



promotora de queja, en el que aportaba alegaciones e insistía respecto a su posible consideración como interesada en el procedimiento sancionador. En el caso concreto, además, considerábamos que debía reconocerse a la asociación denunciante tal condición, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse, ya que actuaba en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

Por otro lado, como venimos reiterando, el problema para que la persona consumidora pueda hacer efectivo su derecho o interés vulnerado reside en que, a falta de entidades de resolución alternativa de litigios en determinados ámbitos sectoriales con capacidad de decisión vinculante, y a falta de aceptación voluntaria de los mecanismos de mediación o arbitraje, sus opciones quedan relegadas al lento y costoso proceso judicial.

A este respecto, seguimos insistiendo en la necesidad de arbitrar las medidas oportunas para que el procedimiento sancionador incorpore la efectiva restitución de la situación alterada y la indemnización del daño producido cuando se vulnera la normativa de protección a las personas consumidoras.

### 1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.12.3.1. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 20/1106**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, ENDESA y al Ayuntamiento de Padul (Granada), para conocer las actuaciones que estuvieran realizando ante los **reiterados cortes de luz en Padul**.
- **Queja 20/5237**, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para conocer **la situación del abastecimiento de agua en la Sierra Morena de Sevilla**.
- **Queja 20/6767**, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, así como a las comercializadoras de luz (Endesa, Iberdrola, Naturgy), Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento, Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos, y entidades suministradoras de agua de las ocho capitales de provincias, para conocer **si están previstas medidas tras el fin de las normas que prohibían los cortes de suministros básicos**.
- **Queja 20/8247**, dirigida al Consorcio de Aguas "Plan Écija", a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla, y a las empresas suministradoras afectadas (ARECIAR, Hidralia, Aqualia y Acciona) para conocer **las circunstancias en que se ha producido la contaminación del suministro de agua de varios municipios de la Campiña y Sierra Sur de Sevilla**.

#### 1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como positiva,

De nuevo debemos destacar la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación y viceversa.

Más difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes interesados, esta colaboración ha sido aceptable.



## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Asimismo nos parece oportuno señalar el interés mostrado por la Plataforma OmicsUnidas al objeto de coordinar nuestras actuaciones, motivado en la demanda ciudadana para recuperación de sus derechos tras sufrir un retroceso con motivo de la crisis ocurrida en nuestro país en el 2008.

La jornada de debate estaba planificada para el 15 de marzo y acudirían responsables de las OMIC de distintas localidades andaluzas: Rota, Almodóvar del Río, Aguilar de la Frontera, La Carlota, Aracena, Bollullos del Condado, Torrox, Peligros, La Puebla de Cazalla y Sevilla.

Lamentablemente, con motivo de los hechos acaecidos los días previos a dicha fecha, la reunión no pudo celebrarse pero esperamos retomar el contacto iniciado.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución, sin que por ello entendamos que deban quedar excluidas de nuestro ámbito competencial, ya que los servicios que prestan afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno encuadrar nuestras relaciones con estas empresas en la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita al mismo para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Estas fórmulas ofrecen al Defensor del Pueblo Andaluz un cauce idóneo para trasladar a las empresas privadas que gestionan servicio de interés general el tenor de las quejas recibidas de ciudadanos y ciudadanas andaluzas a fin de interesar la colaboración de las mismas en la búsqueda de una solución al problema planteado.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y energético; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte- a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.

La puesta en práctica de estos convenios ha sido muy positiva y nos ha permitido establecer cauces de colaboración rápidos y eficaces con estas empresas para la remisión y resolución de las quejas recibidas.

Respecto al resto de empresas prestadoras de servicios de interés general debemos señalar que, aunque no se haya concretado aún con las mismas la firma de los correspondientes convenios, la colaboración mostrada en relación a las quejas que les han sido remitidas desde esta Institución ha sido, por lo general, bastante positiva, dando respuesta a las mismas y mostrándose abiertas a las propuestas y sugerencias de esta Institución.