da parte degli sviluppatori delle app in vendita. Essa risulta rispondere a misure di protezione dell'utenza volte ad evitare che, tramite link esterni, possano essere aggirati i flussi controllati relativi a download, pagamenti, sottoscrizioni e rimborsi.

c. **Rendendo disponibili i ToS in lingua italiana all'utenza italiana individuata sulla base dell'indirizzo IP**

Allo stato, i ToS sono disponibili in lingua inglese, in ragione della fornitura del servizio in più Paesi e della ormai ampia diffusione di tale lingua, ragionevolmente compresa dall'utenza media di servizi di IA e, a maggior ragione, dall'utenza di servizi evoluti e integrati come NOVA AI.

La Società, nonostante ciò, si impegna a fornire all'utenza italiana, individuata in funzione dell'indirizzo IP di collegamento, la **versione dei ToS in lingua italiana**, ivi inclusa, naturalmente, la previsione su “*Use of AI Technologies*” che, si anticipa, potrà avere (salvo minime e non sostanziali modifiche) la seguente formulazione in lingua italiana:

“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. **Modificando la formulazione dello slogan in homepage**

La Società, in coerenza con le modifiche alla previsione sullo *Use of AI Technologies* (di cui all'Impegno 1.a e riflesse anche nell'Impegno 1.c) si impegna inoltre a riformulare lo *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 *wording* sarà il seguente:

Titolo: **“Nova: Your AI Assistant”**

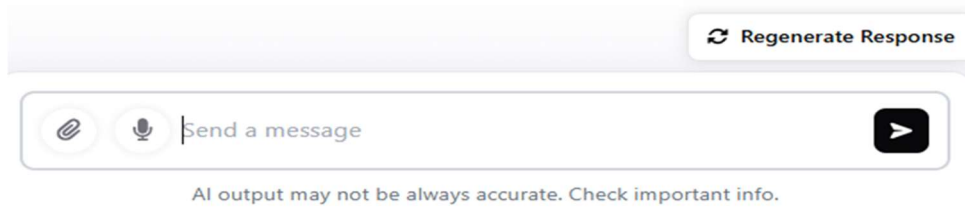
Sottotitolo: *“A single interface to multiple AI models, delivering efficiency of use through aggregation.”*

(ii) **IMPEGNO n. 2: introduzione di *disclaimer* sulle ‘allucinazioni’ in lingua italiana**

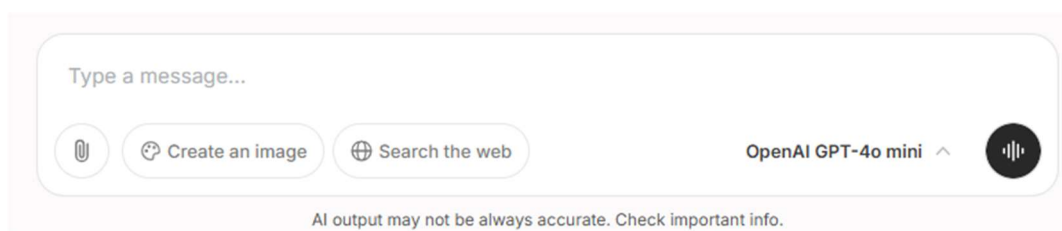
La Società si impegna, in secondo luogo, ad ampliare il – già esistente e, si ritiene, sufficiente – corredo informativo fornito all'utenza italiana tramite l'inserimento di **apposito disclaimer**.

Al riguardo, si segnala che la Società ha provveduto dal 1° ottobre 2025 (pertanto, interrompendo e mettendo fine, quantomeno da tale data, a eventuali – e qui negati – profili di illiceità in ipotesi ascrivibili alla carenza di una simile dicitura) a inserire il seguente *disclaimer* sulla piattaforma *web* di NOVA AI, che compare al di sotto della chatbox al momento dell'inserimento di un *input* e della generazione del conseguente *output* (cfr., sotto, Schermate 4/4A):

Schermata 4 (versione disponibile al 28.11.2025)

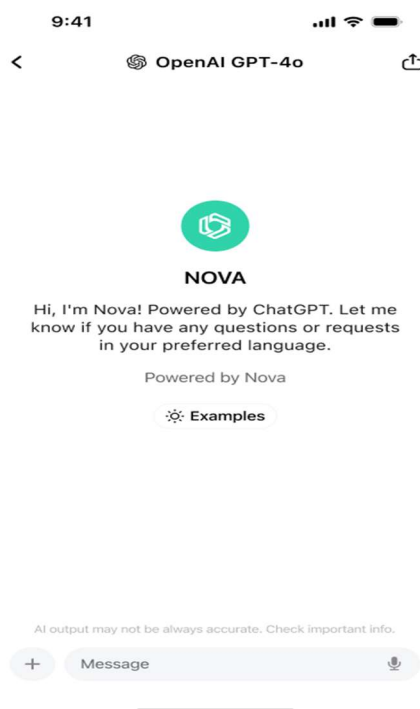


Schermata 4A (versione attualmente disponibile)



In spirito di massima collaborazione, la Società si impegna comunque a:

- a. intervenire ulteriormente sul *disclaimer* per l'utenza, provvedendo a **mostrarne la formulazione in lingua italiana**, come segue: "*Le risposte dell'IA potrebbero non essere accurate. Assicurati di verificare che le informazioni siano corrette*";
- b. introdurre il medesimo *disclaimer* anche nella *mobile app*, in lingua italiana, sopra la chatbox, come mostra la seguente *demo* (il *disclaimer* è momentaneamente inserito solo in inglese a fini dimostrativi – cfr., sotto, Schermata 5):



- c. rendere il *disclaimer* presente nella chatbox un **collegamento ipertestuale ai ToS in italiano**: per gli utenti localizzati in Italia (individuati sulla base dell'indirizzo IP), il clic sul *disclaimer* aprirà direttamente la versione italiana dei ToS;
- d. visualizzare lo stesso *disclaimer* **anche nella pagina di registrazione/sign-up**, posizionandolo sotto ai link ai ToS e alla privacy policy e mostrandolo in lingua italiana per gli utenti identificati sulla base del loro indirizzo IP (il *disclaimer* sarà inserito nell'area evidenziata in rosso di seguito – cfr. Schermata 5A):

(iii) **IMPEGNO n. 3: integrazione delle informazioni sull’offerta di servizi di IA**

La Società si impegna, in terzo luogo, a integrare le – pur già presenti e sufficienti – informazioni sull’offerta di servizi IA alla propria utenza, a questo fine proponendo di **chiarire e integrare l’informazione circa il contenuto del servizio** della versione gratuita e della versione a pagamento di NOVA AI.

In particolare, la Società si impegna a:

- a. rendere la schermata di pagamento ancor più dettagliata e trasparente, assicurando che l’utente possa vedere chiaramente tutti i piani, l’ambito e le funzionalità degli stessi, insieme ai relativi prezzi, *prima* di completare l’acquisto.
A questo riguardo, si indica che la Società sta attualmente evolvendo e migliorando l’offerta dei propri servizi ai clienti. Tali miglioramenti prevedono in particolare la proposta di due diversi piani di abbonamento, che saranno denominati rispettivamente “Pro” e “UltraPro”. Ciò, al fine di fornire all’utenza una ancor più ampia offerta, adattabile alle esigenze individuali.
Tenuto conto di ciò, in linea con l’impegno di cui alla presente lettera a), si fornisce di seguito la *demo* delle pagine che sarebbero visualizzate dall’utente, in *compliance* con la misura proposta (cfr., sotto, Schermate da 6 a 11):

Schermata 6

Choose your plan

View and manage your current subscription plan.

Monthly -25% Quarterly -62.5% 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 generatiron

Pro

Popular

[\$15.00 - \$25.00]/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

[\$25.00 - \$50.00]/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

Schermata 7

Compare Plan Features

Unlock advanced AI models, unlimited generations, and premium features

	Free \$0/month Current Plan	Pro [\$15.00 - \$25.00]/month Upgrade	Ultra Pro [\$25.00 - \$50.00]/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	✗	✓	✓

Schermata 8

AI Chat Advanced Models			
Usage Capacity	Limited	Extended	Unlimited ⓘ
GPT-4o	x	✓	✓
GPT-4.1	x	✓	✓
o3	x	x	✓
GPT-5	x	✓	✓
Grok 3	x	✓	✓
Grok 4	x	x	✓
Gemini 2.5 Pro	x	x	✓
Claude 4 Sonnet	x	✓	✓
Claude 4.5 Sonnet	x	x	✓
DeepSeek R1	x	✓	✓

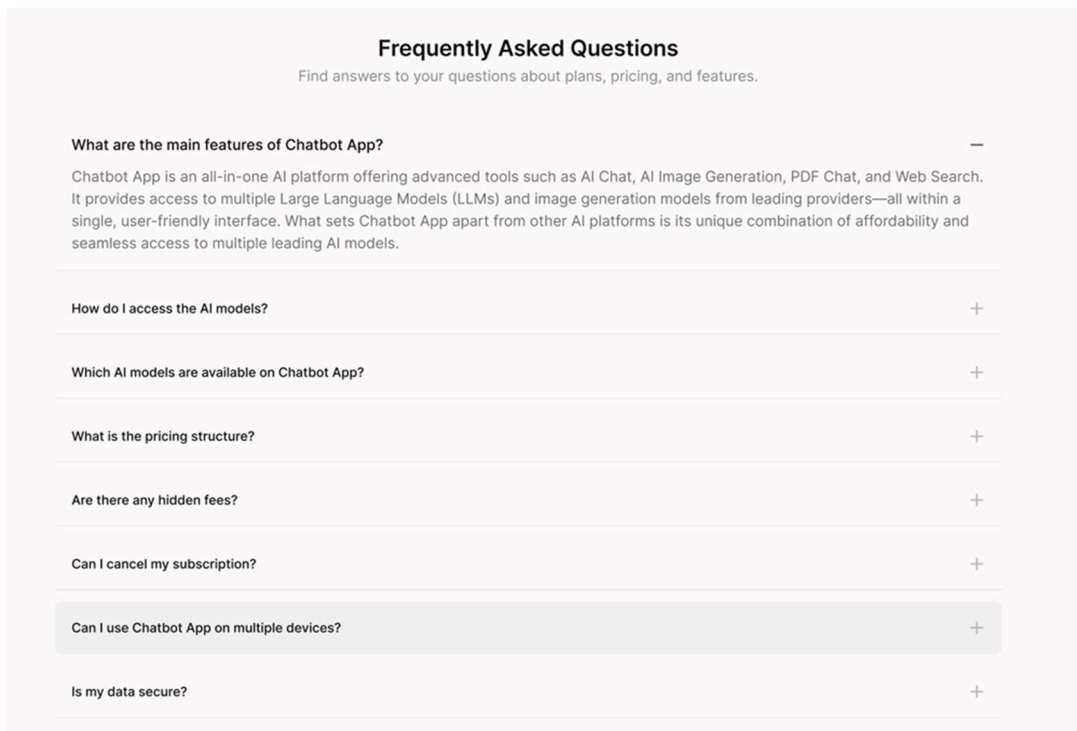
Schermata 9

AI Image Generation			
Usage Capacity	x	184 Images / Year	869 Images / Year
Number of Credits	x	244 Credits	844 Credits
Supported Models			
Auto	x	✓	✓
Seedream 4.0	x	✓	✓
Nano Banana	x	✓	✓
Ideogram 3.0	x	✓	✓
Qwen Image	x	✓	✓
Qwen Image Edit	x	✓	✓
Flux Kontext Pro	x	✓	✓

Schermata 10

Features			
Web Search & Advanced Skills	x	Extended	Unlimited ⓘ
Chat with PDF files	x	Extended	Unlimited ⓘ
Multi-Model Answer Comparison	x	Advanced Models	Advanced Models
Canvas Mode	x	Full Access	Full Access
Ask PDF	x	Extended	Unlimited ⓘ
Projects	x	Up to 10	Up to 25
Summarize Webpage	x	✓	✓
File Uploads over 10	x	✓	✓
Text-to-speech voice mode	x	✓	✓
YouTube Summarize	x	✓	✓
Full Platform Support	x	✓	✓

Schermata 11



- b. aggiungere un link ipertestuale alla tabella descrittiva di servizi e prezzi (di cui sopra) nel *footer* del sito web, nonché nella *mobile app* nella pagina profilo utente, sotto al link ai ToS, in modo che l'utente possa accedervi facilmente;
- c. precisare, a beneficio di una maggiore trasparenza informativa verso l'utenza, il significato delle diciture “*unlimited*” ed “*extended*” impiegate nelle descrizioni dei relativi piani di abbonamento (cfr., *supra*, Schermata 6), inserendo delle diciture che spieghino quanto segue alla voce “Info”, indicata tramite simbolo “**ⓘ**”:
- sarà illustrato all'utente che per “*unlimited*” s'intende che l'utilizzo non è assoggettato a soglie quantitative predeterminate e può avvenire in modo continuativo, senza limiti numerici prefissati sull'intensità o sul volume delle richieste/*input*;
 - sarà illustrato all'utente che per “*extended*” s'intende un utilizzo più ampio rispetto al piano base, ancorché non illimitato. La capacità rimane finita ed è generalmente limitata dalla capacità dei c.d. token. Tale limitazione non può essere espressa come un numero massimo fisso di interazioni (quali messaggi, immagini o altri caricamenti), poiché l'utilizzo effettivo dipende da vari fattori tecnici e di utilizzo, tra cui il carico del sistema, il tipo di funzionalità utilizzate, la complessità e la durata delle interazioni, nonché la dimensione e il formato dei file caricati. Di conseguenza, i limiti di capacità possono variare nel tempo e tra utenti. Tenendo conto di tali variabili, la Società si impegna a fornire una stima della capacità di token in media disponibile.

D. Tempi di implementazione e durata delle misure

La Società si impegna ad assumere gli Impegni entro 60 giorni dalla comunicazione alla Società dell'eventuale decisione di accettazione degli Impegni da parte di codesta Spett.le Autorità, ed a tempo indeterminato.

La Società si riserva, in ogni caso, di presentare istanza di riesame e modifica degli Impegni, anche rispetto alle tempistiche di implementazione, qualora gli stessi fossero accettati e resi vincolanti da codesta Autorità, nel caso

intervengano mutamenti di fatto o diritto che rendano gli Impegni incompatibili con il quadro normativo, regolatorio o fattuale di riferimento, o comunque tali da incidere significativamente sull'utilità connessa agli stessi.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Fermo quanto rilevato in punto di legittimità della condotta della Società e con riguardo al corredo informativo utilizzato per l'avvio del Procedimento, la Società, in spirito di piena collaborazione, ha tenuto conto delle preoccupazioni manifestate da codesta Autorità nella Comunicazione di Avvio e ritiene che le stesse possano essere pienamente superate dagli Impegni.

A questo riguardo, preme in primo luogo rilevare che il Procedimento è certamente eleggibile per la chiusura con accettazione di impegni da parte dell'Autorità. La Comunicazione di Avvio, infatti, non qualifica in alcun punto le condotte contestate come manifestamente gravi e scorrette, né vi sono comunque elementi per ritenerle tali. La valutazione delle medesime condotte da parte dall'Autorità, pertanto, non incontra il limite alla stessa imposto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, potendo quindi la stessa ben procedere alla conclusione del Procedimento con l'accettazione degli Impegni.

Ciò è peraltro confermato dalla recente conclusione di analogo procedimento con accettazione di impegni resi vincolanti dall'Autorità³.

Tanto premesso in punto di ammissibilità degli Impegni, la Società ne rileva la piena idoneità a rimuovere i profili di asserita illegittimità contestati nella Comunicazione di Avvio in quanto, in particolare:

- (i) gli Impegni n. 1 e 2, nel loro complesso e individualmente considerati, anche rispetto alle singole misure, avviano appieno alla (ritenuta) carenza informativa sulle 'allucinazioni' avendo cura di rimediarsi sia (essendo intervenuta e ulteriormente) intervenendo direttamente sui ToS – e, quindi, sulle 'regole' che disciplinano il rapporto commerciale tra utente e professionista – migliorandone il contenuto e l'accessibilità in termini di lingua accessibile all'utente e livello di diffusione, sia fornendo l'informazione in maniera chiara, incisiva, diretta e immediatamente evincibile tramite l'inserimento del *disclaimer*. Gli Impegni proposti riprendono infatti le (presunte) carenze esplicitamente delineate nella Comunicazione di Avvio e, facendo pieno riferimento ad esse, propongono l'introduzione di misure dirette puntualmente a superare le relative criticità;
- (ii) l'Impegno n. 3, nel suo complesso e rispetto alle singole misure, ovvia appieno alla (ritenuta) carenza informativa sui contenuti del servizio, fornendo all'utenza una descrizione ancora più chiara dei contenuti del servizio offerto, nonché della diversa disponibilità delle stesse tra versione gratuita e versione a pagamento, offrendo un maggiore dettaglio non soltanto dei modelli di IA aggregati su NOVA AI, nei diversi piani già disponibili, o che saranno disponibili, peraltro migliorando anche l'informazione all'utenza circa la capacità di utilizzo associata ai singoli piani. Anche in questo caso, l'Impegno proposto riprende le (presunte) carenze esplicitamente delineate nella Comunicazione di Avvio e, facendo pieno riferimento ad esse, propone l'introduzione di misure dirette puntualmente a superare le relative criticità.

Tutti gli Impegni, inoltre, intervengono sia nella fase di 'aggancio commerciale' dell'utente, sia nelle primissime fasi di accesso al servizio, sia nella fase di pieno utilizzo dello stesso, garantendo una comunicazione immediata, trasparente, piena e diretta circa il servizio offerto e i suoi possibili limiti (in termini di offerta e di *performance*).

Gli Impegni, inoltre, appaiono in linea – per le parti sovrapponibili – con le misure accettate da codesta Autorità in analogo procedimento⁴. L'accettazione degli Impegni sarebbe pertanto indice di coerenza nell'attività di *enforcement* dell'Autorità.

³ Provvedimento n. 31784 del 16.12.2025, PS12942 DEEPSEEK/INFORMATIVA SU "ALLUCINAZIONI".

⁴ *Ibidem*.

Per le ragioni sopra esposte, la Società, ritenendo le misure proposte pienamente idonee a eliminare e superare le riserve espresse nella Comunicazione di Avvio, confida che codesta Autorità voglia accettare gli Impegni, con chiusura del Procedimento senza accertamento di infrazioni e senza irrogazione di sanzioni.