



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.