



2016/17

Síndic dels Socis

Dr. Joan Manuel Trayter

[INFORME ANUAL SÍNDIC DELS SOCIS EXERCICI 2016/17]

Informe referit a l'article 57.1.d) dels Estatuts del FC Barcelona

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ.....	2
1.- Dades estadístiques.....	2
1.1- Consultes rebudes.....	2
1.2- Evolució temporades	3
2.- Temps de resolució	3
2.1- Mitjana de resolució dels expedients	3
2.2- Tipologia i resolució de casos.....	4
3.- Dades per departaments.....	6
3.1- Expedients per departaments.....	6
3.2- Detall per departaments.....	6
3.2.1- Oficina Atenció Barcelonista.....	6
3.2.2- Aforaments	8
3.2.3- Junta Directiva	9
3.2.4- Seguretat	9
3.2.5- Comissió de Disciplina	10
3.2.6- Manteniment obra nova –operacions-.....	10
3.2.7- Màrqueting	10
3.2.8- Departament Jurídic	11
3.2.9- Sindic del soci	11
3.2.10- Grada d’Animació –EDA-	11
3.2.11- Altres	11
4.- Altres qüestions.....	11
5.- Consideracions finals.....	12

INTRODUCCIÓ

En compliment del que estableix l'article 57.1.d dels Estatus del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a Síndic dels socis i sòcies durant l'exercici 2016-17.

1.- DADES ESTADÍSTIQUES

1.1- CONSULTES REBUDES

Consultes rebudes 744

Consultes que ha calgut incoar expedient 181, tretze d'ells integraven dos qüestions.

No queda cap expedient en tramitació d'aquest exercici.

Consultes	Mail	Telèfon	Presencial
550	155	276	132
Expedients	Mail	Carta/Fax	Presencial
181+13	116	6	59
Totals			
	Mail	Altres	Presencial
Totals 744	271	282	191

- Notes: En aquest exercici es constata, el fet que altres socis i sòcies recomanen als seus consocis acudir a la sindicatura. També queda palès l'augment de trucades telefòniques en aspectes relacionats amb el dia a dia del club per part de socis que s'han dirigit a la sindicatura anteriorment.

Habitualment els socis i sòcies utilitzen diversos canals per contactar amb el Síndic, en aquest període novament el e-mail ha estat el més utilitzat.

Aquestes són les dades:

Rebuda correu electrònic 116 expedients 64% (69% 15/16, 58 % 14/15,62% 13/14)

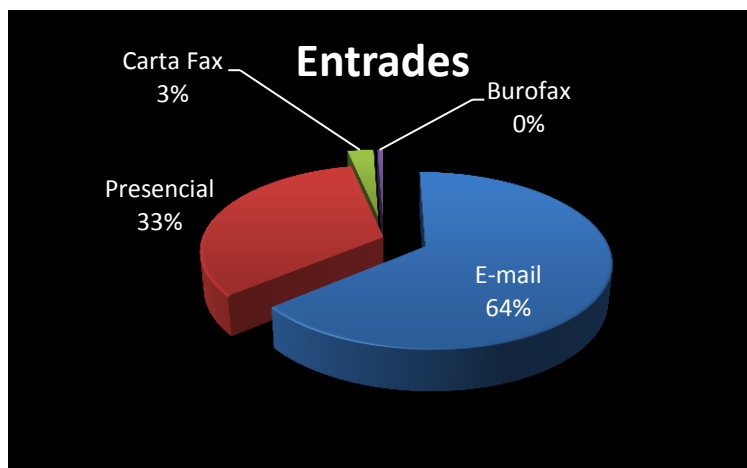
Rebuda presencial 59 expedients 33% (31% 15/16,39% 14/15, 34% 13/14)

Rebuda carta 5 expedients 3% (0% 15/16, 2% 14/15, 1% 13/14)

Rebuda fax 0 expedients (0% 15/16, 1% 14/15, 0.5 % 13/14)

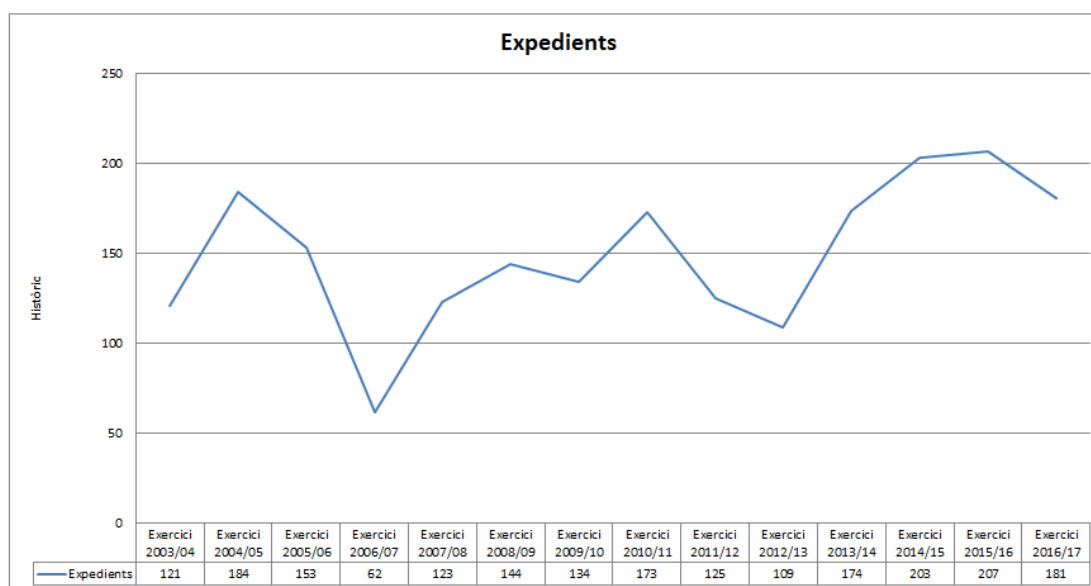
Rebuda burofax 1 expedient 1% (0% 15/16, 0.5% 14/15, 0% 13/14)

- Notes: S'aprecia un augment del nombre de consultes presencials fruit del major coneixement físic de l'oficina del Síndic. També cal tenir present, que un mateix expedient pot derivar en diferents tràmits i gestions.



Pel què fa a les reunions, el Síndic ha mantingut dotze trobades amb socis que li ho han demanat. Així mateix, també ha mantingut més de seixanta reunions amb diversos executius del Club per gestionar els expedients.

1.2- EVOLUCIÓ TEMPORADES



- Notes: Hi ha una estabilització dels expedients, fruit de les solucions definitives de temes recurrents.

2.- TEMPS DE RESOLUCIÓ

2.1- MITJANA DE RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

La mitjana de resolució dels expedients ha sigut de **14 dies** (9 dies 15/16, 12 dies 14/15, 19 dies 13/14, 23 dies 12/13).

La durada més habitual (un dia) ho ha estat en 44 ocasions

La durada més habitual T15/16 ha estat 1 dia en 107 ocasions
 La durada més habitual T14/15 ha estat 1 dia en 58 ocasions
 La durada més habitual T13/14 ha estat 1 dia en 16 ocasions
 La durada més habitual T12/13 ha estat 1 dia en 16 ocasions
 La durada més habitual T11/12 ha estat 1 dia en 24 ocasions
 La durada més habitual T10/11 ha estat 1 dia en 40 ocasions
 La durada més habitual T09/10 ha estat 1 dia en 44 ocasions

Dies tancament i nombre expedients.								
	T16/17	T15/16	T14/15	T13/14	T12/13	T11/12	T10/11	T09/10
15 dies	131 (72%)	170 (84%)	137 (71%)	106 (61%)	53 (54%)	77 (62%)	113 (69%)	65 (54%)
1 mes	22 (12%)	19 (9%)	39 (20%)	34 (20%)	22 (22%)	17 (14%)	18 (11%)	24 (20%)
45 dies	10 (6%)	5 (2%)	10 (5%)	18 (10%)	7 (7%)	9 (7%)	10 (6%)	8 (7%)
2 mesos	8 (4%)	4 (1%)	5 (3%)	6 (4%)	4 (4%)	4 (3%)	12 (7%)	8 (7%)
Més de 2 mesos	10 (6%)	6 (3%)	2 (1%)	9 (5%)	13 (13%)	18 (14%)	11 (7%)	15 (12%)

Durada	Expedients 16/17	Expedients 15/16	Expedients 14/15	Expedients 13/14	Expedients 12/13	Expedients 11/12
Entre 1 i 7 dies:	103	154	108	51	33	58
Entre 8 i 15 dies:	28	16	29	55	20	19
Entre 16 dies i 1 mes:	22	19	39	34	22	17
Entre 1 mes i 45 dies:	10	5	10	18	7	9
Entre 46 dies i 2 mesos:	8	4	5	6	4	4
Més de 2 mesos:	10	6	2	9	13	18

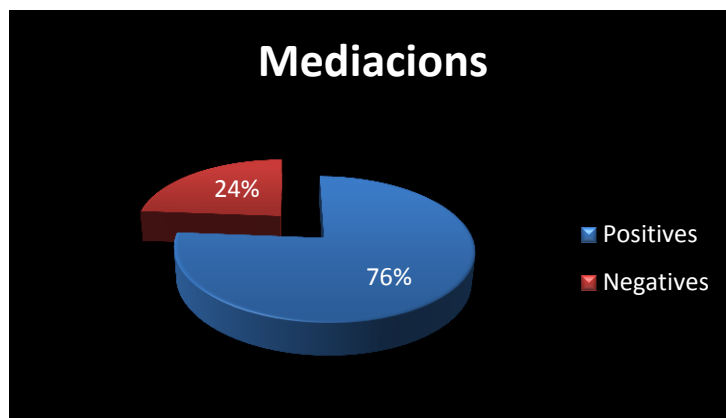
- Notes: Cal destacar l'agilitat de l'OAB en resoldre ràpidament els requeriments del Síndic

2.2- TIPOLOGIA I RESOLUCIÓ DE CASOS

Igual que en l'exercici anterior, les valoracions en baixa, mitja o alta complexitat d'informes anteriors, han estat substituïdes pels aspectes més concrets de la meua intervenció i resolució final. Conseqüentment, la distribució de les 213 qüestions que s'han plantejat en els 181 expedients tramitats i resolta ha estat la següent:

Mediacions	Suggeriments	Queixes
143 (67%)	13 (6%)	57 (27%)

Dins les 143 mediacions efectuades a petició dels socis, 109 han tingut un resultat positiu (76%). En 34 ocasions (24%) el resultat ha estat negatiu.



Convé subratllar, que hi ha un increment important del nombre de mediacions, així com l'augment dins la resolució negativa que s'ha produït per:

- a) Manca de proves i/o documents fefaents en les reclamacions.
- b) En algunes significarien greuges comparatius amb altres casos similars.
- c) Problemes d'impossible solució atesa la problemàtica exposada.
- d) Moltes d'elles són expedients referits a la Comissió de Disciplina demanant revisió de sanció ja imposada, procediment excepcional en els nostres estatuts

El temps de resolucions dels expedients depèn de la complexitat dels assumptes. Així:

- a) La mediació cal necessàriament la implicació d'un o varis departaments.
- b) Els suggeriments també necessàriament impliquen a un o més departaments, atès que són ells els que els reben finalment i contesten al respecte del comentaris de la sindicatura.
- c) Amb les queixes, si aquestes són relatives al funcionament del Club o als seus procediments de presa de decisions la solució del problema pot resultar més àgil.

La mitjana de resolució en funció del tipus ha estat la següent:

Mediacions	Suggeriments	Queixes
16 dies (T15/16 10 dies)	7 dies (T15/16 3 dies)	13 dies (T15/16 8 dies)

Finalment, també crec convenient indicar que dins els 181 expedients un nombre total de 119 socis ens han agraït la gestió en rebre la resposta de la sindicatura.

Expedients	Agraïments	Percentatge
181 (T15/16 204)	119 (T16/16 125)	66% (T15/16 62%)

3.- DADES PER DEPARTAMENTS

3.1- EXPEDIENTS PER DEPARTAMENTS

En alguns expedients, a més del departament principal també en 32 casos ha estat afectat un altre departament, aquest és el repartiment per departament de les 213 qüestions tractades.

	T16-17	T15-16	T14-15	T13-14	T12-13	T11-12	T10-11	T09-10
OAB	108	151	109	75	45	51	42	42
OAE	-	4	1	3	-	-	-	-
Aforaments i S. Lliure	31	45	51	48	26	19	47	44
Seguretat	7	14	10	13	10	16	10	7
Comissió Disciplina	20	7	22	24	10	4	7	7
Patrimoni	16	1	2	3	3	3	4	5
Màrqueting	3	8	3	2	1	2	6	5
Departament Jurídic	3	2	-	3	3	2	3	3
Junta Directiva	9	13	17	30	15	29	50	8
RRPP	-	-	-	-	1	1	2	-
Síndic Socis	2	-	4	1	-	2	-	-
Museu	-	-	-	-	-	2	-	-
Agència Halcón V.	-	-	-	-	8	-	-	-
Altres	6	4	3	2	-	2	-	-
Fundació	-	-	3	-	1	-	-	-
Seccions	-	2	-	-	-	-	-	-
Grada Animació	8							

3.2- DETALL PER DEPARTAMENTS

3.2.1- OFICINA ATENCIÓ BARCELONISTA

16 casos (en endavant, c) Queixa per manca de resposta

7c No conforme amb la resposta rebuda

7c Problemes passaport infantil

5c Incidències fotografia amb primer equip

5c Mediacions per cessió d'entrades

3c Problemes per ratificar des de fora de Catalunya

3c Anotacions per ratificar des de fora de Catalunya

3c Demanen canvi de zona per l'EDA

2c Canvi de localitat per problemes familiars

2c Queixa perquè no computa l'antiguitat alterna

2c Problemes canvi nom abonament familiar

2c Problemes en adquirir entrades

2c Problemes inscripció llista d'espera abonaments

2c Informació sobre EDA i llista d'espera

2c Pagar fora de termini entrades als desplaçaments

2c No conformitat amb localitats alternatives a l'EDA

2c No d'acord en haver de recuperar la localitat al partit solidari

1c Demana agrupació familiar per motius excepcionals

1c Demana ajut per pagar quota social

1c Informació sobre cessió abonament

1c No conforme en no poder entrar a un desplaçament

- 1c No conforme amb reclamació quota social
- 1c Demana se'l tregui d'un fitxer del Club
- 1c No conforme amb data de canvi de fotografia del carnet
- 1c No conforme amb data d'ingrés com soci
- 1c Demana recuperar la condició de soci
- 1c Demana recuperar el seu abonament
- 1c Demana recuperar el seu lloc a la llista d'espera
- 1c No conforme amb el preu de la divisa aplicat
- 1c No d'acord amb el sistema de venda d'entrades
- 1c No conforme amb alguns horaris dels partits
- 1c No conforme amb el bloqueig del seu abonament
- 1c Queixa per col·lapse telefònic
- 1c Sol·licita una revista per un problema d'enviament
- 1c No conforme no hagi procés de millora
- 1c No conforme en no poder comprar entrades sense tenir cap sanció
- 1c Demana ajuts als jubilats per pagar el carnet de soci i abonament
- 1c Demana que tots els processos del Club tinguin dates fixes, en especial els canvis de nom.
- 1c Es demana els processos del Club puguin aprofitar les noves tecnologies com de Skype etc
- 1c No conforme en la tramitació d'una baixa
- 1c Demana accedir al pàrquing del Palau per motius de salut
- 6c Demanen compensació per errada Seient Lliure
- 4c No d'acord amb canvi de normativa Seient Lliure
- 4c Demanda de cobrar imports anteriors al canvi de normativa del Seient Lliure
- 1c Demana recuperar localitat del Seient Lliure
- 1c Suggereix preu llibre i fixat pel soci al Seient Lliure
- 1c Suggereix s'avisí via SMS etc en arribar al topall del 95% al Seient Lliure

- Notes: Respecte a l'Oficina Atenció al Barcelonista (en endavant, OAB) he d'indicar en primer terme, que la recepció dels expedients tractats amb la Sindicatura ha estat molt fluïda i vull destacar positivament i explícitament la tasca dels seus executius.
Novament, una de les qüestions més importants ha estat la problemàtica generada amb el Passaport Infantil, encara que aquest cop més per la situació posterior que ocupen els nens i familiars que per haver-se exhaurit les localitats, atès que cada cop els pares i familiars dels nens estan més adaptats al seu funcionament.
Altrament, també indicar que els casos de manca de resposta, sobre tot de qüestions presentades via e-mail, ha baixat.
També comentar amb força satisfacció que 445 socis s'han aollit aquest any al carnet de Soci Sènior, i que afegits als 4694 socis de l'exercici anterior fan que aquesta qüestió i amb força satisfacció per mi i els meus antecessors, la consideri solucionada atès que gràcies a ella s'han beneficiat 5139 socis i sòcies.
Novament, deixo constància que per, segon any consecutiu, no s'ha portat a terme el procés de millora, i per tant recordo que queda pendent la petició de què els abonaments donats de baixa vagin al procés de millora abans que al procés de nous abonats. Cal tenir present que si s'han revisat casos urgents i excepcionals amb força diligència.
Si crec avinent destacar el procés i normes d'aquesta temporada en els processos d'adquisició d'entrades als desplaçaments i finals, atès en ser personals i intransferibles faciliten als socis que hi vulguin anar aquest dret, i sobre tot provoquen menys incidències.
També recullo un suggeriment per mirar de resoldre alguns casos on per problemes econòmics resulta dificultós fer els pagaments socials i dels abonaments per alguns socis, per això demano si és possible s'estudien aquests casos quan es presentin.
- Propostes acceptades.

Bloqueig del Seient Lliure sense estar al corrent de pagament evitant incidències de comunicació.
Reunions amb els responsables de l'EDA per millorar la convivència entre els abonats. Encara que caldria fer encara un esforç més gran per arribar a l'excel·lència.

Reforçament de les informacions del Passaport Infantil.

- Propostes de futur.

Establir unes dates anuals fixes per efectuar els canvis de nom dels abonaments.

Integrar plataformes digitals, (Skype,etc) per fer alguns dels tràmits amb el Club sense haver de fer desplaçaments.

Augment del personal telefònic en alguns processos puntuals del Club.

Avisar convenientment i també via SMS de les condicions del partit solidari, així com establir més punts dins el recinte de lliurament d'entrades als abonats.

Millorar i acotar un lloc a la graderia específic pels nens que es fan la fotografia amb el primer equip.

Explicar i fer campanyes informatives de la nova normativa del Seient Lliure a l'inici de la temporada.

Avisar per tots els canals possibles als socis en arribar al topall del 95 % del Seient Lliure. Aquesta proposta també la faig compartida amb el departament d'aforaments.

3.2.2- AFORAMENTS

12c Demanda d'agrupació familiar

4c Demanda de cobrament d'importos del Seient Lliure –Palau-

4c Queixa per la nova reubicació per l'UCL

2c Demanda de cobrament d'importos del Seient Lliure –Estadi-

2c Demanda d'avís a la compra d'entrades de baixa visibilitat

1c Demana canvi de localitat per malaltia

1c Demana recuperar partits del pack de 7

1c Demana una millor reubicació de la zona d'ambulàncies

1c No conforme en el sistema de venda d'entrades

1c No d'acord amb els canvis de nom de socis difunts

1c No d'acord amb l'eliminació d'un partit després de la compra d'un pack

1c Demana canvi de localitat per la Grada D'Animació

- Notes: Dins les qüestions que m'han arribat potser la més preocupant és la de que aquesta temporada tampoc s'ha fet el procés de millora. També s'ha detectat alguna incidència als cobraments dels importos del Seient Lliure i caldria molta cura en aquestes qüestions.
Per la resta de qüestions la reubicació per motius de l'UCL no ha comportat problemes, fora d'alguns abonats de tercera graderia que han vist com la localitat alternativa era pitjor que l'anterior a nivell visual, però millor que la pròpia que disposen pels partits de lliga.
- Propostes acceptades.

El canvi del procés de les entrades per finals ha estat un èxit, fora de determinats socis que no poder assistir les volien cedir a no socis, fet que evidentment no perjudica en res al propi soci. També la resolució per fi dels afectats fins ara per les reubicacions a tribuna amb motiu de l'UCL.

Finalment em congratulo que s'hagi posat en marxa el bloqueig dels serveis de l'abonament fins que la quota estigui pagada. Aquest fet, a part d'eliminar incidències, ha comportat que no hagin reclamacions de recuperació fora de termini.

- Propostes recomanades.

Torno a demanar que caldria avisar, via SMS/mail, als abonats que facin servir el Seient Lliure quan arribin al 95%. Molts socis que utilitzen per primer cop aquest servei no s'adonen que no cobraran. A tal efecte també recomano un reforç a la informació d'aquest servei per evitar les referides incidències.

Si vull fer esmen que les campanyes informatives dels packs d'entrades no s'haurien de modificar un cop s'han venut, atès que aquest any a un d'ells figurava un partit que finalment es va treure, amb al consegüent inseguretat jurídica que això provoca.

Revisar els protocols de liquidació del Seient Lliure, atès no s'han liquidat en alguns casos, tant de l'estadi com del Palau, i amb el canvi de normativa cal disposar d'una total transparència i informacions actives en aquest aspecte de cara la temporada vinent.

Finalment, vist el rendiment d'algunes seccions i l'ascens a segona del Barça B, així com els partits del Barça femení, és necessari establir un abonament per evitar problemes d'aforament, així com es planteja una modificació dins el bescanvi de l'entrada amb el carnet de soci per facilitar als socis la seva assistència i accés.

3.2.3- JUNTA DIRECTIVA

4c Disconformitat amb l'adhesió del Club al Pacte Nacional

2c Demana tingui efecte retroactiu el no pagament dels drets d'entrada als abonaments

1c Suggereix la revisió i normes dels passis als antics jugadors

1c Demana acord de la fiscalia

1c Demana es tramiti un escrit a la Junta Directiva

- Notes:

Amb tots aquests casos cal tenir present que des de la sindicatura i la Junta Directiva es va arribar a un acord la temporada passada en delegar aquestes qüestions directament a l'Àrea Social, que pel que tinc entès ha donat resposta a totes les qüestions plantejades.

Relatiu als drets d'entrada si vull fer esmen que era una proposta d'aquesta Junta a les eleccions, i que un cas similar es va donar en una anterior Junta Directiva que va condonar els drets d'entrada a la condició de soci o sòcia atès es trobava dins el seu programa.

- Propostes recomanades:

Finalment, i de la mateixa manera que ho vaig fer constar al meu informe anterior, demano es valori un fet que està latent ens els nostres consocis i és el proper procés per la reubicació al nou Camp Nou. La nova numeració de l'estadi a nivell de localitats ha de ser molt transparent i disposar d'una informació prou precisa. Cal tenir present el gran nombre de famílies que ocupen llocs separats, també el gran nombre de socis reubicats. Els darrers abonats que disposen d'abonament lliga i no poden acollir-se abonament complert. Zona de l'estadi pels aficionats de l'equip visitant de l'UCL. Reubicats per compromisos de la competició, etc. Aquestes i altres qüestions s'han de resoldre amb la intervenció de varis departaments i és per això que elevo a la Junta Directiva aquesta petició atès que pot causar alguns problemes si no extremem, entre tots, les mesures per garantir la correcció de la reubicacions.

3.2.4- SEGURETAT

3c Demanda de millorar la seguretat a un dels passadissos de tercera graderia

2c Demanda de protecció davant possibles agressions

1c Poca flexibilitat per poder entrar al Mini Estadi només amb el carnet de soci

1c Queixa pel tracte rebut

- Notes: Dins les qüestions d'aquest departament, vull expressar en primer lloc la millora i/o eliminació de determinats aspectes com per exemple, el llançament d'objectes dels aficionats rivals a l'UCL, gràcies, en part, a la mampara instal·lada i també al rigor del departament en tractar aquests temes.

Sobre els casos arribats considero que són coses puntuals encara que les han arreglat degudament sense que tingui constància s'hagin repetit.

- Propostes recomanades.

Amb la finalitat de millorar la convivència a l'estadi, es podria repartir un petit tríptic als turistes que assisteixen al partit per garantir una mica més la convivència entre ells i els abonats atès, que són dos punts de vista diferents de veure el mateix espectacle.

3.2.5- COMISSIÓ DE DISCIPLINA

19 c Es demana intervenció Síndic dins procés Comissió de Disciplina

1c Es demana es denunciï a un soci per revenda

- Notes: Novament, vull destacar d'una manera molt ferma la tasca, tant del President com dels membres actuals d'aquesta Comissió, i sobre tot, la fluïdesa amb el tracte amb la sindicatura. També el rigor a l'enviament de tots el documents, avisos, etc referents als expedients que m'ocupen i que aquest any ha estat molt dificultós per varis casos mediàtics que s'han donat. També vull fer constar que alguns socis han confós una de les tasques d'aquesta Comissió, (rebre denúncies sobre la conducta associativa), amb la del Síndic dels Socis, motiu pel qual se'ls ha redreçat a ella.

3.2.6- MANTENIMENT OBRA NOVA –OPERACIONS-

15 c Canvi o modificació barana dels seients per millorar la comoditat

1c Molèsties de la Steady Cam (Càmera a peu de gespa)

- Notes: L'arranjament de les baranes ha estat bàsicament una modificació de l'alçada perquè els abonats poguessin seure més còmodament en no tocar els genolls amb ella. Vull destacar la eficiència del departament en la seva agilitat en actuar i solucionar-ho.
- Més complexa resulta el problema de la Steady Cam situada a peu de gespa que molesta des de fa varies temporades als socis que ocupen les primeres fileres de tribuna. A més a més, cal destacar que aquest problema que abans era únic a la UCL, ara també ho és a la Lliga sense que se'm hagi contestat ni fet arribar la "teòrica" normativa al respecte per part dels responsables del Club a pesar de demanar-la diverses vegades.

3.2.7- MÀRQUETING

1c Queixa pel nivell del català a les comunicacions, i també de no tenir present la preferència expressada d'idioma.

1c Queixa per no rebre un Newsletter.

1c Queixa per ometre informacions dels desplaçaments.

- Notes: Cal dir primerament, que totes les qüestions han estat puntuals, encara que una d'elles va suposar un problema alguns socis.
- Propostes recomanades i corregides:

Caldria tenir en compte que en determinades campanyes on s'utilitzi una empresa externa, aquesta tingui present el idioma preferent del soci.

També que les informacions relatius als desplaçaments es facin correctament, i si dins la cadència de l'enviament no encaixa, es faci un enviament d'especial per evitar que torni a passar que no s'informés del desplaçament a Mönchengladbach que en no enviar-se, va provocar que molts socis quan se'n van assabentar estaven fora de termini i amb les entrades ja retornades.

3.2.8- DEPARTAMENT JURÍDIC

2c Demanda dels documents sobre procés judicial d'un jugador del primer equip de futbol

1c Demanda d'aclariments sobre els articles 74 i 75.

- Notes: En tots els casos es va derivar i segons se'n va informar, els socis van quedar conformes amb les explicacions rebudes

3.2.9- SINDIC DEL SOCI

1c Demana saber el cens del mes d'abril

1c Demana explicacions sobre l'article 74è.

- Notes: Vull fer constar que aquesta sindicatura publica al web del Club el cens actualitzat cada mes.

3.2.10- GRADA D'ANIMACIÓ –EDA-

7c Queixa per molèsties visuals

1c Queixa pel soroll

- Notes: Un cop rebudes les primeres queixes em vaig reunir amb els responsables i va millorar el nivell de convivència durant la temporada, encara que la situació ideal seria que aquesta graderia no hauria de provocar molèsties a cap abonat. Cal tenir present que les banderes molesten a alguns abonats situats sobre la graderia baixa impedit en alguns moments la correcta visualització de les accions del terreny de joc.
Vull fer constar que des del Club s'ha reubicat als abonats que ho han demanat sempre dins de les poques localitats disponibles i sense que es pugui interpretar com una millora de localitat. Finalment, aconsello al Club que la sectorització horitzontal que han fet, es faci vertical.
En general i malgrat les queixes puntuals que s'han solucionat, la Grada d'Animació és molt positiva per l'ambient a l'estadi.

3.2.11- ALTRES

1c Relatiu a les transmissions de Barça TV caldria que els analistes milloressin el seu nivell de català.

2c Relatiu a l'Escola FCB una reclamació sobre l'estat d'unes proves fetes pel soci i la no notificació.

1c Relatiu al departament de Sistemes, sobre l'eliminació de l'agenda del Club integrada al web.

1c Sobre l'Oficina del Compromissari saber com poder afegir punts a l'Assemblea.

1c Relatiu al departament de Comunicació, l'avís i demanda gestioni la retirada d'una fotografia del Club a una notícia sense cap relació amb ell.

- Notes: Vull destacar que el departament de Comunicació, Escola i Sistemes van fer una gran feina intervenint al meu requeriment i solucionant ràpidament la incidència. Fins i tot en el cas de l'agenda fent servir al soci com experiència per millorar aquesta eina.
També les altres qüestions es van solucionar, encara que a nivell dels analistes i la dificultat afegida de trobar professionals que puguin d'una manera estable comentar els partits, ho fa difícil.

4.- ALTRES QÜESTIONS

En aquest apartat, que ja vaig introduir per primer cop a l'anterior exercici, indico les consultes que no s'han materialitzat formalment i que aquest Síndic considera que caldria tenir present per la seva rellevància. Si vull fer constar que en molts casos, sobre tot telefònics, els seus comentaris són anònims,

així com algunes són coincidents amb altres que ja apareixen a l'informe i per aquest motiu no les afegeixo, així com algunes que considero irrelevantes o que van en contra dels Estatuts del Club.

Demana calefacció a l'estadi.

Vol saber com es farà la reubicació al nou estadi.

No conforme amb el nou disseny d'accés al Seient Lliure

Reclamacions imports Seient Lliure un cop arribat al topall

Demana documents per un accident que va patir.

Demana una compensació per donar-se de baixa.

Queixa per manca d'indicacions per trobar l'OAB.

No d'acord en que en alguns partits no s'activi el passaport infantil.

Vol presentar dos punts a l'Assemblea.

Queixa pels accessos al Mini Estadi.

Supressió de les "cheerleaders" al Palau.

Demana que els socis de compromís tinguin els mateixos drets que els socis.

No conforme en no poder entrar i sortir de l'estadi a la mitja part.

No conforme en sortir de l'estadi quasi al final del partit no pugui tornar entrar.

Demana s'eliminin les invitacions de les seccions en partits importants.

Queixa perquè no veu baixar al seu número a la llista d'espera.

Demana enviar uns documents als compromissaris.

No conforme amb la neteja de l'estadi.

No d'acord amb el sistema del partit solidari.

Problema a la compra d'entrades.

No d'acord amb el preu de les entrades del Museu.

Demana els dies de partits l'horari de la Botiga sigui diferent.

Problemes a la inscripció Fem Barça.

Queixa per la no venda de samarretes de les seccions per nens.

Demana recollir la medalla d'argent del seu pare.

Queixa per gent als passadissos a l'estadi.

Queixes per problemes visuals degut a l'EDA.

Demana disposar d'avantatges com soci amb els patrocinadors del Club.

Vol denunciar a varis socis per revenda.

Diverses queixes relatives al cobrament del Seient Lliure.

No d'acord amb el canvi de normativa del Seient Lliure.

Queixa en no poder canviar el PIN al ser gran i no disposar d'accés a la xarxa d'internet.

Queixa pel tracte de la premsa al Club.

Queixa per un defecte d'un record que cedeix per Wembley 92.

5.- CONSIDERACIONS FINALS

Altres qüestions del club que afecten al Síndic ha estat l'elaboració del cens mensualment i que a data de 30 de juny és de 143849 socis amb 110157 amb dret de vot (2602 socis i sòcies de compromís) el qual també es fa públic a l'apartat del web del Síndic, així com el cens concret pel sorteig de compromissaris i la seva assistència a ell, tal i com indiquen els articles 22, 26.3, 26.4 i 47è.

Atès que la mitjana d'alliberament del Seient Lliure per partit és de 29396 localitats, i que cada cop més els abonats en fan ús, vull indicar que caldria aprofitar aquest aspecte per informar als turistes que majoritàriament compren aquestes localitats d'unes petites normes de convivència que milloraran la convivència en els abonats que pateixen molts cops molèsties degut a la alegria i de voler disposar de molts records a la seva visita a l'estadi. També demanar a qui correspongui, i atès el Club no disposa de cap competència fora l'estadi, s'investigui i es persegueixi la revenda que cada cop és més habitual tenint en compte encara hi ha 8652 socis a la llista d'espera.

També vull deixar constància el meu agraïment a l'antic Director General del Club atès va acomplir la seva paraula, i gràcies a ella es va portar a terme la segmentació de metacrilat, que a part de protegir als abonats del club també permet als aficionats visitants gaudir millor del partit, lluny de les molestes xarxes tan habituals en altres camps.

Vull destacar que eliminades algunes qüestions recurrents i històriques, a hores d'ara la sindicatura rep casos més personalitzats i menys que afectin a un col·lectiu en general, això fa que totes les gestions siguin més específiques i cal conseqüentment analitzar-les més detingudament.

Una sèrie de qüestions que seran explicades amb major deteniment a l'assemblea de compromissaris van referides als següents temes:

- a) Canvi de normativa Seient Lliure a mitja temporada.
- b) Eliminació general de queixes relatives a la tercera graderia.
- c) Problemàtica de la Stady Cam.
- d) Satisfacció i normalitat per l'agència de viatges.
- e) Gestions sobre diversos casos jurídics del Club.
- f) Integració total del carnet sènior però estudiar algun ajut als socis jubilats amb pensions baixes
- g) Botiga Barça descomptes pels socis.
- h) Informació Espai Barça i reubicació dels abonats.
- i) Milloria a la comoditat d'alguns abonats (modificació baranes)
- j) Repartiment d'un tríptic sobre la convivència els dies de partit.
- k) Acceptació de la proposta feta per un soci, que vaig traslladar al juny del 2016 d'una estàtua en homenatge a Johann Cruyff.

Totes aquestes qüestions, que preocupen als socis i sòcies del Futbol Club Barcelona, seran exposades a l'Assemblea General de compromissaris i compromissàries.

En definitiva i com a conclusió, globalment, el funcionament del Club és satisfactori, encara que la complexitat del mateix fa que any rere any intentem superar les dificultats i els problemes que sorgeixen.

Barcelona 30 Juny 2017

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis