

MAÑANA, 15 DE MARZO, SE CELEBRA EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ELEGIR LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS PERMITE AHORRAR HASTA 2.800€/AÑO EN LAS FACTURAS DEL HOGAR

Kelisto.es explica, paso a paso, cómo cambiar de proveedores para ahorrar en las facturas del hogar.

- Cada familia **gasta una media de 16.274 euros en pagar facturas¹**, una cifra que podría reducirse hasta en 2.783 euros si se eligen los proveedores más baratos²
- El gasto en facturas del hogar **representa casi el 52% del presupuesto** familiar, que asciende a 31.568 euros al año¹
- Las **comunidades que realizan un mayor esfuerzo** para pagar los recibos habituales son **Melilla** (63% del presupuesto familiar), **Baleares** (61%), **Andalucía** (53%) y **Cataluña** (53%)¹
- Más de **1,8 millones de familias** (el 10% de los hogares) ha tenido **retrasos en el pago de las facturas** en el último año, un 12% más que hace una década³
- *“Es esencial que el consumidor sea consciente de que cambiar de proveedor de las facturas del hogar es un proceso fácil, rápido, gratuito (o con muy bajo coste) y con todas las garantías de que nunca se quedará sin servicios básicos”, explica Estefanía González, portavoz de Kelisto*

Madrid, 14 de marzo de 2024. Elegir los proveedores más económicos para los suministros del hogar permitiría **ahorrar, de media, 1.341 euros al año**, lo que supone recortar en un 26% el coste promedio² que las facturas generan en la economía familiar, que asciende a 16.274 euros de media¹. Sin embargo, **el tijeretazo puede llegar hasta los 2.783 euros al año** (-36% de recorte)² si los servicios que un hogar tiene contratados están entre los más caros del mercado y se contratan 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 11 servicios esenciales: seguros de coche, salud, vida y hogar, fibra óptica y dos líneas de móvil, hipotecas, cuentas bancarias, préstamos, tarjetas de crédito, electricidad y gas.

¿CUÁL ES EL IMPACTO REAL DE CONTRATAR LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS?

Contratar los **proveedores más baratos** del mercado permitiría que el gasto medio total en facturas del hogar se redujera en 1.341 euros, lo que supondría una **rebaja del 26%**. Ahora bien, si en esa misma vivienda se tenían contratados los proveedores más caros del mercado -y se opta por los más económicos – ese tijeretazo pasaría a ser de 2.783 euros al año, lo que supone un **recorte del 36%²**.

*“Eso sí, el margen puede ser muy distinto en función del producto o suministro del que se trate. Las **cuentas bancarias** lideran esa posibilidad de ahorro con una **tasa de hasta el 100%** (lo que equivale a*

240 euros al año) ya que siempre se puede pasar de una cuenta con comisiones a una que no cobre por las gestiones más habituales. Tras este producto se sitúan los servicios de **telefonía móvil** de contrato (hasta **83%** o 278 euros/año), los de **fibra y dos líneas de móvil** (hasta **67%** o 599 euros), los de **solo fibra** (hasta **62%** o 599 euros/año), los de **fibra, móvil y TV** (hasta **58%** o 611 euros/año) y los **seguros de hogar** (hasta **58%** o 138 euros al año)², explica la portavoz de Kelisto, Estefanía González.

¿QUÉ MARGEN DE AHORRO HAY EN CADA FACTURA DEL HOGAR?

PRODUCTO	AHORRO MEDIO (en euros/año)	AHORRO MÁXIMO (en euros/año)	TASA DE AHORRO MEDIO (en %)	TASA DE AHORRO MÁXIMO (en %)
Cuentas	58,64	240,00	100,00	100,00
Móvil (contrato)	84,75	278,40	59,04	82,56
Fibra y móvil (2 líneas)	248,50	599,40	45,31	66,64
Fibra óptica	153,05	288,00	45,95	61,54
Fibra, móvil (2 líneas) y TV	223,74	610,80	33,57	57,97
Seguros de hogar	70,54	138	41,44	57,93
Seguros de moto	55,94	105,72	38,91	54,62
Móvil (prepago)	37,63	96,00	30,94	53,33
Seguros de decesos	16,44	47,49	21,32	43,84
Seguros de coche	48,3	134	20,18	41,23
Gas	98,76	169,08	19,92	29,81
Seguros de vida	6,66	17	11,75	25,37
Seguros de salud	62,52	110	14,34	22,73
Electricidad	90,12	145,04	15,22	22,31
Tarjetas	222,84	303,00	8,16	10,78
Hipotecas	363,84	794,88	4,33	8,99
Préstamos	70,20	132,84	2,77	5,12
Seguros de móvil	ND	ND	ND	ND
Seguros por días	ND	ND	ND	ND
Depósitos*	325,00	475,00	2.600*	3.800*
TOTAL/MEDIA (descontados depósitos)	1.912,47	4.209,65	30,19	43,81
TOTAL/MEDIA (descontados depósitos, seguro de moto, móvil, por días y decesos, y solo con fibra y móvil, 2 líneas)	1.340,92	2.783,24	25,77	35,54

Fuentes: ver "Fuente 2" en el anexo adjunto a este comunicado.

LAS FAMILIAS DESTINAN MÁS DE LA MITAD DE SUS INGRESOS AL PAGO DE FACTURAS

A pesar del margen de ahorro existente, **las familias españolas gastan**, de media, **31.568 euros** al año, un presupuesto que ha experimentado una subida del 12% en la última década⁴. Del total de sus gastos, **el 52% se destina al pago de las facturas del hogar**, un porcentaje que se dispara en comunidades autónomas como **Melilla (63%** del presupuesto familiar), **Baleares (61%)**, **Andalucía (53,42%)** y **Cataluña (53,33%)**¹.

¿QUÉ COMUNIDADES HACEN UN MAYOR ESFUERZO PARA PAGAR LAS FACTURAS DEL HOGAR?

	GASTO EN FACTURAS DEL HOGAR (€/AÑO)	GASTOS TOTALES DE UN HOGAR (€/AÑO)	% QUE REPRESENTA EL GASTO EN FACTURAS EN EL GASTO TOTAL/HOGAR
Melilla	17.887,86	28.273,64	63,27
Balears, Illes	21.798,66	35.736,49	61,00
Andalucía	15.763,86	29.509,58	53,42
Cataluña	17.644,86	33.084,98	53,33
Castilla y León	14.644,74	27.632,73	53,00
Canarias	14.503,74	27.489,84	52,76
Cantabria	15.280,62	28.965,13	52,76
MEDIA NACIONAL	16.272,54	31.567,71	51,55
País Vasco	17.710,86	35.454,96	49,95
Madrid, Comunidad de	18.055,38	36.197,93	49,88
Asturias, Principado de	14.366,22	29.251,91	49,11
Navarra, Comunidad Foral de	16.975,26	35.029,48	48,46
Extremadura	12.843,78	26.634,72	48,22
Comunitat Valenciana	14.366,22	29.969,08	47,94
Galicia	14.628,42	31.115,19	47,01
Rioja, La	13.682,94	29.320,94	46,67
Aragón	14.493,18	31.480,70	46,04
Castilla - La Mancha	13.639,14	29.850,00	45,69
Ceuta	14.449,14	32.291,31	44,75
Murcia, Región de	13.027,14	31.456,52	41,41

Fuentes: ver "Fuente 1" en el anexo adjunto a este comunicado.

Con este panorama, el porcentaje de hogares que asegura haber tenido **retrasos en el pago de las facturas** durante el último año se sitúa en el **10%**, el equivalente a **1,9 millones de hogares**, cifra que ha subido un 12% en la última década. Por comunidades autónomas, **Ceuta (26%)**, **Melilla (18%)**, **Canarias (16%)**, **Murcia (13%)**, **Baleares (12%)** y **Andalucía (12%)** son las regiones con una mayor tasa de hogares con dificultades para pagar sus recibos³.

¿QUÉ PORCENTAJE DE LOS HOGARES HA TENIDO DIFICULTADES PARA PAGAR LAS FACTURAS DEL HOGAR EN EL ÚLTIMO AÑO?

	% DE HOGARES CON RETRASOS EN EL PAGO DE LAS FACTURAS DEL HOGAR EN EL ÚLTIMO AÑO	Nº DE HOGARES CON RETRASOS EN EL PAGO DE LAS FACTURAS DEL HOGAR EN EL ÚLTIMO AÑO	EVOLUCIÓN EN LA ÚLTIMA DÉCADA DEL Nº DE HOGARES CON RETRASOS: 2023-2013 (%)
Ceuta	26,4	7.211	45,0
Melilla	18,0	4.816	45,4
Canarias	15,8	137.556	13,2
Murcia, Región de	12,5	69.814	-33,1
Balears, Illes	11,9	55.452	-26,6
Andalucía	11,6	382.381	4,2
Cataluña	10,3	315.084	33,7
MEDIA NACIONAL	10,0	1.891.612	11,7

Comunitat Valenciana	9,8	201.618	-12,9
Extremadura	9,7	42.166	27,7
Madrid, Comunidad de	9,6	253.151	28,3
Navarra, Comunidad Foral de	9,1	23.730	238,7
Castilla y León	8,4	86.204	-1,9
Aragón	8,1	44.103	-11,9
Rioja, La	7,9	10.400	-2,0
País Vasco	7,6	69.462	56,0
Castilla - La Mancha	7,4	58.982	78,7
Asturias, Principado de	7,3	33.279	57,4
Galicia	6,7	74.171	26,0
Cantabria	6,5	15.951	26,6

Fuentes: ver "Fuente 3" en el anexo adjunto a este comunicado.

*"Con estas cifras, es esencial que el consumidor sea consciente de **que cambiar de proveedor de las facturas del hogar es un proceso fácil, rápido, gratuito (o con muy bajo coste) y con todas las garantías de que nunca se quedará sin suministros tan básicos, como los de luz, gas o telefonía móvil e Internet. Además, en el caso de los servicios de telecomunicaciones y en las cuentas bancarias, son los propios operadores y bancos quienes deben realizar la gran mayoría de trámites para posibilitar el cambio a un nuevo proveedor, por lo que el esfuerzo que debe realizar el usuario es prácticamente nulo**", explica la portavoz de Kelisto.*

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 tiene 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:

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 la compañía de forma telefónica sobre la intención de dar de baja la póliza, conviene comunicar la renuncia por escrito, o bien, consultar con la aseguradora cuál es su procedimiento habitual para estos casos.

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, aunque en los casos en los que la SIM debe mandarse por correo el proceso puede retrasarse hasta que se reciba la nueva tarjeta. Recuerda que los plazos se miden en días hábiles, de modo que si solicitas el cambio un viernes deberás esperar al lunes siguiente para que se haga efectivo.

Si has solicitado una portabilidad (es decir, si quieres conservar tu número de teléfono), tu compañía recibirá la petición por parte del nuevo operador y tramitará la baja de los servicios de forma automática. En este caso, el cambio de operador se realiza entre las 02:00 am y las 06:00 am y en ningún momento te quedarás sin servicio. **Si no has solicitado portabilidad**, pero tenías los servicios contratados con otro operador, tendrás primero que darte de baja primero con tu compañía actual, no basta con contratar la nueva para que se cancele la anterior tarifa.

FIJO E INTERNET

Los usuarios pueden cambiar de compañía de **telefonía fija en un solo día laborable** solicitando la 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 **siete 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 del día límite para cancelar su portabilidad. Para hacerlo, deberá dirigirse a él y no a la compañía que tenía en un principio. Recuerda, eso sí, que algunas compañías pueden cobrarte un extra por los servicios ya prestados si cancelas la portabilidad a la nueva línea una vez finalizado el plazo que estipula el operador para cancelarla sin cargos.

HIPOTECAS

¿Qué pasos hay que dar para cambiar una hipoteca de banco?

Desde la entrada en vigor de la **nueva ley hipotecaria**, estos son los pasos que debes dar para cambiar una hipoteca de banco mediante subrogación.

- **Busca una oferta más atractiva que la que ya tienes:** para ello, puedes utilizar un comparador de subrogación de hipotecas, aunque recuerda que en nuestros comparadores de hipotecas fijas e hipotecas variables también encontrarás las ofertas de aquellas entidades que no tienen una propuesta específica para quienes buscan cambiar su hipoteca de banco.

- Cuando aceptes la oferta que más te interese, **tu nuevo banco deberá comunicarle a tu entidad actual que quieres hacer una subrogación de hipoteca** y esta tendrá un plazo de siete días naturales para certificarle el importe que se va a subrogar.
- Una vez comunicada esta información, el banco del que todavía eres cliente tendrá **15 días naturales para presentarle una contraoferta** pero, si tú no la aceptas, pasado ese tiempo se procederá a realizar la subrogación y ya podrás cambiar tu hipoteca de banco.

Recuerda que también puedes cambiar tu hipoteca de banco **cancelando tu préstamo actual y abriendo uno nuevo**. La operación es algo más cara que la subrogación, pero algunas entidades solo te darán esta opción si quieres llevarte tu hipoteca con ellas.

¿Cuánto cuesta cambiar una hipoteca de banco?

Para calcular cuánto cuesta cambiar una hipoteca de banco tendrás que sumar tres tipos de gastos por subrogación: los **costes administrativos** (desde que entró en vigor de la ley hipotecaria de 2019, el cliente ya solo tiene que asumir los gastos de tasación, mientras que los de notaría, registro y gestoría recaen sobre el banco), la **comisión por subrogación** (no todos los bancos la cobran, está limitada por ley y varía en función de si tu hipoteca es fija o variable) y la **comisión de apertura de la nueva hipoteca** (podría cobrártela el banco al que vayas a llevarte tu hipoteca, aunque es muy poco habitual).

Con todo esto en mente, para calcular cuánto cuesta cambiar una hipoteca de banco debes tener en cuenta que todos los gastos de subrogación de hipoteca dependen de varias cuestiones:

- **La finalidad de la subrogación de la hipoteca:** cambiar tu hipoteca de banco puede servirte para mejorar las condiciones de tu préstamo o para cambiar una hipoteca variable por una fija. En función de cuál sea tu objetivo, las comisiones que podría aplicarte el banco por transferir tu hipoteca tienen unas limitaciones distintas.

NOVEDAD 2024: en el marco de las ayudas del Gobierno para los hipotecados, quienes quieran cambiar su hipoteca de banco y aprovechen la operación para cambiar de hipoteca variable a fija/mixta no tendrán que pagar comisión por subrogación. En 2025, el tope de esta comisión pasará a ser del 0,05%.

- **La fecha en la que se firmó tu hipoteca:** las distintas normativas de los últimos años han ido cambiando los límites de la comisión de subrogación.

- **La política de comisiones que aplique tu banco:** lo normal es que todos los bancos te cobren una comisión por llevar tu hipoteca a otro banco si la ley se lo permite, aunque podrías encontrarte con alguno que no lo haga.

CUENTAS BANCARIAS

Desde la entrada en vigor en 2019 de la ley de traslado de cuentas de pago, cambiar una cuenta de banco solo requerirá que hagas un trámite: facilitar a tu nueva entidad el antiguo **número de tu cuenta**, algunos **datos personales** y todos **los pagos y cobros que quieras llevarte**. El resto de trámites para que esta portabilidad bancaria se haga realidad serán responsabilidad de tu nuevo banco, que te tendrá que pedir al antiguo –en un plazo máximo de dos días- un listado con las transferencias y domiciliaciones habituales que tenías, una transferencia de tus ahorros y el cierre de tu antigua cuenta.

Con todo eso hecho y toda la información en su poder, **tu nuevo banco tendrá cinco días para asegurarse de que tus pagos y transferencias se trasladan correctamente** a tu nueva cuenta. Como verás en la tabla que te mostramos a continuación, estos trámites son mucho más sencillos para el cliente de lo que lo eran antes de 2019.

Con esta nueva forma de cambiar de banco una cuenta, tendrás la garantía de que –por ley- **el proceso no se alargará más de 12 días**, que son el resultado de sumar:

- Los dos días que tiene tu nueva entidad para pedir información a la antigua y que esta cierre tu cuenta.
- Los cinco días que tiene tu antiguo banco para hacer lo que le pide el nuevo.
- Y los cinco días que tiene tu nuevo banco para asegurarse de que todo funciona a la perfección.

ELECTRICIDAD

Para cambiar de compañía energética, lo único que tienes que hacer es ponerte en contacto con la nueva empresa con la que quieras contratar y ella se encargará de los trámites. Solo deberás enviar el contrato firmado junto con la documentación que te solicites: 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. Este cambio tampoco te supondrá ningún coste adicional, a no ser que tengas alguna cláusula de permanencia con tu actual comercializadora. Es recomendable que revises tu contrato para comprobar que no tienes ningún compromiso de permanencia, aunque son cada vez menos habituales.



NOTA DE PRENSA

FUENTES Y METODOLOGÍA

- 1.- Ver "Fuente 1" en el anexo adjunto a este comunicado.
- 2.- Ver "Fuente 2" en el anexo adjunto a este comunicado.
- 3.- Ver "Fuente 3" en el anexo adjunto a este comunicado.
4. Encuesta de Presupuestos Familiares del INE, últimos datos disponibles a 12/03/2024. Comparativa del año 2023 y 2013.

TODOS LOS DETALLES SOBRE FUENTES, CÁLCULOS Y METODOLOGÍA, EN EL ANEXO ADJUNTO A ESTE COMUNICADO.

SOBRE KELISTO.ES

Con más de 10 años de recorrido en el mercado español, Kelisto.es es uno de los comparadores online más grandes del panorama nacional. Nuestro objetivo es ayudar a los consumidores a ahorrar dinero en las facturas del hogar con ofertas personalizadas de distintos servicios:

- **Telecomunicaciones:** telefonía móvil, Internet y televisión
- **Seguros:** seguros de coche, de moto, de salud, de hogar y de vida
- **Finanzas personales:** hipotecas, cuentas bancarias, préstamos, tarjetas y depósitos
- **Energía:** electricidad y gas

Kelisto.es ofrece un servicio online gratuito e independiente, con información útil, veraz e imparcial. Para ello, facilita a sus usuarios:

- **Procesos de ayuda** en los que, con ayuda de nuestros expertos y de la tecnología, seleccionamos para ti solo aquellas ofertas o productos que realmente se adaptan a lo que necesitas, al mejor precio.
- **Herramientas de comparación**, objetivas y fáciles de usar, que permitan comparar un gran número de productos en un único lugar y elegir aquel que mejor se adapte a las necesidades de cada consumidor.
- **Contenido de calidad** imparcial, didáctico y elaborado por expertos para ayudarte a hacer grande la letra pequeña de los productos y servicios que comparamos.

Visítanos en www.kelisto.es

PARA MÁS INFORMACIÓN:

Estefanía González Directora de Comunicación y Contenido

- estefania.gonzalez@kelisto.es- prensa@kelisto.es
- Teléfono: 661 30 48 29

Sara Perales Portavoz y Content Manager de Telecomunicaciones

- sara.perales@kelisto.es - prensa@kelisto.es
- Teléfono: +34 91 732 52 54

www.kelisto.es Tel. 91 447 26 76 / 661 304 829 Email: prensa@kelisto.es