

Gestione degli Account Social e Digitali

Guida Pratica per la Famiglia

Introduzione

Alla morte di una persona cara, oltre alle pratiche burocratiche tradizionali, è necessario gestire una nuova categoria di eredità: gli account digitali. Facebook, Instagram, Google, Apple ID, servizi di streaming, wallet cripto contengono foto, ricordi e a volte valori economici significativi. Questa guida spiega passo dopo passo come gestirli nel rispetto della privacy del defunto e della normativa italiana.

Documenti Necessari (validi per tutte le piattaforme)

- Certificato di morte (copia conforme rilasciata dal Comune)
- Documento d'identità del richiedente (carta d'identità o passaporto)
- Prova di parentela (stato di famiglia, certificato di matrimonio)
- Documento del defunto (se disponibile)
- Eventuale mandato successorio o dichiarazione di successione

Facebook

Hai due opzioni: **memorializzazione** (l'account viene congelato ma rimane visibile con la scritta "In memoria di") oppure **cancellazione definitiva**.

Per memorializzare: vai su facebook.com/help/contact/234739086860192, compila il modulo con nome, email, link al profilo, data del decesso, allega il certificato di morte.

Per cancellare: richiedi tramite facebook.com/help/contact/228813257197480 come familiare verificato, allegando certificato di morte e prova di parentela.

Contatto Legacy: se il defunto aveva designato un Contatto Legacy in vita (Impostazioni → Impostazioni dell'account → Commemorazione), questa persona può gestire l'account memorializzato, aggiungere un post in primo piano, scaricare una copia dei contenuti.

Instagram

Proprietà di Meta come Facebook, segue procedure simili. Puoi richiedere la memorializzazione dell'account dal link help.instagram.com/264154560391256 oppure la rimozione permanente da help.instagram.com/contact/452224988254813. Carica certificato di morte e prova parentela. Tempo di elaborazione: 5-15 giorni lavorativi.

Google (Gmail, YouTube, Drive, Foto)

Google offre il **Gestore di Account Inattivo** (se è stato configurato in vita dall'utente): dopo X mesi di inattività, Google notifica ai contatti di fiducia designati e permette loro di scaricare i dati. Se non è stato configurato, i familiari possono richiedere l'accesso ai dati del defunto tramite support.google.com/accounts/troubleshooter/6357590. La procedura richiede 30-60 giorni e non

sempre viene concessa: Google valuta caso per caso nel rispetto della privacy del titolare deceduto.

Apple ID (iPhone, iCloud, Foto)

Apple ha introdotto il **Contatto Erede Digitale** (Digital Legacy): l'utente può designare in vita fino a 5 persone che, al momento del decesso, riceveranno una chiave di accesso per scaricare i dati iCloud (foto, documenti, backup). Se non è stato configurato, i familiari devono richiedere un ordine del tribunale e seguire la procedura support.apple.com/HT212360. Tempi: 2-4 mesi.

Servizi di Streaming e Abbonamenti

Netflix, Spotify, Disney+, DAZN: contattare l'assistenza per disattivare l'abbonamento. Non è possibile trasferirlo. Se l'abbonamento era pagato con carta del defunto, la banca bloccherà il conto e gli addebiti cesseranno automaticamente.

Amazon Prime: chiusura account tramite amazon.it/gp/help/customer/display.html?nodeId=201126180. Eventuali crediti residui non sono rimborsabili.

PayPal, Revolut, N26: bloccare immediatamente per evitare addebiti non autorizzati. I fondi residui vengono trasferiti agli eredi come parte della successione.

Wallet di Criptovalute

Se il defunto possedeva Bitcoin, Ethereum o altre crypto, il recupero dipende dal tipo di wallet:

Exchange centralizzati (Coinbase, Binance, Kraken): è possibile richiedere l'accesso presentando certificato di morte, documenti di successione e documento degli eredi. La procedura può durare 2-6 mesi.

Wallet hardware (Ledger, Trezor) o self-custody: senza la seed phrase o il PIN i fondi sono **irrecuperabili**. Se il defunto usava il **testamento digitale Resta in Pace**, le chiavi private vengono consegnate ai Contatti del Cuore designati.

Email e Comunicazioni

È importante recuperare l'accesso all'email principale del defunto per: intercettare comunicazioni da banche, assicurazioni, istituzioni; recuperare password di altri servizi; conservare corrispondenza personale. Per Gmail usa il Gestore di Account Inattivo; per Outlook/Hotmail contatta support.microsoft.com/help/17658.

Testamento Digitale: Prevenire è la Soluzione

Tutte queste procedure sono lunghe, complesse e non sempre garantiscono l'accesso ai dati. La soluzione ideale è **attivare il Testamento Digitale in vita**: in 10 minuti su restainpace.it puoi designare i Contatti del Cuore, salvare password in forma crittografata e istruzioni per gli eredi. È un atto di amore per chi rimane.

Checklist Finale

1. Redigi elenco degli account digitali del defunto (consulta dispositivi, email, banca)

2. Raccogli i documenti necessari (certificato di morte, parentela, ID)
3. Procedi prima con gli account con contenuto prezioso (foto, documenti, email)
4. Blocca immediatamente conti finanziari e abbonamenti a pagamento
5. Richiedi memorializzazione dei social per preservare la memoria digitale
6. Conserva i backup scaricati in un luogo sicuro, accessibile ai familiari