

**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 2010-2011.**

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 Socs i Sòcies al llarg de l'exercici 2010-2011.

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 succincta, 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 2010-2011.

I.- RECLAMACIONS I PETICIONS REBUDES.

Durant l'exercici 2010-2011, en l'oficina del Síndic s'han rebut un total de 173 reclamacions o peticions d'intervenció, i totes elles corresponen a temes generals del Club, front a les 134 peticions de la mateixa naturalesa rebudes la temporada 2009-2010.

Destaca, en conseqüència, que la temporada 2010-2011 no hi ha hagut ni una sola petició de recuperació d'abonaments fora del termini establert, front a les 118 peticions d'aquesta índole que hi va haver la temporada precedent.

I.A.- Resum estadístic.

- Total d'informes amb reunions presencials: 14 (1 més que la temporada 2009-2010).
- Total d'informes no presencials: 159 (80 menys que la temporada 2009-2010).

Rebuda personal: 26 (6 menys que la temporada 2009-2010).

Rebuda carta: 0 (4 menys que la temporada 2009-2010).

Rebuda fax: 4 (9 menys que la temporada 2009-2010).

Rebuda burofax: 0 (2 menys que la temporada 2009-2010).

Rebuda correu electrònic: 143 (60 més que la temporada 2009-2010).

- Situació dels informes:

Peticions rebudes sobre temes generals: 173 (39 més que la temporada 2009-2010).

Peticions rebudes sobre recuperacions d'abonaments: 0 (118 menys que la temporada 2009-2010).

Expedients sobre temes generals tancats: 162

Informes pendents a 30 de juny de 2011: 11

-Pendents en espera de resposta de Junta Directiva o Direcció General: 4

-Pendents en espera de resposta de Departaments del Club: 5

-Pendents en espera d'acabar les gestions: 2

- Resum del nombre de qüestions plantejades per departaments:

| Departaments | | Variació respecte temporada anterior |
|-----------------------------|----|---|
| Junta Directiva-Presidència | 50 | +42 |
| Aforaments | 48 | +4 |
| OAB | 42 | = |
| Seguretat | 10 | +3 |
| Comissió Disciplina | 7 | = |
| Màrqueting | 6 | +1 |
| Patrimoni | 4 | -1 |
| Dept. jurídic | 3 | = |
| Seient Lliure | 2 | -6 |
| Primer equip futbol | 2 | +2 |
| RRPP | 2 | +2 |
| Fundació | 1 | -3 |
| Revista | 1 | +1 |
| Gerència | 0 | -6 |
| Seccions | 0 | -1 |
| Botiga | 0 | -2 |
| Web Club | 0 | -2 |
| Barça TV | 0 | -1 |
| Escola FCB | 0 | -1 |
| Penyes | 0 | -1 |

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

- Resum de les qüestions més recurrents per temàtica:

Junta Directiva-Presidència:

- Queixes relatives al pressupost de les seccions no professionals i supressió de la de beisbol: 33

- Queixes per pretesa infracció estatutària: 5
- Queixes per la supressió del partit de la supercopa de l'abonament: 4
- Consultes diverses al President: 4
- Disconformitat amb els horaris dels partits: 1
- Queixa per la retirada d'una pancarta: 1
- Consulta sobre la presència de grups violents a l'estadi: 1
- Queixa sobre la no publicació de l'organigrama executiu al web del Club: 1

Aforaments:

- Queixes relatives al procediment de compra d'entrades per a les finals: 8
- Queixes sobre el sorteig per assignació d'entrades per a les finals: 8
- Procés de millora i llista d'espera d'abonaments per l'Estadi: 6
- Reclamacions pel doble aforament pels partits de UCL: 5
- Sol·licituds de canvis d'abonaments per motius d'edat o físics: 4
- Reclamacions d'abonaments extraordinàries: 3
- Reclamacions sobre pagaments o funcionament del Seient Lliure: 3
- Peticions de recuperació de l'abonament complert: 3
- Queixes relatives a la informació quant a la compra d'entrades: 2
- Queixa pel preu de les entrades: 2
- Petició per poder comprar entrades fora de les taquilles pels no residents a Barcelona: 1
- Queixa per no poder comprar entrades per a determinats partits: 1
- Suggestiment per l'aparcament de socis amb discapacitat: 1
- Queixa sobre la poca antelació de l'avís per comprar entrades: 1

OAB:

- Incidències sobre el funcionament o manca de resposta: 17
- Queixes sobre la informació proporcionada: 14
- Incidències per canvi de nom: 5
- Consultes sobre conflictes relatius a canvis de nom entre familiars: 2
- Consulta al Club: 1
- Queixa sobre el procés d'assignació dels abonaments de bàsquet: 1
- Queixa sobre el procés de consulta de la Due Dilligence: 1
- Demanda de la recuperació de la condició de soci: 1

Seguretat:

- Intervenció per incidents amb el personal de seguretat del Club: 4
- 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: 1
- Queixa per la normativa d'entrada dels nens a l'estadi: 1
- Queixa per una agressió física: 1
- Demanda de control a la futura grada d'animació: 1

Comissió de Disciplina:

- Denúncies per revenda d'entrades i abonaments: 4
- Demanda d'intervenció dels socis i sòcies en els seus expedients: 2
- Consulta per a la Comissió de Disciplina: 1

Màrqueting:

- Queixes sobre els descomptes pels socis en comparació als d'altres col·lectius en la compra de merchandising: 2
- Queixa pel tracte rebut per la companyia Halcon Viajes: 1
- Queixa sobre venda ambulant de begudes a l'estadi: 1
- Queixa sobre l'aplicació de descomptes en la campanya de Nadal: 1
- Queixa sobre la nova normativa de la Lliga de socis: 1

Patrimoni (MOU):

- Queixes per manca de visibilitat a l'Estadi degut a les tanques publicitàries, càmeres de televisió i altres obstacles: 4

Jurídic:

- Conflictes en canvis de nom d'abonaments: 3

Seient lliure:

- Queixes sobre el sistema de venda: 2

Primer equip de futbol:

- Reenviament d'un escrit a l'entrenador: 1
- Queixa sobre la brevetat de la celebració a l'Estadi de la UCL: 1

RRPP:

- Queixa pel tracte i la normativa de la llotja oberta del Palau: 1
- Queixa sobre el procés per fer-se la foto amb el primer equip de futbol: 1

Fundació:

- Consulta per localitzar la placa: 1

Revista:

- Reenviament d'un escrit per publicar: 1

- Mitjana de temps de resolució:

| Durada | Número d'Expedients |
|--------------------------|---------------------|
| Entre 1 i 7 dies: | 91 |
| Entre 8 i 15 dies: | 20 |
| Entre 16 dies i 1 mes: | 17 |
| Entre 1 mes i 45 dies: | 11 |
| Entre 46 dies i 2 mesos: | 12 |
| Més de 2 mesos: | 11 |

- Mitjana per complexitat:

| Casos poca complexitat | Casos força complexitat |
|------------------------|-------------------------|
| 9 dies | 60 dies |
| 132 expedients | 30 expedients |

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

Són 132 expedients amb una durada mitjana de 9 dies, front a 61 expedients amb una durada mitjana de 8 dies a la temporada 2009-2010.

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

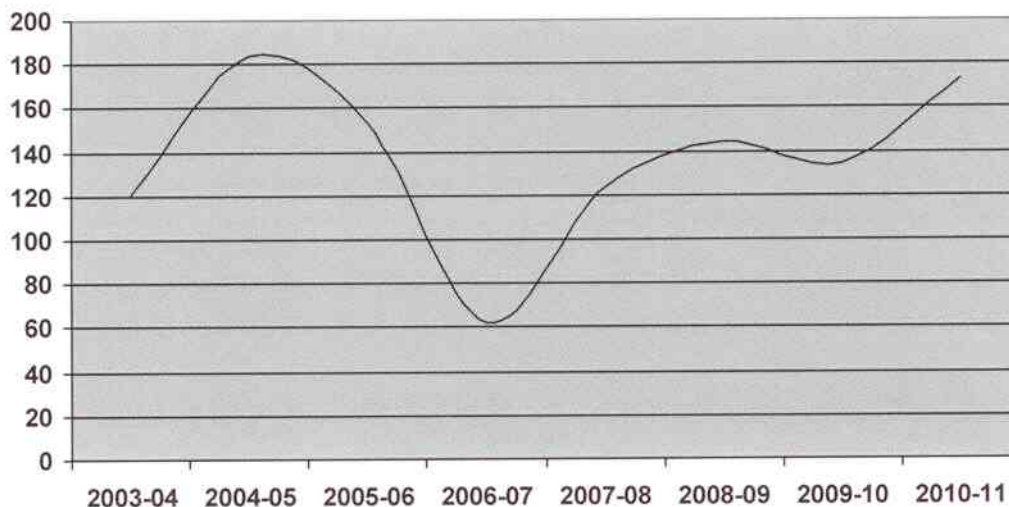
Són 30 expedients amb una durada mitjana de 60 dies, front a 59 expedients amb una durada mitjana de 51 dies a la temporada 2009-2010.

En 14 expedients s'han mantingut reunions amb els interessats essent la mitjana de la convocatòria de les reunions de 14 dies, front als 13

expedients amb reunió i una mitjana de la convocatòria de 8 dies a la temporada 2009-2010.

La durada mitjana dels 162 expedients tancats ha estat de 18 dies, front als 28 dies dels 120 expedients tancats a la temporada 2009-2010.

- Evolució del nombre d'expedients durant les darreres 8 temporades:



| Any | 2003/4 | 2004/5 | 2005/6 | 2006/7 | 2007/8 | 2008/9 | 2009/10 | 2010-11 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| Exps. | 121 | 184 | 153 | 62 | 123 | 144 | 134 | 173 |

I.B.- Valoració de les actuacions realitzades.

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

No obstant, algunes de les intervencions d'aquesta Sindicatura no han assolit l'objectiu desitjat i, en conseqüència, segueixen sense solucionar-se algunes qüestions, moltes d'elles recurrents any rere any.

Entre aquestes cal esmentar, com a més importants, la millora de la situació dels abonats amb dificultats de mobilitat, tot i que s'ha fet algun avanç, la supressió dels obstacles visuals a l'estadi, l'efectiva posada en funcionament de la llista d'espera d'abonaments per a l'estadi, si bé la temporada 2010-2011 s'ha actualitzat, 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.

La durada mitjana total dels expedients s'ha reduït en 10 dies respecte la de la temporada passada.

Cal remarcar el canvi d'hàbits, ja encetat en anys precedents, pel que fa a la manera com els socis i sòcies s'adrecen a la Sindicatura. Advertim en aquest sentit com en el 82,7% dels casos aquells han optat pel correu electrònic, quan la temporada anterior només havien emprat aquest mitjà en el 61,9 dels casos.

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades destaquen dues dades.

En primer lloc un notable augment (29,1%) del nombre de peticions i reclamacions sobre temes generals. En aquest augment te particular incidència l'increment de les queixes, reclamacions i consultes adreçades a la Junta Directiva (42 més que la temporada anterior) i, més concretament, les 33 queixes relatives al pressupost de les seccions no professionals i supressió de la de beisbol.

I, en segon lloc, el fet que no hi ha hagut cap petició de recuperació d'abonaments fora del termini ordinari establert pel Club. Aquesta fita representa la culminació de la tendència a la baixa dels expedients tramitats per aquesta raó la temporada 2009-2010, fruit de l'aplicació per l'OAB dels criteris establerts aleshores, a instàncies de la Sindicatura, per a resoldre de manera particularitzada cada petició en aquest sentit.

Per acabar aquest apartat no volem deixar d'esmentar que des de l'oficina de la Síndic dels Socis i Sòcies s'ha dut a terme, conjuntament amb la Fundació, una completa revisió i actualització dels plànols de situació de totes les plaques de la Fundació ubicades a l'estadi, el que ha de suposar que en el futur es localitzin més fàcilment, podent proporcionar ràpidament aquesta informació als socis i sòcies que tot sovint la demanen.

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 2010-2011, el Síndic dels Socis i Sòcies fa seus

i trasllada a la Junta Directiva els següents suggeriments i propostes, tot fent constar que alguns d'ells són reiteració dels de temporades anteriors:

1) 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, especialment als gols, sobretot en els partits de UCL.

2) Suprimir o flexibilitzar les mesures de seguretat físiques, sobretot a la primera graderia del gol nord.

3) 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.

4) Millorar el sistema del "Seient Lliure" per tal que totes les entrades alliberades pels abonats i abonades es posin immediatament a la venda amb independència del moment en que s'hagin alliberat, car s'ha detectat que en algunes ocasions es demora la posada a la venda de les alliberades dins de les 72 hores prèvies al partit. I en cas que es segueixi un ordre o un torn, que el Club el divulgui degudament per a coneixement de tothom.

Així mateix, convé modificar el sistema 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) 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.

8) 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.

9) Establir les mesures adients per evitar els problemes dels aparcaments no numerats de l'Estadi els dies de gran afluència d'afecionats.

10) Fixar una bonificació major en la compra d'entrades pels socis i sòcies infantils.

