

**INFORME ANUAL QUE PRESENTA EL SÍNDIC DELS SOCIS I SÒCIES DEL  
FC BARCELONA A LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE LA SEVA ACTUACIÓ  
AL LLARG DE LA TEMPORADA 2009-2010.**

Complimentant allò que estableix l'apartat 1.d) de l'art. 53è dels Estatuts del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a Síndic dels Socis i Sòcies al llarg de l'exercici 2009-2010.

Dividiré l'informe, com ve sent tradicional en els darrers anys, en una primera part on recullo una relació estadística de les reclamacions i peticions rebudes i la seva valoració succinta, i seguidament relacionaré els suggeriments que dirigeixo a la Junta Directiva fruit de la meva intervenció com a Síndic al llarg de tota la temporada 2009-2010.

## **I.- RECLAMACIONS I PETICIONS REBUDES.**

Durant l'exercici 2009-2010, en l'oficina del Síndic s'han rebut un total de 252 reclamacions o peticions d'intervenció, de les quals 134 corresponen a temes generals del Club i 118 a peticions de recuperació d'abonaments fora del termini establert, front a les 144 peticions dels primers temes i 234 dels darrers rebudes la temporada 2008-2009.

### **I.A.- Resum estadístic.**

- Total d'informes amb reunions presencials: 13 (3 menys que la temporada 2008-2009).
- Total d'informes no presencials: 239 (124 menys que la temporada 2008-2009).

Rebuda personal: 32 (2 més que la temporada 2008-2009).

Rebuda carta: 4 (1 més que la temporada 2008-2009).

Rebuda fax: 13 (5 menys que la temporada 2008-2009).

Rebuda burofax: 2 (1 menys que la temporada 2008-2009).

Rebuda correu electrònic: 83 (7 menys que la temporada 2008-2009).

- Situació dels informes:

Peticions rebudes sobre temes generals: 134 (10 menys que la temporada 2008-2009).

Peticions rebudes sobre recuperacions d'abonaments: 118 (117 menys que la temporada 2008-2009).

Expedients sobre temes generals tancats: 120

Informes pendents a 30 de juny de 2010: 14

- Pendants en espera de resposta de Junta Directiva o Direcció General: 5
- Pendants en espera de resposta de Departaments del Club: 5
- Pendants en espera d'acabar les gestions acordades: 3
- Pendent de tramitació: 1 (va entrar el 30/06/2010)

- Resum del nombre de qüestions plantejades per departaments:

Departaments		Variació respecte temporada anterior
OAB	42	+7
Aforaments	44	+7
Seguretat	7	-6
Comissió Disciplina	7	-9
Gerència	6	-6
Patrimoni	5	+4
Màrqueting	5	+4
Seccions	1	-1
Dept. jurídic	3	+3
Fundació	4	+4
Botiga	2	+2
Web Club	2	+2
Barça TV	1	+1
Escola FCB	1	+1
Seient Lliure	8	+8
Junta Directiva	8	+8
Penyes	1	+1

Nota: Alguns expedients han afectat a més d'un departament.

A més hi ha hagut 11 expedients relatius a consultes o petició d'informació diversa.

- Resum de les qüestions més recurrents per temàtica:

OAB:

- Incidències sobre el funcionament o manca de resposta: 23

- Sol·licituds d'ajornar els pagaments: 4
- Consultes sobre conflictes relatius a canvis de nom entre familiars: 4
- Queixes sobre la informació relativa a renovacions, llista d'espera, antiguitat i quota de soci i soci d'edat: 5

#### Aforaments:

- Reclamacions d'abonaments extraordinàries: 6
- Reclamacions sobre pagaments o funcionament del Seient Lliure: 8
- Reclamacions pel doble aforament pels partits de UCL: 5
- Queixes sobre la llista d'espera d'abonaments per l'Estadi: 3
- Sol·licituds de canvis d'abonaments per motius d'edat o físics: 3
- Queixes relatives a la compra d'entrades: 11
- Sol·licituds de places d'aparcament: 3

#### Comissió de Disciplina:

- Demanda d'intervenció dels Socis i Sòcies en els seus expedients: 6

#### Seguretat:

- Intervenció per incidents amb el personal de seguretat del Club: 2
- Queixes pels inconvenients derivats de les mesures de seguretat a les zones de gols de l'Estadi: 2
- Queixes derivades de la capacitat dels aparcaments no numerats els dies de partit màxima afluència: 2

#### Fundació:

- Queixes sobre les plaques: 3

#### Junta Directiva:

- Queixes per manca de resposta: 3
- Consultes, propostes i suggeriments: 4

#### Patrimoni (MOU) i Màrqueting:

- Incidència reiterada d'una gotera: 2
- Queixes per manca de visibilitat a l'Estadi degut a les tanques publicitàries, càmeres de televisió i altres obstacles: 4
- Queixes relatives a les condicions dels desplaçaments i pel tracte rebut per Turkish Airlines en el desplaçament a Abu Dhabi.

- Mitjana de temps de resolució:

Durada	Número d'Expedients
Entre 1 i 7 dies:	54
Entre 8 i 15 dies:	10
Entre 16 dies i 1 mes:	24
Entre 1 mes i 45 dies:	8
Entre 46 dies i 2 mesos:	8
Més de 2 mesos:	16

- Mitjana per complexitat:

Casos poca complexitat	Casos força complexitat
8 dies	51 dies
61 expedients	59 expedients

- Casos de poca complexitat: Requereixen resolució pròpia i alguna consulta al departament corresponent. També inclòs algun cas presencial.

Són 61 expedients amb una durada mitjana de 8 dies, front a 54 expedients amb una durada mitjana de 21 dies a la temporada 2008-2009.

- Casos de força complexitat: Requereixen consulta prèvia per a la resolució o la reunió.

Són 59 expedients amb una durada mitjana de 51 dies, front a 72 expedients amb una durada mitjana de 21 dies a la temporada 2008-2009.

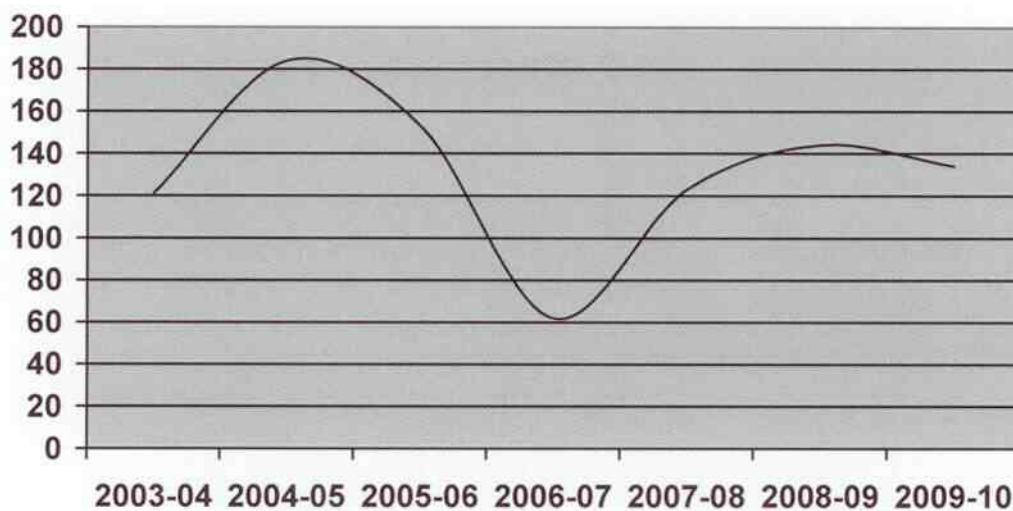
En 13 expedients s'han mantingut reunions amb els interessats essent la mitjana de la convocatòria de les reunions de 8 dies, front als 7 expedients amb reunió i una mitjana de la convocatòria de 27 dies a la temporada 2008-2009.

La durada mitjana dels 120 expedients tancats ha estat de 28 dies, front a als 21 dies dels 126 expedients tancats a la temporada 2008-2009. Aquest augment ha vingut motivat sobretot per la major durada dels expedients amb força complexitat ja que en els de poca complexitat s'ha reduït considerablement.

Dins l'estadística anterior no estan els expedients de recuperació d'abonaments que han tingut una durada mitjana de 9 dies. De les 118

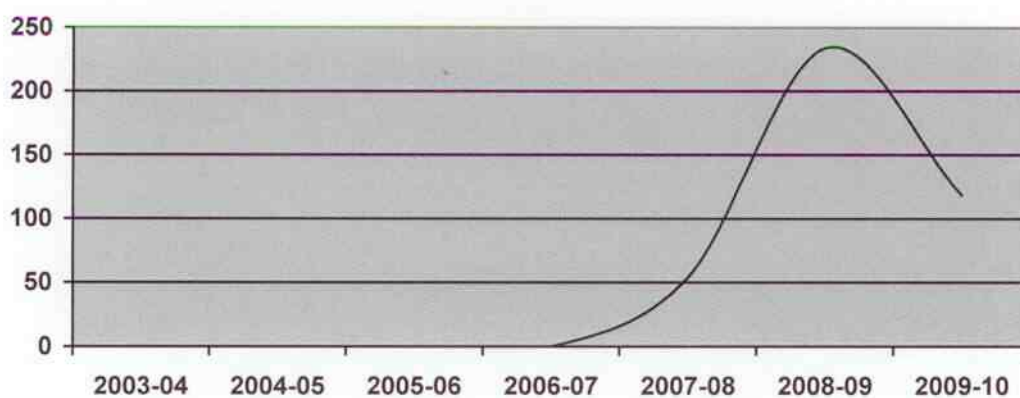
sol·licituds s'ha recomanat la renovació en 110 casos i s'ha denegat en els altres 8.

- Evolució del nombre d'expedients durant les darreres 7 temporades:



Any	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Exps.	121	184	153	62	123	144	134

- Evolució de les peticions de recuperació d'abonaments fora de termini:



Any	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Exps.					54	234	118

## **I.B.- Valoració de les actuacions realitzades.**

En línies generals, totes les peticions i reclamacions adreçades a la Sindicatura del Socis i Sòcies han estat degudament resoltes sense incidències remarcables.

Malauradament però, algunes de les intervencions d'aquesta Sindicatura han topat amb diversos obstacles que han provocat que segueixin sense solucionar-se, tot i que moltes ja fa anys que es plantegen.

Entre aquestes cal esmentar, com a més importants, la millora de la situació dels abonats amb dificultats de mobilitat, la supressió dels obstacles visuals, la transparència en la llista d'espera d'abonaments per a l'estadi i la millora de les condicions de les re-ubicacions i doble aforament en els partits de UCL, a les que ens referirem més endavant.

Si bé la durada mitjana total dels expedients ha estat sensiblement superior a la de la temporada passada, en més de la meitat dels expedients aquesta durada s'ha reduït gairebé dues terceres parts, passant de 21 dies a 8 dies. De manera que la durada només ha augmentat en els expedients de força complexitat, si bé després de la informatització de la tramitació i seguiment dels expedients, que hem implantat en els primers mesos de la temporada, esperem poder reduir també la durada d'aquests.

Un any més el nombre de peticions i reclamacions sobre temes generals s'ha mantingut més o menys estable i, en canvi, les peticions de recuperació d'abonaments fora de termini ha experimentat un notable descens, passant a ser només aproximadament la meitat que el nombre de casos tractats la temporada 2008-2009, trencant la tendència sempre alcista de les temporades anteriors.

Cal atribuir aquesta reducció del nombre de peticions de recuperació d'abonaments a una major coordinació entre l'OAB i la Sindicatura dels Socis i Sòcies.

Entre els resultats obtinguts és interessant remarcar que algunes de les intervencions de la Sindicatura dels Socis i Sòcies han servit per a millorar els sistemes de funcionament del Club, més enllà de la solució puntual d'un problema.

Per la seva magnitud i antiguitat vull referir-me expressament al fet que finalment s'ha resolt el problema de les plaques de la Fundació de més de mil tres-cents socis i sòcies, les quals s'havien tret degut a diverses obres de

remodelació d'algunes zones de l'Estadi i no s'havien tornat a col·locar, així com les d'aquells que tenint-hi dret, mai els hi havia estat col·locada la placa corresponent.

Encara que el Síndic dels Socis i Sòcies només va rebre tres queixes en aquest sentit, la nostra intervenció i les gestions dutes a terme han propiciat que finalment i després de molts anys quedés definitivament resolta la qüestió per a tots els socis i sòcies que es trobaven en el mateix cas. A més, s'ha recomanat disposar d'un arxiu actualitzat per a la ràpida localització de totes les plaques existents, en evitació que el problema es reproduïxi en el futur.

Hem d'esmentar, finalment, la qüestió del procés d'assignació d'entrades pels partits fora d'abonament en els que la demanda supera les disponibles (sorteigs). En acabar la temporada 2008-2009 i arran dels problemes succeïts en ocasió de la Final de la Uefa Champions League celebrada a Roma el 27 de maig de 2009, el Síndic dels Socis i Sòcies va presentar a la Junta Directiva una proposta de bases del protocol que hauria de regular el dit procés, presidit pels següents principis:

- Atribució del major nombre possible d'entrades als Socis i Sòcies, reduint com més millor el nombre de les que el Club es reserva per als seus compromisos.
- Impedir la revenda de les entrades.
- Prohibir la seva cessió no onerosa, limitant la participació al sorteig als Socis i Sòcies que ja ho fossin des del començament de la temporada.
- Afavorir l'antiguitat i la fidelitat (assistència als partits) al Club.

Acabada la temporada i malgrat les peticions del Síndic que subscriu la Junta Directiva no ha resolt res expressament i de fet els sorteigs que s'han celebrat la temporada 2009-2010 pels partits de quarts de final i semifinal de la UCL a Londres i Milà, respectivament, s'han regit pel mateix sistema que en les temporades anteriors.

Per aquesta raó el Síndic dels Socis i Sòcies es veu en el cas d'haver d'insistir per tal que la Junta Directiva estudiï la seva proposta i, en tot cas, millori el sistema, sota els principis que s'han deixat consignats.



## II.- SUGGERIMENTS I PROPOSTES.

### II.A.- Suggeriments i propostes a partir de les peticions dels Socis i Sòcies.

A partir de les diferents peticions, queixes i reclamacions dels Socis i Sòcies al llarg de la temporada 2009-2010, el Síndic dels Socis i Sòcies fa seves i trasllada a la Junta Directiva els següents suggeriments i propostes, tot fent constar que alguns d'ells són reiteració dels de la temporada anterior:

- 1) Publicar i fer efectiva la llista d'espera dels abonaments per l'Estadi.
- 2) Modificar la ubicació de les tanques publicitàries arran de gespa que impedeixen o dificulten la visió de part del terreny de joc als ocupants de la zona més propera al camp, sobretot en els partits de UCL.
- 3) Suprimir o flexibilitzar les mesures de seguretat físiques, sobretot a la primera graderia del gol nord.
- 4) Fer rotatori el sistema de re-ubicacions pels partits de UCL, de manera que no sempre i temporada rere temporada siguin els mateixos els abonats i abonades afectats.
- 5) Millorar el "Seient Lliure" per tal d'evitar que els abonats i abonades confonguin el partit que alliberen, el que actualment és summament fàcil especialment quan un mateix equip rival juga en dates pròximes en partit de lliga i en partit de copa.
- 6) Augmentar les places habilitades a l'Estadi per als discapacitats, tot millorant la seva situació i accessibilitat.
- 7) Millorar les condicions que l'operador dels viatges del Club ofereix als Socis i Sòcies en els desplaçaments del primer equip de futbol, especialment pel que fa al seu preu.
- 8) Augmentar les localitats disponibles pel procés de millora dels abonaments, i possibilitar que els abonats de fora de Barcelona no s'hagin de desplaçar al Club per participar en aquest procés.
- 9) Millorar els controls per evitar l'ocupació indeguda per part de tercers de les places d'aparcament de l'Estadi dels abonats que en disposen.

