



COMUNICADO

Sostenibilidad Medioambiental

www.malaga.eu

Emasa devuelve una media de 27,2 euros a 68.057 clientes para compensar un desfase entre los consumos estimados y reales en las facturas desde enero de 2013

- Mientras se implanta un nuevo sistema informático ya contratado se harán revisiones periódicas para corregir este desfase
- La medida ha afectado de forma puntual a un 20% de los clientes a los que no se les ha podido realizar la lectura del contador
- Los clientes con el recibo domiciliado recibirán un abono por transferencia y el resto lo verán descontado en sus próximas facturas sin que tengan que hacer gestión alguna
- Emasa tiene a disposición el teléfono gratuito 900 777 420 para atender y resolver todas las dudas que puedan surgir

1/3

Málaga, 23 de febrero de 2026.- El consejo de administración de la Empresa Municipal de Aguas (Emasa) tiene previsto aprobar este miércoles el inicio de un procedimiento de regularización de la facturación a parte de sus clientes tras detectar que, debido a un fallo en la aplicación de clientes, se ha venido produciendo un desfase entre el consumo estimado, que se calcula en la factura en aquellos casos en los que no se puede realizar la lectura de los contadores (bien por avería en el caso de los electrónicos impidiendo su lectura remota, bien en aquellos inmuebles donde no hay posibilidad de realizar la lectura manual porque el contador se encuentra en el interior del mismo) y el consumo real. Esta situación ha afectado de forma puntual a 68.057 clientes desde enero de 2013 (un total de 478.354 facturas), lo que supone un 20,7% de los 327.204 contratos existentes en este mismo periodo (actualmente hay vigentes 238.654). Para compensar ese desfase que se ha venido registrando desde enero de 2013, la entidad va a devolver de forma automática una media de 27,2 euros a esos 68.057 clientes afectados. Este importe representa el 1% del total facturado de media a cada contrato en este mismo periodo. En este sentido, cabe destacar que Emasa emite cada ejercicio más de 1,4 millones de facturas bimestrales y que desde enero de 2013 han sido 18 millones.

Aunque en el último año se han realizado un total de 1.193 rectificaciones de factura de forma manual para ajustar el consumo estimado al real, Emasa va a extender esta



Verifica la información
antes de compartirla

málaga



[ayuntamientodemalaga](https://ayuntamientodemalaga.es)



[@malaga](https://twitter.com/malaga)



[@ayuntamientomalaga](https://www.instagram.com/ayuntamientomalaga)



[AytodeMalaga](https://www.youtube.com/AytodeMalaga)



[AyuntamientodeMalaga](https://www.facebook.com/AyuntamientodeMalaga)



[@ayuntamientomalaga](https://www.tiktok.com/@ayuntamientomalaga)

regularización a la totalidad de los clientes que han tenido esta situación puntual desde que en enero de 2013 entró en vigor el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía (<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2012/137/1>), que establece que estos consumos estimados "tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se procederá a normalizar, distribuyendo el total de metros cúbicos consumidos entre dos lecturas reales en tantos periodos como hayan transcurrido entre ambas, practicando la liquidación correspondiente y devolviendo la cantidad económica que proceda, teniendo en cuenta la nueva facturación y lo cobrado en las facturas por estimación".

Para ello, el consejo de administración de Emasa tiene previsto aprobar este miércoles la activación del procedimiento para devolver a 68.057 clientes un total de 1.855.768,75 euros por el importe facturado de más desde enero de 2013 hasta la actualidad, lo que supone una media de 27,2 euros por cliente (2,1 euros por año). Este procedimiento afecta exclusivamente a las cuotas variables de abastecimiento, desalación, saneamiento y depuración, así como al canon de infraestructuras de la Junta de Andalucía, el IVA (10%) y los intereses legales.

Procedimiento de devolución

La devolución se hará en un abono único e inmediato por transferencia bancaria a los clientes con la factura domiciliada (78% de los clientes afectados), mientras que a los no domiciliados se les descontará en las siguientes facturas. En cuanto a los clientes dados de baja, si se tienen los datos bancarios se procederá igualmente a la realización de una transferencia y, en caso negativo, se intentará contactar con ellos para proceder a la devolución. Esta información quedará recogida en el próximo recibo y el cliente no tendrá que hacer ninguna gestión. En cualquier caso, Emasa tiene a disposición el teléfono gratuito 900 777 420 para atender y resolver todas las dudas que puedan surgir.

2/3

En paralelo, ya se ha contratado la implantación de un nuevo sistema informático que resolverá automáticamente este desfase y que estará plenamente operativo a finales de 2027. Mientras tanto, se está confeccionando un procedimiento para hacer revisiones periódicas para identificar las facturas con lecturas estimadas, rectificarlas y proceder a la devolución que corresponda.

Por otra parte, cabe recordar que Emasa tiene en marcha desde hace años un plan de renovación de contadores para incorporar dispositivos que permiten la telelectura. Además, la empresa municipal activa cada año una convocatoria de subvenciones dirigida a comunidades de propietarios para instalar contadores individuales y para situar en el exterior aquellos contadores que se encuentren ubicados en el interior de las viviendas, en las escaleras o en los rellanos. Esta ayuda, dotada en 2025 con 200.000



euros y que tendrá continuidad en 2026 con otros 300.000 euros, es de 150 euros por vivienda o local, ampliable a la finalización del proyecto para costear gastos de gestión y ejecución (más información en <https://www.malaga.eu/el-ayuntamiento/notas-de-prensa/detalle-de-la-nota-de-prensa/index.html?id=175125>).

