

CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, QUE SE CELEBRA EL PRÓXIMO 15 DE MARZO, KELISTO.ES EXPLICA, PASO A PASO, CÓMO CAMBIAR DE PROVEEDORES PARA AHORRAR EN LAS FACTURAS DEL HOGAR

## ELEGIR LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS PERMITE AHORRAR HASTA 4.178 EUROS AL AÑO EN LAS FACTURAS DEL HOGAR

- Cada familia gasta una media de 11.734,66 euros en pagar facturas<sup>1</sup>, una cifra que podría reducirse hasta en 4.177,62 euros (-35,6%) si se eligen los proveedores más baratos<sup>2</sup>
- El gasto en facturas del hogar representa casi la mitad (42,8%) del presupuesto familiar, que asciende a 27.419,52 euros al año<sup>3</sup>
- Las comunidades autónomas que realizan un mayor esfuerzo para pagar los recibos habituales son Extremadura (52,17% del presupuesto familiar), Canarias (50,21%) y Andalucía (48,21%)<sup>3</sup>
- 1,72 millones de familias (el 9,4% de los hogares) ha tenido retrasos en el pago de facturas en el último año, un 56,7% más que al inicio de la crisis<sup>4</sup>

**Madrid, 13 de marzo de 2017.** Elegir los proveedores más económicos para los suministros del hogar permitiría ahorrar, de media, 1.398,67 euros al año<sup>5</sup>, lo que supone recortar en un 12% el coste promedio que las facturas generan en la economía familiar, que asciende a 11.734,66 euros de media<sup>1</sup>. **Sin embargo, el tijeretazo puede llegar hasta los 4.177,62 euros al año<sup>2</sup>** (un 35,6% menos) si los servicios que un hogar tiene contratados están entre los más caros del mercado y se contrataran las mejores ofertas.

Así lo asegura un análisis realizado por **Kelisto.es, la web del ahorro**, en el que se analiza el coste máximo, medio y mínimo que generan en un hogar 13 servicios esenciales: seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta de crédito; gas y electricidad.

**Las familias españolas gastan, de media, 27.419,52 euros al año**, un presupuesto que ha experimentado un recorte del 13,53% desde el inicio de la crisis, en 2008<sup>6</sup>. Del total de sus gastos, casi la mitad (42,8%) se destina al pago de las facturas del hogar, un porcentaje que se dispara en comunidades autónomas como Extremadura (52,17%), Canarias (50,21%), Andalucía (48,21%) o Comunitat Valenciana (47,02%)<sup>3</sup>.

*“Comparar y optar por los proveedores de servicios más económicos del mercado permitiría ahorrar hasta un 15% del presupuesto total de un hogar (27.419,52 euros), una cifra que sería incluso más elevada en comunidades como Extremadura (18,6%), Canarias (17,9%) y Andalucía (17%)<sup>7</sup>. Este recorte en los gastos, además de ser una buena noticia para el consumidor, cobra aún más sentido si tenemos en cuenta que 1,72 millones de familias (el 9,4% del total) reconocen haber tenido retrasos en el pago de sus facturas en el último año. Esa tasa ha aumentado un 56,67% desde el 2008”, explica la portavoz de Finanzas Personales de Kelisto.es, Estefanía González.*

**¿CUÁNTO GASTAN Y CUÁNTO PODRÍAN AHORRAR LAS FAMILIAS ESPAÑOLAS?**

	Euros	% QUE REPRESENTA RESPECTO A LOS GASTOS TOTALES DE UNA FAMILIA	% QUE REPRESENTA RESPECTO A LOS GASTOS EN FACTURAS DE UNA FAMILIA
<b>GASTOS TOTALES DE UNA FAMILIA AL AÑO</b>	27.419,52	100,00	NA
<b>GASTOS EN FACTURAS DE UNA FAMILIA AL AÑO</b>	11.734,66	42,80	NA
AHORRO <b>MEDIO</b> DE UNA FAMILIA SI SE ELIGEN LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS	1.398,67	5,10	11,92
AHORRO <b>MÁXIMO</b> DE UNA FAMILIA SI SE ELEGEN LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS	4.177,62	15,24	35,60

*Fuente: Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE) 2015 (últimos datos disponibles, publicados en junio de 2016) y cálculos propios de Kelisto.es realizados entre el 22/02/2017 y el 07/03/2017.*

Por comunidades autónomas, las regiones donde más ha crecido el porcentaje de familias que han tenido retrasos en el pago de sus facturas han sido Ceuta (+306,41%, con 634,349 hogares), Asturias (+284,62%, 22.885 hogares) y Murcia (+211,9%, 117,297 hogares). En el extremo contrario se encuentran la Comunidad de Madrid (donde el porcentaje se mantiene sin cambios con respecto a 2008, con un 7,4%) y Navarra, donde la cifra, ha retrocedido desde el inicio de la crisis (-49%)<sup>4</sup>.

**CAMBIAR DE PROVEEDORES EN EL HOGAR: CUÁNTO SE TARDA Y CUÁNTO CUESTA**

Con motivo de la celebración del **Día Mundial de los Derechos del Consumidor**, que tendrá lugar el 15 de marzo, Kelisto.es ha elaborado una guía que explica cómo y cuánto se tarda en cambiar de proveedor de las facturas del hogar:

**Telefonía móvil**

El plazo previsto para el cambio de compañía de telefonía por la legislación vigente es de **un día hábil desde el momento que el usuario llega a un acuerdo** con el nuevo operador.

Si ha solicitado portabilidad (quiere conservar su número de teléfono) su compañía recibirá la petición por parte del nuevo operador y tramitará la baja de los servicios de forma automática. Si no ha solicitado portabilidad, el usuario deberá darse de baja primero con su compañía actual, no basta con contratar el nuevo operador.

**Fijo e Internet**

Los usuarios pueden cambiar de compañía de telefonía fija en **un solo día laborable** solicitando portabilidad, que permite irse a otra operadora gratuitamente conservando el número. Sin embargo, **en el caso de paquetes de banda ancha con telefonía fija, el plazo máximo es de seis días**, ya que los operadores –tanto el que pierde el cliente como el que lo gana- han de realizar trabajos extraordinarios en la central telefónica para proveer el servicio de banda ancha.

En el caso de la portabilidad fija, el operador que gana el cliente está obligado a informar al usuario de cuál es el día límite para cancelar su portabilidad. Para hacerlo, deberá dirigirse a él y no a la compañía que tenía en un principio.

**Gas y electricidad**

Para cambiar de compañía energética, **lo único que tiene que hacer el usuario es ponerse en contacto con la nueva empresa que quiera contratar y ella se encargará de los trámites**. El titular del servicio sólo debe enviar el contrato firmado junto con la documentación que se solicite, normalmente es suficiente con el DNI, los datos bancarios para la domiciliación de los pagos y los

datos del suministro, es decir, el código CUPS que aparece en las facturas y que identifica cada punto de suministro de energía.

El cambio de compañía se produce **entre 15 y 20 días después de la solicitud**. Cabe recordar que el cambio de compañía no implica cortes en el suministro.

### Seguros

Desde enero de 2016, **el plazo para cancelar una póliza de seguro en nuestro país es de un mes**, aunque se mantiene el plazo de dos meses que tiene la aseguradora para comunicar cambios en las condiciones de la póliza o la intención de no renovarla.

Aunque, en la mayoría de los casos, basta con informar a nuestra compañía de forma telefónica sobre nuestra intención de dar de baja la póliza, conviene comunicar la renuncia por escrito o bien, consultar con nuestra aseguradora cuál es su procedimiento habitual para estos casos.

### Hipotecas

Cambiar la hipoteca de banco para lograr un préstamo con mejores condiciones es lo que se conoce como **subrogación**. El consumidor tiene derecho a realizarla cuando lo desee y su banco no se lo podrá impedir, salvo que le presente una oferta más atractiva que la de la entidad a la que pensaba marcharse.

En cuanto a los plazos, hay que tener en cuenta que el banco donde estuviera la hipoteca tiene un **plazo de 15 días** (a contar desde que un notario le notifica que su cliente quiere marcharse) **para comunicar que quiere hacer una contraoferta**. Una vez manifestado, tendrá un plazo de 10 días más para acudir al notario a expresar su deseo de presentar mejores condiciones al cliente y presentar al cliente una oferta vinculante.

Además, hay que tener en cuenta que **la subrogación no es gratuita**: habrá que pagar gastos de notario, de registro y, en algunos casos, comisiones, aunque estos cargos están limitados por ley.

### Préstamos personales

Los préstamos personales no se pueden cambiar de banco como sí ocurre con las hipotecas. En este caso, **la única opción que tiene el consumidor pasa por cancelar el préstamo que tiene y abrir uno nuevo en otra entidad**, sin que existan plazos fijados para realizar estos trámites. Antes de dar el paso, es esencial echar cuentas: **tanto la cancelación como la apertura de un nuevo préstamo personal pueden conllevar el pago de comisiones**. Por tanto, las ventajas que se consigan con el cambio deben ser lo suficientemente considerables como para que anulen el efecto que supondrán esos gastos.

### Cuentas bancarias

Hasta el momento, no existe ninguna normativa que regule el traslado de una cuenta de un banco a otro. **En la práctica, el consumidor solo tiene que acudir a un nuevo banco, abrir una cuenta y modificar todos sus cobros y domiciliaciones** para que lleguen a su nueva entidad, sin olvidarse de cancelar correctamente la anterior cuenta que tenía.

Eso cambiará con la entrada en vigor de una directiva europea, que todavía está en proceso de ser incorporada a la legislación española. Esta norma establece que el nuevo banco será el que tendrá que iniciar el proceso de traslado, con la autorización previa del consumidor. Recibida dicha autorización, tendrá dos días para ponerse en contacto con la entidad donde el cliente tenía la

cuenta para requerirle toda la información que necesite. Esta entidad tendrá **cinco días para trasladarle la información básica** sobre transferencias y el nuevo banco dispondrá de **otros cinco días para que estas operaciones estén disponibles** en la nueva cuenta.

La norma también indica que, en caso de que el banco donde el consumidor tenía su cuenta decida cobrarse comisiones por esta “portabilidad”, estos cargos tendrán que ser razonables y acordes con el coste real.

### Visítanos en kelisto.es

*Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.*

*Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

### Para más información:

Kelisto	Cohn & Wolfe
661 304 829 / 639 919 052 / 91 447 26 76 <a href="mailto:rrpp@kelisto.es">rrpp@kelisto.es</a>	91 531 42 67 <a href="mailto:kelisto@cohnwolfe.com">kelisto@cohnwolfe.com</a>
Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones	Fernanda Ferrari Marta Velasco



### FUENTES:

**1** Cálculos de Kelisto.es realizados entre el 22/02/2017 y el 08/03/2017. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios medios de 13 servicios/facturas del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta de crédito; gas y electricidad) en base a la metodología mostrada en el anexo, en la que se utilizan tanto datos oficiales como datos extraídos de los propios análisis elaborados Kelisto.es, realizados con datos públicos de las compañías de cada sector.

**2** Cálculos de Kelisto.es entre el 22/02/2017 y el 08/03/2017. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y máximos de 13 servicios del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta de crédito; gas y electricidad) en base a distintas fuentes, tanto oficiales como obtenidos a partir de estimaciones propias. La diferencia entre los costes máximos y los costes mínimos por producto da lugar a la cifra de ahorro máximo. Ver detalle por producto en el anexo, tabla “¿CUÁNTO GASTAN Y CUÁNTO PODRÍAN AHORRAR LAS FAMILIAS ESPAÑOLAS?”.

**3** Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE) de 2015 (últimos datos disponibles, publicados en junio de 2016) y cálculos de Kelisto.es a realizados entre el 22/02/2017 y el 08/03/2017. Para llegar al % que representa el pago de facturas por CC.AA. y a nivel nacional se ha calculado cuánto representa el gasto medio en facturas del hogar a nivel nacional en el total de gastos de una familia en cada CC.AA y a nivel nacional, según los datos del INE.

**4** Encuesta Continua de Hogares y Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE), cifras de 2015 (últimos datos disponibles). Los datos muestran el % de hogares que ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses.

**5** Kelisto.es realizados entre el 22/02/2017 y el 07/03/2017. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y medios de 13 servicios/facturas del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a

*Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta de crédito; gas y electricidad) en base a distintas fuentes, tanto oficiales como obtenidos a partir de estimaciones propias. La diferencia entre los costes medios y los costes mínimos por producto da lugar a la cifra de ahorro medio. Ver detalle por producto en el anexo, tabla "¿CUÁNTO GASTAN Y CUÁNTO PODRÍAN AHORRAR LAS FAMILIAS ESPAÑOLAS?".*

**6** Encuesta Continua de Hogares y Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE), cifras de 2015 (últimos datos disponibles) comparadas con las cifras de la misma estadística de 2008.

**7** Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE) 2015 (últimos datos disponibles, publicados en junio de 2016) y cálculos propios de Kelisto.es realizados entre el 22/02/2017 y el 07/03/2017. Para llegar al % que representa el ahorro por CC.AA. y a nivel nacional se ha calculado cuánto representa el ahorro máximo a nivel nacional en el total de gastos de una familia en cada CC.AA y a nivel nacional, según los datos del INE.

## Sobre Kelisto

Kelisto.es es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones, finanzas personales y energía. Kelisto.es se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto.es cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.