

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 3.571 EUROS AL AÑO EN LAS FACTURAS DEL HOGAR

- Cada familia gasta una media de 13.054,41 euros en pagar facturas¹, una cifra que podría reducirse hasta en 3.571,33 euros (-40,12%) si se eligen los proveedores más baratos²
- El gasto en facturas del hogar representa casi la mitad (44,72%) del presupuesto familiar, que asciende a 29.188,19 euros al año³
- Las comunidades autónomas que realizan un mayor esfuerzo para pagar los recibos habituales son Extremadura (57,04% del presupuesto familiar), Canarias (54,58%) y Castilla-La Mancha (52,25%)³
- 1,63 millones de familias (el 8,8% de los hogares) ha tenido retrasos en el pago de facturas en el último año, un 33,3% más que hace una década⁴

Madrid, 13 de marzo de 2019. Elegir los proveedores más económicos para los suministros del hogar permitiría ahorrar, de media, 936,08 euros al año⁵, lo que supone recortar en un 7% el coste promedio que las facturas generan en la economía familiar, que asciende a 13.054,41 euros de media¹. Sin embargo, el *tijeretazo* puede llegar hasta los 3.571,33 euros al año² (un 27% 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 (www.kelisto.es), la web del ahorro, en el que se analiza el coste máximo, medio y mínimo que generan en un hogar 12 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, 29.188,19 euros al año, un presupuesto que ha experimentado un recorte del 8% en la última década⁶. Del total de sus gastos, casi la mitad (44,72%) se destina al pago de las facturas del hogar, un porcentaje que se dispara en comunidades autónomas como Extremadura (57,04%), Canarias (54,58%), Castilla-La Mancha (52,25%) o Asturias (49,41%)³.

“Comparar y optar por los proveedores de servicios más económicos del mercado permitiría ahorrar hasta un 12,24% del presupuesto total de un hogar (29.188,19 euros), una cifra que sería incluso más elevada en comunidades como Extremadura (15,6%), Canarias (14,93%) y Castilla-La Mancha (14,29%)⁷. Este recorte en los gastos, además de ser una buena noticia para el consumidor, cobra aún más sentido si tenemos en cuenta que 1,63 millones de familias (el 8,8% del total) reconocen haber tenido retrasos en el pago de sus facturas en el último año. Esa tasa ha aumentado un 33% en la última década”, explica la redactora jefe de Kelisto.es, Estefanía González.

Por comunidades autónomas, las regiones donde más ha crecido el porcentaje de familias que ha tenido retrasos en el pago de sus facturas han sido Canarias (+129,55%, con 168.508 hogares), Extremadura (+129,17%, 47.201 hogares) y Comunitat Valenciana (+113,85%, 277.471 hogares). En el extremo contrario se encuentran la Comunidad Foral de Navarra (donde el porcentaje ha caído un 74,71% en la última década) y La Rioja, donde la cifra, ha retrocedido un 54,74%.

“El margen de ahorro de las familias puede variar, incluso, dependiendo del tipo de servicios que tengamos contratados, como sucede con las telecomunicaciones. En este caso, el mayor recorte de gasto se podría conseguir si solo tenemos contratada una línea de telefonía móvil (con un ahorro máximo posible del 82,76%, lo que equivale a 288 euros al año²), seguido de los servicios de Internet+fijo (ahorro máximo del 54,20%, es decir, 425,40 euros al año²). Curiosamente, el margen más reducido está en los servicios más contratados por los consumidores españoles⁸, los de Internet+móvil, donde el recorte máximo solo llegaría al 26,13% (156,6 euros al año²)”, explica la portavoz de Comunicaciones de Kelisto.es, Sara Perales.

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:

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.

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. **Si no has solicitado portabilidad**, tendrás primero que darte de baja primero con su compañía actual, no basta con contratar el nuevo operador 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 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 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.

HIPOTECAS

Al contrario de lo que sucede cuando quieres llevarte tu línea de móvil a otra compañía, cambiar una hipoteca de banco no es un proceso en el que el consumidor tenga la última palabra. **A día de hoy**, para poder realizar una subrogación hipotecaria, el cliente debe seguir los siguientes pasos:

- Encontrar una oferta más atractiva de la que tiene con su banco actual y proponerle el cambio a la nueva entidad.
- Esperar a que el banco al que te quieres cambiar comunique a tu banco actual que te quieres marchar (a través de un notario) y que le pida información de tu préstamo. Desde ese momento, tu banco tendrá 15 días para anular la operación (también ante notario) y dispondrá de otros 10 días para hacer una contraoferta mejor de la que te ofrecía la entidad a la que te querías ir.
- Si la contraoferta de tu banco es mejor que la que te hacía la otra entidad, no tendrás más remedio que quedarte pero, si no es así, ya podrás decidir qué hacer con tu hipoteca.

Sin embargo, **con la nueva ley hipotecaria (que entrará en vigor en junio)**, este baile de ofertas y contraofertas cambiará sustancialmente porque será el cliente el único con poder de decisión. Con su entrada en vigor también se establecerán nuevos plazos para poder realizar todos los trámites que implica este proceso:

- Cuando el consumidor haya aceptado la oferta de una nueva entidad, esta se lo notificará a su banco actual, que tendrá siete días naturales para certificarle el importe que se va a subrogar.
- Una vez pasado comunicada esta información, el banco del que todavía es cliente el consumidor tendrá 15 días naturales para presentarle una contraoferta pero, si este no la acepta, pasado ese tiempo se procederá a realizar la subrogación.

CUENTAS BANCARIAS

Hasta ahora, no existía ninguna normativa que regulara el traslado de una cuenta de un banco a otro. En la práctica, tenías que acudir a un nuevo banco, abrir una cuenta y modificar todos sus cobros y

domiciliaciones para que llegaran a tu nueva entidad, sin olvidarte de cancelar correctamente la anterior cuenta que tenías.

Sin embargo, el próximo 25 de marzo entrará en vigor una nueva normativa que obligará a que sean tu antigua y tu nueva entidad las que se encarguen de todo, lo que permitirá que la **portabilidad de tu cuenta bancaria** se realice en un plazo máximo de unos 12 días.

El nuevo proceso para **cambiar tu cuenta de banco** tendrá varias fases, que se repartirán entre los dos bancos involucrados en el traslado. Eso sí, por tu parte, lo primero que deberás hacer será pedir el **formulario de solicitud de traslado de cuenta bancaria** al que quiere que sea su nuevo banco. A partir de este momento, será la nueva entidad la que gestione todos los pasos.

¿Qué deberá hacer tu nuevo banco?

Desde que reciba tu formulario para hacer la portabilidad de tu cuenta bancaria, tu nueva entidad tendrá **un plazo de dos días hábiles** para solicitar a tu antiguo banco anterior:

- Una lista con las órdenes de transferencia y domiciliaciones que hubiera en tu cuenta.
- Información sobre las transferencias que recibas habitualmente (correspondiente a los últimos 13 meses).
- La transferencia del saldo que tuvieras en tu antigua cuenta.
- El cierre de la cuenta que tuvieras en tu antiguo banco y de todos los productos asociados a ella (por ejemplo, las tarjetas).

Cinco días hábiles después de haber recibido toda la información que pidió a tu antiguo banco, tu nueva entidad tendrá que:

- Hacer todos los trámites necesarios para mantener las órdenes de transferencia y domiciliaciones que hubiera en tu antigua cuenta.
- Facilitar los datos de tu cuenta a quienes solían hacerte transferencias periódicas (por ejemplo, en el caso de tu nómina, darle los datos de tu cuenta a la empresa para la que trabajas).

¿Qué deberá hacer tu antiguo banco?

Desde que tu nuevo banco le solicite toda la información y el saldo que hubiera en tu cuenta, tu antigua entidad tendrá **cinco días hábiles para:**

- Enviar a tu nuevo banco toda la información que le haya solicitado.
- Cancelar cualquier orden de transferencia.
- Transferir el saldo que hubiera en tu antigua cuenta a la nueva.
- Cerrar tu antigua cuenta (a partir de la fecha que hayas indicado) y siempre que no tengas pagos pendientes asociados a dicha cuenta.

Además, tu antiguo banco no podrá bloquearte tus medios de pago (por ejemplo, las tarjetas) antes de la fecha que hayas indicado en tu solicitud de cambio de cuenta.

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.

GAS Y 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.

Visítanos en www.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.es	Cohn & Wolfe
91 447 26 76/ 661 304 829 rrpp@kelisto.es Estefanía González, redactora jefe Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones	91 384 67 21 kelisto@cohnwolfe.com Sara Parra Marta Velasco



FUENTES:

1. Cálculos de Kelisto.es realizados entre el 05/03/2019 y el 07/03/2019. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios medios de 12 servicios/facturas del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; Internet+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 05/03/2019 y el 07/03/2019. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y máximos de 12 servicios del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; Internet+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 2017 (últimos datos disponibles, publicados en junio de 2018) y cálculos de Kelisto.es a realizados entre el 05/03/2019 y el 07/03/2019. 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 2017 (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 05/03/2019 y el 07/03/2019. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y medios de 12 servicios/facturas del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; Internet+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 2017 (últimos datos disponibles) comparadas con las cifras de la misma estadística de 2007.
7. Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE) 2017 (últimos datos disponibles, publicados en junio de 2018) y cálculos propios de Kelisto.es realizados entre el 05/03/2019 y el 07/03/2019. 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.
8. El 50% de los consumidores que contrata paquetes de telecomunicaciones tiene uno de Internet+Móvil, según el informe “Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información”, publicado en abril de 2018 por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI).

Sobre [Kelisto.es](http://www.kelisto.es)

Kelisto.es (<http://www.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 periodísticas, 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](http://www.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.



Mucho más que un comparador

Nota de prensa

- **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.