



## Emasa avanza en el procedimiento para devolver 21,4 euros de media a 59.315 clientes para compensar un desfase entre los consumos estimados y reales en las facturas desde enero de 2013

- El teléfono gratuito 900 777 420 atiende y resuelve todas las dudas que puedan surgir

**Málaga, 21 de abril de 2026.-** El consejo de administración de la Empresa Municipal de Aguas (Emasa) tiene previsto avanzar el próximo jueves, 23 de abril, en el procedimiento de regularización de la facturación a parte de sus clientes tras detectar el pasado mes de diciembre que, debido a un fallo en la aplicación de clientes, se había 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, entre otros supuestos) y el consumo real.

1/3

En un primer estudio, dado a conocer al consejo de administración el pasado mes de febrero (<https://www.malaga.eu/el-ayuntamiento/notas-de-prensa/detalle-de-la-nota-de-prensa/index.html?id=177432>), se calculó que esta situación había afectado de forma puntual a 68.057 clientes desde enero de 2013 a los que se les iba a devolver un total de 1.855.768,75 euros (una media de 27,2 euros), una nueva revisión exhaustiva del listado de contratos afectados sitúa la cifra final en 59.315 clientes (un 18% de los 327.204 contratos existentes en ese mismo periodo) y una cuantía total de 1.268.266,08 euros, lo que supone una media de 21,38 euros por cliente. 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.

En la sesión se aportará un informe de la Asesoría Jurídica de la empresa dependiente del Área de Sostenibilidad Medioambiental sobre la posible prescripción del derecho a reclamar la devolución de todos estos importes (cinco años en el caso de las facturas de Emasa) en el que se avala la regularización de todas las facturas afectadas desde enero de 2013. Una vez aclarada esta cuestión jurídica, se activará el procedimiento de devolución a cada cliente. 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.

Tal y como se informó el pasado mes de febrero, este desfase tiene su origen en enero de 2013, con la entrada en vigor del 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”. Emasa no trasladó esta reforma a las aplicaciones informáticas que realizan la facturación, por lo que desde entonces había seguido concentrando la normalización del consumo en un único periodo de regularización en vez de distribuir el consumo total entre todos los periodos transcurridos entre dos lecturas reales, por lo que el consumo concentrado alcanzaba con mayor facilidad a los tramos tarifarios superiores, generando por tanto facturas más elevadas. Esta situación sólo ha afectado a clientes con tarifa doméstica, que son a los que se les aplican el sistema tarifario con bloques de consumo crecientes, ya que el resto tiene tarifas fijas.

2/3

### Procedimiento de devolución

La devolución se hará en un abono único por transferencia bancaria a los clientes con la factura domiciliada (75% 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 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.

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.

### Denegación de solicitud de revisión de precios

Por otro lado, el consejo de administración también tiene previsto acordar la denegación de la revisión de precios solicitada el 19 de febrero de este año por ACSA, Obras e Infraestructuras, la empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios de



Verifica la información  
antes de compartirla

málaga



conservación y mantenimiento en las redes de abastecimiento y saneamiento de la ciudad desde el 15 de marzo de 2023 hasta el 31 de julio de 2025. En base a la propuesta del Comité de Contratación y Compras de Emasa, se desestima esta solicitud por el carácter potestativo que tiene para Emasa dicha revisión de precios, porque no cabe la revisión con carácter retroactivo y porque se solicitó cuando el contrato había finalizado.