

**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 2011-2012.**

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 2011-2012.

Dividiré l'informe, com ha estat 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 2011-2012.

I.- RECLAMACIONS I PETICIONS REBUDES.

Durant l'exercici 2011-2012, en l'oficina del Síndic s'han rebut un total de 214 reclamacions o peticions d'intervenció, corresponent-ne 125 a temes generals del Club i 89 a renovacions d'abonaments fora de termini, front a les 173 peticions rebudes la temporada 2010-2011, totes elles de la primera naturalesa esmentada.

Destaca, doncs, que la temporada 2011-2012 hi ha tornat a haver nombroses peticions de recuperació d'abonaments fora de termini, el que és sens dubte conseqüència directa de la posada en funcionament efectiu de la llista d'espera d'abonaments.

Per contra, les peticions relatives a temes generals del Club s'han reduït significativament respecte la temporada 2010-2011.

I.A.- Resum estadístic.

Expedients generals.

- Total d'expedients amb reunions presencials: 32 (26%; 18 més que la temporada 2010-2011).
- Total d'expedients no presencials: 93 (74%; 66 menys que la temporada 2010-2011).

Rebuda personal: 27 (22%; 1 més que la temporada 2010-2011).

Rebuda carta: 1 (1%; 1 més que la temporada 2010-2011).

Rebuda fax: 2 (1%; 2 menys que la temporada 2010-2011).

Rebuda burofax: 2 (1%; 2 més que la temporada 2010-2011).

Rebuda correu electrònic: 93 (75%; 50 menys que la temporada 2010-2011).

Situació dels expedients:

Peticions rebudes: 125 (48 menys que la temporada 2010-2011).

Expedients tancats: 124

Expedients pendents a 30 de juny de 2012: 1

Expedients sobre renovacions.

- Total d'expedients amb reunions presencials: 7
- Total d'expedients no presencials: 82

Rebuda personal: 30 (34%)

Rebuda carta: 0 (0%)

Rebuda fax: 7 (8%)

Rebuda a través de l'OAB: 2 (2%)

Rebuda correu electrònic: 50 (56%)

Situació dels expedients:

Peticions rebudes: 89 (89 més que la temporada 2010-2011).

Peticions aprovades: 57 (3 d'elles denegades pel Club).

Peticions denegades: 32

Expedients pendents a 30 de juny de 2012: 0

Resum del nombre de qüestions generals plantejades per departaments:

Departaments		Variació respecte temporada anterior
OAB	52	+9
Junta Directiva-Presidència	29	-21
Aforaments	19	-29
Seguretat	16	+6
Comissió Disciplina	4	-3
Patrimoni	3	-1
Màrqueting	2	-4
Consultes al síndic	2	-1
Museu	2	+2

RRPP i protocol	1	-1
Recursos humans	1	+1

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

Resum de les qüestions generals més recurrents per temàtica:

OAB:

- Queixes relatives a la llista d'espera d'abonaments: 18
- Queixes per manca de resposta: 15
- Incidències per canvi de nom abonaments: 5
- Queixes pel tracte rebut: 4
- Queixes per la resposta rebuda: 3
- Queixes sobre la informació del seient lliure: 2
- Peticions de fraccionament o ajornament del pagament de l'abonament: 2
- Demanda de canvi d'ubicació a l'estadi: 1
- Reclamació sobre la liquidació del seient lliure: 1
- impugnació del canvi de nom d'un abonament: 1

Junta Directiva-Presidència:

- Queixes relatives al procés d'adjudicació d'abonaments via llista d'espera: 13
- Queixes per l'augment del preu dels aparcaments: 4
- Queixes per la reducció del pressupost de les seccions: 2
- Suggestiments sobre els sorteigs d'entrades: 2
- Disconformitat amb els horaris dels partits: 2
- Queixa per la re-ubicació d'abonats en els partits d'UCL: 1
- Queixa per l'extensió de la prohibició de fumar al mini estadi: 1
- Demanda dels mateixos drets pels socis infantils del club que els penyistes: 1
- Queixa sobre la manca d'informació en l'adjudicació dels nous abonaments: 1
- Queixa pel canvi de modalitats als abonaments del Palau Blaugrana: 1
- Suggestiment sobre els arbitratges al primer equip de futbol: 1

Aforaments:

- Disconformitat amb el pagament a fons perdut: 2

- Problemes amb la impressió d'entrades: 2
- Problemes amb la recollida d'entrades: 2
- Demanda d'abonament: 1
- Demanda d'agrupació de dos abonats: 1
- Demanda de permuta d'abonaments: 1
- Disconformitat amb les diferències de preus en les entrades i abonaments dins la mateixa zona: 1
- Queixa pel canvi de modalitats als abonaments del Palau Blaugrana: 1
- Petició de reconeixement del dret a gaudir de l'abonament Palau Ple: 1
- Queixa per la no admissió de socis infantils al sorteig de la final de la Copa: 1
- Queixa sobre el procés de re-ubicació derivat de la grada d'animació: 1
- Reclamació relativa al seient lliure: 1
- Reclamació de l'import d'un viatge cancel·lat: 1
- Sol·licitud de supressió de la paga i senyal en els sorteigs: 1
- Petició de canvi d'ubicació: 1
- Queixa sobre denegació d'entrada per a la final de Copa: 1

Seguretat:

- Queixes per l'ocupació de les escales del estadi durant els partits: 3
- Queixes per la prohibició d'entrada dels cascs a l'estadi: 2
- Queixes per la prohibició d'entrada de termos a l'estadi: 2
- Queixes pel llançament d'objectes per part dels aficionats del rival: 2
- Queixa per la vulneració de la prohibició de fumar a l'estadi i tolerància per part dels vigilants: 1
- Queixa pel tracte rebut pels vigilants a l'estadi: 1
- Queixa per les aglomeracions a la sortida de l'estadi en una zona concreta: 1
- Queixa per ocupació il·legítima d'una plaça d'aparcament: 1
- Queixa sobre les lones gegants a la graderia de l'estadi: 1
- Queixa pels inconvenients derivats dels pals i les xarxes al gol sud de l'Estadi: 1
- Queixa pels escorcolls a l'entrada de l'estadi: 1

Comissió de Disciplina:

- Demanda d'intervenció dels socis i sòcies en els seus expedients: 4

Patrimoni (MOU):

- Queixes per l'existència de reiteració de goteres a l'estadi: 2

- Petició de millora dels accessos per a discapacitats a la Ciutat esportiva: 1

Màrqueting:

- Queixa per manca de recepció dels correus electrònics: 1
- Suggestiment per a la millora dels viatges: 1

Consultes al síndic:

- Consulta sobre la condició de soci d'edat: 1
- Consulta sobre el càlcul per a fer una proposta a l'assemblea de compromissaris: 1

Museu:

- Queixa per una incidència a l'entrada del Museu: 1
- Suggestiment per proporcionar entrades gratuïtes per als familiars dels socis i sòcies: 1

RRPP:

- Queixa per l'incompliment de les normes d'etiqueta de la llotja per part d'un convidat del Club: 1

Recursos humans:

- Suggestiment relatiu a les ofertes de feina del Club: 1

Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre qüestions generals:

Durada	Número d'Expedients
Entre 1 i 7 dies:	58
Entre 8 i 15 dies:	19
Entre 16 dies i 1 mes:	17
Entre 1 mes i 45 dies:	9
Entre 46 dies i 2 mesos:	4
Més de 2 mesos:	18

Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre qüestions generals en funció de la complexitat:

Casos de poca complexitat	Casos de força complexitat
18 dies	43 dies
89 expedients	36 expedients

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

Són 89 expedients amb una durada mitjana de 18 dies, front a 132 expedients amb una durada mitjana de 9 dies a la temporada 2010-2011.

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

Són 36 expedients amb una durada mitjana de 43 dies, front a 30 expedients amb una durada mitjana de 60 dies a la temporada 2010-2011.

En 32 expedients s'han mantingut reunions amb els interessats essent la mitjana de la convocatòria de les reunions de 13 dies, front als 14 expedients amb reunió i una mitjana de la convocatòria de 14 dies a la temporada 2010-2011.

La durada mitjana dels 125 expedients tancats ha estat de 25 dies, front als 18 dies dels 162 expedients tancats a la temporada 2010-2011.

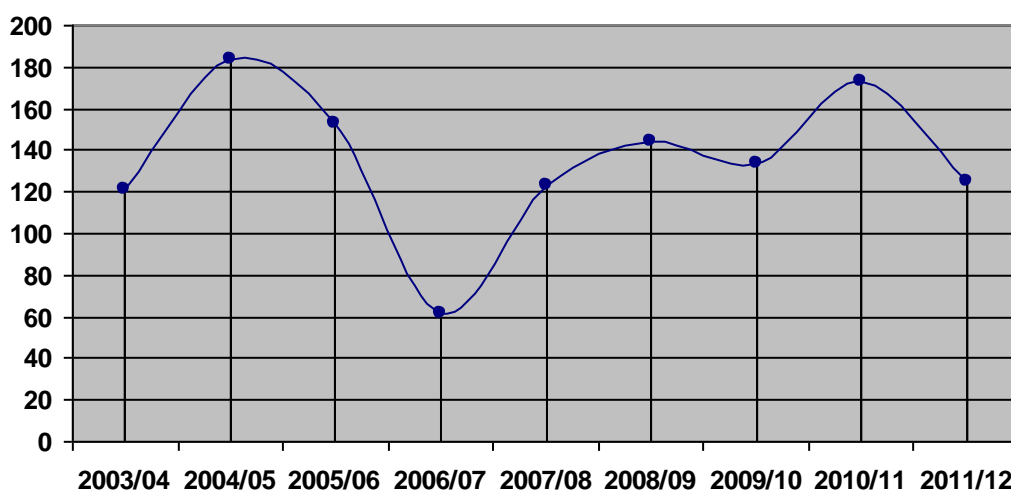
Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre renovacions:

Durada	Número d'Expedients
Entre 1 i 7 dies:	36
Entre 8 i 15 dies:	33
Entre 16 dies i 1 mes:	15
Entre 1 mes i 45 dies:	0
Entre 46 dies i 2 mesos:	2
Més de 2 mesos*:	3

**Nota: Aquests tres expedients varen ser resolts per la sindicatura en un període més curt, però s'ha comptat com a data del seu arxiu aquella en que el Club va comunicar definitivament que no accedia a renovar els abonaments.*

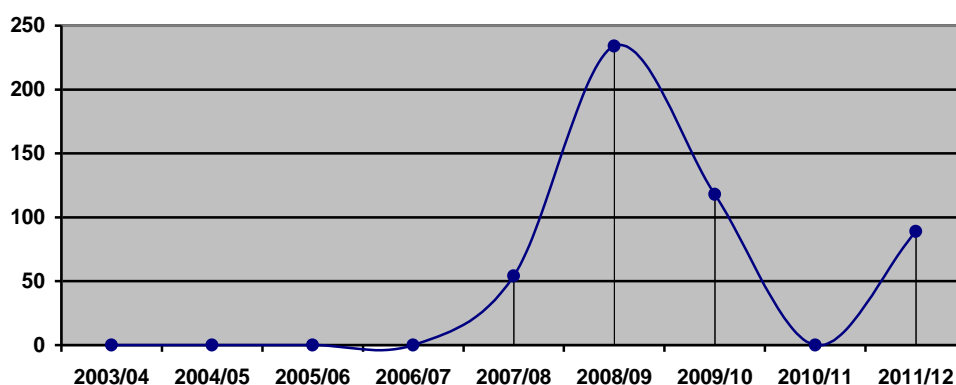
La durada mitjana dels 89 expedients tancats ha estat d'11 dies, igual que a la temporada 2009-2010, per bé que aquella seria molt inferior si no es tinguessin en compte els tres expedients objecte de la nota anterior.

Evolució del nombre d'expedients generals durant les darreres 9 temporades:



Any	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
Exps.	121	184	153	62	123	144	134	173	125

Evolució del nombre d'expedients de renovacions durant les darreres 9 temporades:



Any	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
Exps.	0	0	0	0	54	234	118	0	89

I.B.- Valoració de les actuacions realitzades.

En general totes les peticions i reclamacions adreçades a la Sindicatura dels Socis i Sòcies han estat resoltes sense incidències dignes d'esment. No obstant, algunes de les intervencions d'aquesta Sindicatura no han assolit l'objectiu esperat i, en conseqüència, segueixen sense solucionar-se diverses qüestions, algunes d'elles recurrents any rere any.

Entre aquestes cal citar, com a més importants, la millora de la situació dels abonats i abonades amb dificultats de mobilitat, la supressió de determinats obstacles visuals a l'estadi i la millora de les condicions de les reubicacions i doble aforament en els partits de UCL, a les que ens referirem més endavant.

La durada mitjana total dels expedients sobre qüestions generals s'ha incrementat lleugerament respecte la de la temporada passada, el que cal atribuir, principalment, a la demora en obtenir tota la informació rellevant per a resoldre'ls adequadament i a l'increment d'aquells en que s'ha hagut de mantenir reunions amb els interessats i amb els responsables dels departaments del Club afectats.

Al fil d'això cal remarcar que, malgrat la reducció del nombre dels expedients tramitats durant la temporada 2011-2012 en relació al de l'anterior, cada cop més socis i sòcies sol·liciten entrevistar-se amb el Síndic per exposar de manera més directa i personal les seves inquietuds.

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades destaca per damunt de tot que un altre cop hi ha hagut nombroses peticions de recuperació d'abonaments fora del termini ordinari establert pel Club.

La temporada 2010-2011 no n'hi va haver cap, el que aleshores varem atribuir a l'aplicació per part de l'OAB dels criteris establerts aleshores, a instàncies de la Sindicatura, per resoldre de manera particularitzada cada petició en aquest sentit. I el fet que la temporada recentment acabada n'hagi tornat a haver és sens dubte fruit del major rigor i inflexibilitat en el procés de renovació davant la necessitat de tancar-lo dins del termini previst a fi i efecte de començar, també d'acord amb el calendari prefixat, el d'adjudicació d'abonaments a les persones inscrites a la llista d'espera.

En aquesta qüestió és de la màxima importància que els socis i sòcies abonats que vulguin mantenir l'abonament el renovin puntualment; però també ho és, i així ho hem recomanat, que el Club prengui totes les mesures raonables per tal d'evitar que aquells que per alguna raó no ho facin, se n'assabentin oportunament.

També és significatiu que durant el darrer exercici no hi hagi hagut cap queixa o petició respecte de les plaques de la Fundació, el que no pot ser sinó el resultat de la tasca de revisió i actualització dels plànols de situació de totes elles duta a terme la temporada 2010-2011 des de l'oficina de la Síndic dels Socis i Sòcies conjuntament amb la Fundació.

Per acabar aquest apartat no volem deixar d'esmentar algunes fites de les que ens hem de congratular especialment tots els socis i sòcies i, naturalment, també aquesta Sindicatura, que les havia demanat reiteradament des de fa temps.

Ens referim singularment i en primer terme a la definitiva supressió dels pals i les xarxes situats als gols de l'estadi i a l'efectiva posada en funcionament de la llista d'espera d'abonaments.

La primera suposa un nou pas en la millora del confort amb que els socis i sòcies i els espectadors en general haurien de poder veure els partits, si bé encara queda un camí per recórrer, com es veurà més endavant.

La segona també ha significat donar satisfacció a una antiga reivindicació, i hem d'esperar que continuï en el futur, adjudicant tants abonaments com sigui possible i que es millorin alguns aspectes del procés en ares a la transparència.

Altres actuacions del Club s'han adreçat també a resoldre alguns problemes reiteradament denunciats des d'aquesta Sindicatura, i si bé encara no es poden donar per definitivament solucionats, és just advertir una notable millora a la vista de la reducció de les queixes corresponents. En aquest cas es troben, entre d'altres, la sobre ocupació i l'ocupació indeguda dels aparcaments, el "seient lliure" i l'assimilació del convivent en parella estable ("parella de fet") als cònjuges quant a les altes de soci i sòcia i als canvis de nom dels abonaments, adequant-la a la regulació legal.

II.- SUGGERIMENTS I PROPOSTES.

II.A.- Suggestiments 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 2011-2012, 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.

A la temporada 2010-2011 es va preveure la solució del problema a base de baixar el nivell de la gespa darrera les línies de gol però sembla ser que no es va poder dur a terme per qüestions pressupostàries.

2) Suprimir o flexibilitzar les mesures de seguretat físiques i escorcolls per entrar a l'estadi, sobretot a la primera graderia dels gols.

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) Augmentar les places habilitades a l'Estadi per als discapacitats, tot millorant la seva situació i accessibilitat.

5) 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.

6) 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.

7) Fixar una bonificació major en la compra d'entrades pels socis i sòcies infantils i, com a mínim, oferir-los les mateixes condicions que als penyistes infantils.

8) Informar degudament i amb la suficient antelació dels terminis i canals per a la compra d'entrades per part dels socis i sòcies, tot donant-los preferència durant un termini suficient.

9) Millorar els accessos a l'estadi els dies de partit, permetent-lo per les portes de la primera anella que actualment són tancades.

10) Suprimir el coll d'ampolla front a la porta 76 de l'estadi, degut a l'aparcament situat a l'antic camp de La Masia, on es formen importants aglomeracions a la sortida dels partits, amb risc per a la integritat física dels espectadors.

11) Preveure que els socis i sòcies que vulguin seguir l'equip en els seus desplaçaments tinguin dret a anular la reserva sense cost un cop es coneix el dia i hora exactes del partit corresponent, perquè molt bé pot succeir que l'horari triat no els permeti de fer-ho i no essent normalment possible esperar a inscriure's a que es conegui l'horari perquè aleshores ja no hi sol haver places disponibles.

12) Establir un mecanisme per tal que es respecti rigorosament l'ordre d'antiguitat en els processos de millora de localitats i d'assignació d'abonaments als socis i sòcies inscrits a la llista d'espera d'abonaments.

13) Donar cada temporada un mínim de dues invitacions pel Museu a tots els soci i sòcies per tal que hi puguin convidar els seus familiars i amistats, tot establint les mesures escaients per evitar-ne la revenda.

14) Comunicar oportunament als socis i sòcies que en reuneixin les condicions, el fet que han adquirit la condició de soci o sòcia d'edat.

15) Incrementar les mesures de seguretat a l'estadi per tal d'evitar el llançament d'objectes dels aficionats rivals ubicats a la tercera graderia i l'ocupació de les escales durant els partits a tot l'estadi en general.

16) Divulgar oportunament i amb la deguda antelació la intenció de desplegar lones gegants a la graderia de l'estadi i les localitats afectades.

17) Adaptar els accessos de la Ciutat Esportiva pels discapacitats.

18) Vetllar pel degut compliment de la interdicció de fumar a l'estadi.

II.B.- Suggestiments i propostes d'ofici del Síndic dels Socis i Sòcies.

A l'empara d'allò disposat a l'apartat c) de l'art. 53è.1 dels Estatuts del Club, el Síndic dels Socis i Sòcies d'ofici efectua a la Junta Directiva els suggeriments següents, alguns dels quals són també reiteració dels de temporades anteriors:

1) Millorar i fer més visible al web del Club les dades de l'Oficina del Síndic dels Socis i Sòcies, sobretot el telèfon i l'adreça electrònica. A finals de la temporada 2010-2011 i començaments de la 2011-2012 la Sindicatura i el Club van aprovar un seguit de modificacions en aquest sentit però la major part d'elles encara no han estat implementades.

2) Dotar de més recursos materials i humans l'Oficina d'Atenció al Barcelonista (OAB), atès el paper fonamental que desenvolupa ja que és el conducte habitual de relació i comunicació dels socis i sòcies amb el Club, car segueix existint certa lentitud en les seves respostes.

3) Publicar la llista sencera de tots els socis i sòcies que componen la llista d'espera d'abonaments per a l'estadi, com a mínim amb el seu número de clau i data d'inscripció, en ares a la transparència del procés. D'aquesta manera tothom podrà seguir la seva evolució i verificar el nombre d'altres i baixes que es vagin produint cada any.

També s'haurien de donar alternatives als socis i sòcies inscrits a la dita llista que per una o altra raó no puguin dur a terme la seva ratificació de forma presencial.

4) Impedir el pas als socis i sòcies abonats que disposen dels abonaments físics perquè se'ls han enviat per correu però que no han fet efectiu el pagament en el mateix moment en que els abonats ja no poden entrar a les instal·lacions del Club amb l'abonament antic.

Així com impedir també, ja des de l'inici de la temporada, la utilització del "seient lliure" als abonats i abonades que no hagin renovat oportunament l'abonament.

Consta a la Sindicatura que a finals de la temporada 2011-2012 el Club estava treballant en aquesta línia.

5) Modificar els horaris dels partits del primer equip de futbol, sobretot per facilitar l'assistència dels infants i de la gent gran, així com dels que es desplacen des de lluny de Barcelona.

6) Establir un dret preferent per a la compra d'entrades en favor dels socis i sòcies que viatgen habitualment en els desplaçaments de l'equip.

7) Reforçar la formació dels empleats que presten servei a les instal·lacions esportives els dies de partit per tal de millorar el tracte amb els afeccionats que hi assisteixen.

8) Millorar el sistema dels sorteigs d'entrades per als partits fora d'abonament en els que la demanda supera les disponibles, sobretot per fer-lo més just i equitatiu pels socis i sòcies i evitant o dificultant tant com es pugui la revenda de les entrades assignades, d'acord amb el ja proposat per la Sindicatura en les darreres temporades.

Es reitera doncs la conveniència de modificar el procés per tal que:

- S'atribueixi el 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, fet que massivament també s'ha produït diverses ocasions aquesta temporada.
- Prohibir la seva cessió no onerosa, limitant la participació al sorteig als socis i sòcies que ja ho fossin com a mínim des del començament de la temporada.
- Afavorir l'antiguitat i la fidelitat (assistència als partits) al Club.

Quant al tràmit en sí en primer lloc no s'acaba de veure justificada la necessitat de fer un pagament a compte en el moment del sorteig mitjançant càrrec en una targeta de crèdit, el que, a més, pot limitar els drets d'aquells socis i sòcies que no en tenen.

En segon terme, mentre les entrades siguin, com ho són, transferibles gratuïtament, no es veu la justificació d'impedir la seva assignació a socis i sòcies menors de determinades edats. N'hi hauria d'haver prou amb avisar que no podran accedir al partit però permetre'ls que puguin cedir-les als seus familiars o amics, com ho fan sense objecció nombrosos socis i sòcies adults.

En tercer lloc cal que el formulari informàtic no permeti apuntar-s'hi a aquells socis i sòcies que no reuneixen els requisits per a fer-ho, per exemple per no estar al corrent de pagament o haver estat donats de baixa, evitant que així que el seu número ha estat agraciats incorrin en despeses (viatges, hotels, etc.) que difícilment recuperaran.

I, finalment, establir que les entrades no comprades pels socis i sòcies agraciats, s'assignaran als següents segons l'ordre del sorteig, per tal que totes les destinades als socis i sòcies siguin efectivament per a ells.

9) Utilitzar tots els mitjans disponibles de comunicació amb els socis i sòcies –SMS, correu electrònic, web,etc.-, i no només el correu postal, per a la notificació de qüestions que els afecten individualment i sobretot per aquelles de més transcendència o que puguin perjudicar els seus drets (impagament de la quota social o de l'abonament, termini per ratificar la llista d'espera, etc.).

Barcelona, a 5 de juliol de dos mil dotze.

Agustí Bassols i Pascual
Síndic dels Socis i Sòcies