

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

ELEGIR LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS PERMITE AHORRAR HASTA 3.400€/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 17.470 euros en pagar facturas¹**, una cifra que podría reducirse hasta en 3.414 euros si se eligen los proveedores más baratos²
- El gasto en facturas del hogar **representa casi el 54% del presupuesto** familiar, que asciende a 32.617 euros al año¹
- Las **comunidades que realizan un mayor esfuerzo** para pagar los recibos habituales son **Baleares** (64% del presupuesto familiar), **Melilla** (59%), **Madrid** (59%) y **Andalucía** (55%)¹
- Casi **2 millones de familias** (el 10% de los hogares) ha tenido **retrasos en el pago de las facturas** en el último año, un 7% 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, 13 de marzo de 2025. Elegir los proveedores más económicos para los suministros del hogar permitiría **ahorrar, de media, 1.420 euros al año**, lo que supone recortar en un 26% el coste promedio² que las facturas generan en la economía familiar, que asciende a 17.470 euros de media¹. Sin embargo, **el tije retazo puede llegar hasta los 3.414 euros al año (-37% 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 1.420 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 tije retazo pasaría a ser de 3.414 euros al año, lo que supone un **recorte del 37%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*

kelisto

NOTA DE PRENSA

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 **fibra óptica** (hasta 75% o 349 euros/año), los de **telefonía móvil de contrato** (hasta 73% o 157 euros), los de **fibra y dos líneas de móvil** (hasta 69% o 528 euros/año), los de **fibra, móvil y TV** (hasta 69% o 708 euros/año) y los **seguros de hogar** (hasta 63% o 173 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	23,64	240,00	100,00	100,00
Fibra óptica	164,11	348,60	57,88	74,49
Móvil (contrato)	57,13	157,20	49,28	72,78
Fibra y móvil (2 líneas)	238,15	528,00	49,81	68,75
Fibra, móvil (2 líneas) y TV	256,65	708,00	44,20	68,60
Seguros de hogar	91,25	172,5	47,79	63,24
Seguros de decesos	24,8	64,33	35,71	59,38
Seguros de moto	67,61	113,28	39,69	52,44
Seguros de coche	94	174	36,72	51,79
Móvil (prepago)	21,74	36,12	20,58	30,10
Gas	54,60	192,6	10,6	29,49
Seguros de vida	5	12	9,74	21,82
Seguros de salud	59,64	196,8	6,77	19,34
Electricidad	90,48	140,64	12,49	18,16
Préstamos	63,60	402,36	2,25	12,71
Tarjetas	267,84	367,68	8,71	11,59
Hipotecas	432,00	987,48	5,11	10,96
Seguros de móvil	ND	ND	ND	ND
Seguros por días	ND	ND	ND	ND
Depósitos*	219,27	363,64	2020,92*	3351,52*
TOTAL/MEDIA (descontado depósitos)	2.012,24	4.841,59	31,61	45,04
TOTAL/MEDIA (descontado depósitos, seguro de moto, móvil, por días y decesos, y solo con fibra y móvil, 2 líneas)	1.420,20	3.414,06	26,36	37,08

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, **32.617 euros** al año, un presupuesto que ha experimentado una subida del 20% en la última década⁴. Del total de sus gastos, casi **el 54% se destina al pago de las facturas del hogar**, un porcentaje que se dispara en comunidades autónomas como **Baleares (64%** del presupuesto familiar), **Melilla (59%)**, **Madrid (59%)** y **Andalucía (55%)**¹.

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

GASTO MEDIO DE LOS HOGARES VS GASTOS POR TIPO DE FACTURA- POR CC.AA (DE MAYOR A MENOR % QUE REPRESENTA EL GASTO EN FACTURAS)	GASTO EN FACTURAS DEL HOGAR (€/AÑO)	GASTOS TOTALES DE UN HOGAR (€/AÑO)	% QUE REPRESENTA EL GASTO EN FACTURAS EN EL GASTO TOTAL/HOGAR
Balears, Illes	25.085,51	39.081,03	64,19
Melilla	17.359,31	29.273,07	59,30
Madrid, Comunidad de	22.096,43	37.360,47	59,14
Andalucía	16.541,27	29.913,16	55,30
Canarias	16.048,55	29.576,92	54,26
Extremadura	14.202,83	26.253,76	54,10
Cataluña	18.472,55	34.259,05	53,92
MEDIA NACIONAL	17.469,95	32.617,00	53,56
Castilla y León	14.958,59	28.028,22	53,37
Asturias, Principado de	15.495,23	30.694,45	50,48
Castilla - La Mancha	14.645,87	29.391,85	49,83
País Vasco	17.918,03	36.331,06	49,32
Navarra, Comunidad Foral de	17.138,27	35.044,02	48,90
Aragón	16.016,03	32.980,44	48,56
Comunitat Valenciana	15.423,11	31.765,85	48,55
Cantabria	15.564,47	32.389,73	48,05
Murcia, Región de	15.120,47	31.851,10	47,47
Galicia	15.412,55	32.558,35	47,34
Ceuta	16.710,71	36.181,96	46,19
Rioja, La	14.814,35	32.362,74	45,78

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 6,5% en la última década. Por comunidades autónomas, **Ceuta (23,5%)**, **Melilla (18,3%)**, **Canarias (15,3%)**, **Comunitat Valenciana (12,4%)**, **Cataluña (12,3%)** 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?

HOGARES CON RETRASOS EN EL PAGO DE LAS FACTURAS DEL HOGAR POR CC.AA (DE MAYOR A MENOR POR % DE HOGARES CON RETRASOS)	% DE HOGARES CON RETRASOS EN LOS GASTO DE LA VIVIENDA EN EL ÚLTIMO AÑO	NÚMERO DE HOGARES CON RETRASOS EN LOS GASTO DE LA VIVIENDA EN EL ÚLTIMO AÑO	EVOLUCIÓN EN LA ÚLTIMA DÉCADA: 2024-2014 (%)
Ceuta	23,5	6.131	-18,0
Melilla	18,3	4.857	37,7
Canarias	15,3	130.776	0,8
Comunitat Valenciana	12,4	265.442	-14,7
Cataluña	12,3	384.985	43,7
Andalucía	12,0	404.844	-5,2
Murcia, Región de	11,8	67.276	-9,0
MEDIA NACIONAL	10,3	1.989.009,9	6,5
Balears, Illes	10,0	46.079	-42,5
Madrid, Comunidad de	9,4	251.499	23,6
Castilla - La Mancha	8,9	74.112	-3,7
Aragón	8,5	47.605	22,4
Extremadura	8,2	36.354	38,1
Cantabria	8,0	19.615	78,0
Rioja, La	7,9	10.771	24,6
Navarra, Comunidad Foral de	7,2	19.205	52,5
Castilla y León	6,4	67.345	104,2
Galicia	6,3	70.567	-13,7
Asturias, Principado de	6,1	27.684	-12,8
País Vasco	5,2	48.988	24,5

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 para la instalación del nuevo servicio de Internet es superior y normalmente el usuario podrá concertar una cita con el técnico de la compañía -si es necesaria- para empezar a disfrutar de la nueva tarifa.

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. Además, si el cliente tenía contratados varios servicios de telecomunicaciones con su antiguo operador deberá asegurarse de darlos todos de baja para que dejen de cobrárselos, ya que la portabilidad y el traspaso de línea solo afecta a la parte de telefonía.

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 del año en que la contrataste) 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 2025: 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 tendrán que pagar un 0,05% en concepto de comisión por subrogación.

- **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.

kelisto

NOTA DE PRENSA

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 solicite**: normalmente es suficiente con el DNI, los datos bancarios para la domiciliación de los pagos, un documento que acredite que vives en el domicilio (escrituras o contrato de alquiler, generalmente) 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.

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

NOTA DE PRENSA

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.

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