

INFORME ANUAL DEL SÍNDIC DELS SOCIS I SÒCIES DIRIGIT A LA JUNTA DIRECTIVA EN RELACIÓ A L'ACTUACIÓ DUTA A TERME DURANT 2006-2007.

En compliment del que preceptua l'apart. d) de l'art. 51 dels Estatuts del nostre Club, presento un any més, el quart, un resum de la meva actuació al llarg de l'exercici 2006-2007, utilitzant la metodologia que he anat seguint els anys precedents.

Com observació prèvia aquest any s'han reduït de forma molt significativa les queixes que arriben al Síndic.

Els motius d'aquest descens, que jo com a Síndic valoro molt positivament, es deuen fonamentalment a dues causes principals i que són:

- 1.- La racionalització del procés d'arribada de les queixes que per la seva naturalesa corresponen a la Sindicatura, que està evitant que moltes d'elles, que les pot resoldre el propi Club ja amb caràcter previ a la seva formalització, ja no arribin al Síndic.
- 2.- El procés constant, any rera any, de millora en la gestió que realitza l'Oficina d'Atenció al Barcelonista, que està reduint dràsticament molts dels problemes i reclamacions ateses a la Sindicatura en exercicis anteriors.

Aquesta reducció del nombre de reclamacions no desvirtua, en absolut, la figura del Síndic dels Socis i Sòcies dins de l'organigrama del Club, ja que segueix tenint el paper rellevant que els Estatuts li han atorgat per resoldre situacions extremes o conflictes, bàsicament individuals, presentats pels socis davant de la posició o actuació del Club envers d'ells, però tot i així entenc que és una bona notícia que cal posar de relleu com a primera dada aportada en aquest informe anual.

Seguidament, com altres anys, divideixo l'informe en dos apartats. En el primer recullo una relació estadística de les reclamacions rebudes, i en el segon les qüestions en procés de resolució, pendents i suggeriments.

I.- RECLAMACIONS REBUDES.-

Durant l'exercici 2006-2007, en l'oficina del Síndic s'han rebut un total de 62 reclamacions, el que representa menys de la meitat de les rebudes l'exercici anterior (153), i això d'acord amb el següent resum estadístic:

Resum estadístic.

- Total d'informes presencials 3

Reunions mantingudes 3 en 3 dies, cap pendent.

- Total d'informes no presencials 59

Rebuda personal 27

Rebuda carta 10

Rebuda fax 13

Rebuda burofax 4

Rebuda correu electrònic 11

Rebut per Club 1

- Situació d'informes

Informes rebuts 62

Informes tancats 61

Informes pendents 1

Informes pendents carta confirmació 0

- Dies d'intervenció

Reunions amb socis 3 dies

Reunions de supervisió 14 dies

Altres reunions 5 dies

Total de dies 22

- Resum de qüestions plantejades per departaments

| | |
|------------|--------------|
| | Departaments |
| Aforaments | 40 |

| | |
|---------------|----|
| Jurídic | 1 |
| OAB Telèfon | 0 |
| OAB Personal | 0 |
| Seguretat | 4 |
| Gerència | 0 |
| Comissió | 0 |
| Patrimoni | 1 |
| RRPP | 1 |
| Merchandising | 0 |
| OAB | 13 |

- Resum de les qüestions més plantejades pels socis

1. Abonaments: 2 millora per problemes de salut. ↓↓↓ 4
Problemes procés de millora i lateral ↓↓↓ Llista d'espera 2 ↑ 3
millora per ajuntar grups familiars ↑↑ 1 Llotja canvi de nom ↑
2. Estadi 4 Queixes sobre la situació dels minusvàlids 0 ↓
3. Renovació abonaments i soci: 20. Sol·licituds fora de termini i
extraordinàries ↓↓
4. Canvis de nom: 4. Conflictes familiars i 2 compra de
carnets.=
5. Suggestiments Club: 2. Sobre actualitat o funcionament. ↓↓
6. Seient Lliure: 0. Queixes pel descompte, funcionaments. ↓↓↓
7. Patrimoni: 2. Visió gols. = 1 Problemes canvi cadires ↑
8. Seguretat: 0. Control accessos estadi principalment gol
nord. ↓↓↓ 2 Manca de personal de control a les boques = 0
Rebuda d'objectes de grada superior ↓↓↓
9. Seccions 1 . Abonament de bàsquet ↔
10. Carnet de soci: 1. Consulta de fotografia i dades. =
11. Comissió Disciplina: 0 Intervenció per reclamació de socis.
↓↓↓
12. Altres 10 Queixes o gestions diverses de poca rellevància

- Mitjana de temps de resolució

Casos de poca complexitat 17 dies (51 casos)
Requereix resolució pròpia i alguna consulta al departament
corresponent. També inclòs algun cas presencial.

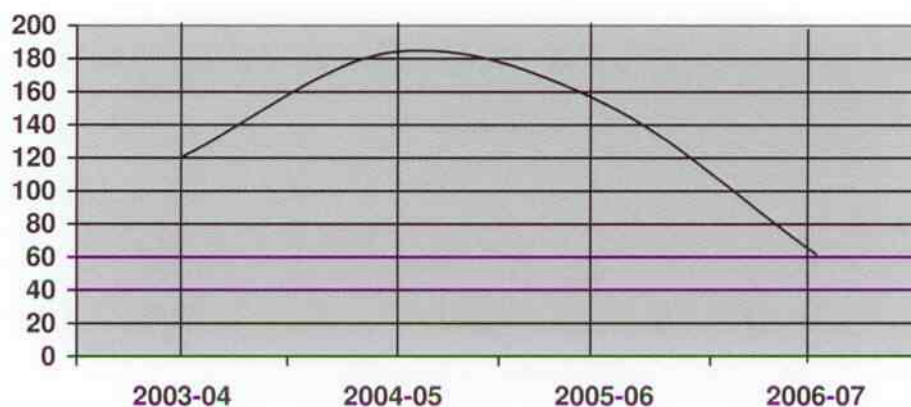
Casos de força complexitat 82 dies (9 casos)

Requereix consulta prèvia per la resolució o reunió.

Reunions 17 dies (3 casos)

La mitja de resolució de tots els informes ha estat de 27 dies.

Evolució 4 temporades



| Any | 2003-2004 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
|----------|-----------|---------|---------|---------|
| Informes | 121 | 184 | 153 | 62 |

II QÜESTIONS EN PROCÉS DE RESOLUCIÓ I PENDENTS.-

Seguits els criteris marcats en els informes anteriors cal indicar que bona part de les qüestions pendent i/o en procés de resolució, plantejades l'any passat en línies generals s'han anat resolent.

És important indicar la pràctica desaparició dels problemes derivats del seient lliure i l'obertura del procés de millora d'abonaments, (tot i que sembla que de cara l'any que ve aquest procés podria tornar

a tancar-se, fet que seria valorat negativament per part d'aquesta Sindicatura).

Cal destacar no obstant que segueix pendent de resolució un problema de fons, que es pot agreujar a mig termini, motivat pel constant increment del nombre de socis i conseqüentment de la petició d'abonaments.

A.- Procés electoral.-

Com a Síndic no puc deixar de fer una referència explícita al procés electoral que vam seguir l'estiu passat, i sobre el qual, per raons temporals, no vaig fer-ne esment en el meu informe corresponent a l'exercici 2005-2006.

Tot i que formalment el procés electoral es va acabar el proppassat dia 6 de juny, amb la dissolució formal de la Junta i la Mesa electoral i el dipòsit de la documentació generada al llarg del procés electoral a favor de la Junta Directiva per a la seva custòdia, com a Síndic vull posar de manifest, perquè en quedi constància, que de la meua participació en el procés, d'acord amb allò que disposen els Estatuts, participant amb veu però sense vot en totes les deliberacions de la Junta i de la Mesa Electoral, he constatat l'alt nivell de compromís assolit per tots els socis del nostre Club escollits per sorteig com a membres de la Junta i Mesa electoral, així com la seva total i absoluta neutralitat en el procés, que cal de qualificar de modèlic.

Així mateix vull ressaltar el treball i l'eficiència en l'actuació del Secretari de la Junta Electoral, el Sr. Agustí Bassols, qui amb la seva actuació va garantir des del punt de vista legal que tot el procés es desenvolupés dins del marc dels Estatuts i de la legalitat vigent.

B.- Vidres i instal·lacions als gols nord i sud.-

Pel què fa a la qüestió relativa al manteniment dels vidres de separació situats als gols, cal indicar que efectivament s'ha produït una millora aquest any amb la desaparició del filat metàl·lic situat sobre els mateixos.

Ara bé, com a Síndic segueixo reclamant, per expressa petició del molts socis produïda al llarg d'aquests anys, la supressió total i definitiva d'aquests tancaments de vidre, donat que un cop ja s'ha enllestit el

procés de numeració dels gols i superats en bona mesura els problemes derivats de la inseguretat que generaven grups violents, sobretot al gol nord, crec que ja ha arribat el moment de normalitzar aquella part de l'estadi i igualar-la amb les altres localitats.

Per bé que es pugui seguir parlant de problemes de seguretat, com a Síndic no tinc gens clar que aquest argument encara, es correspongui amb la realitat, i si a dia d'avui són les forces de seguretat o altres organismes públics externs al Club els qui segueixen recomanant o exigint el manteniment d'aquest tancament, considero que la Junta Directiva ha de fer l'esforç de gestió necessari per canviar aquesta percepció i acabar amb aquests tancaments artificials que dificulten la visió del camp a un nombre important de socis abonats i d'espectadors.

C.- Llista de socis que volen abonament.-

Pel què fa a la llista de socis que volen abonament reitero íntegrament tot allò que vaig manifestar en el meu informe de l'any passat.

Cal recordar que en aquest moment són 9704 els socis que reclamen tenir dret a un abonament de forma explícita, i això sense comptar tots aquells abonats que no han fet la petició formal però també desitjarien tenir-ne.

Això representa un increment en relació a l'any passat de 3.235 socis, i seguint aquest ritme la situació pot convertir-se en preocupant i provocar una frustració general si no es troben fórmules per donar sortida a aquest problema.

Sens dubte una fórmula, encara que menor, com ja vaig proposar l'any passat amb poc èxit, seria suprimir el procés de transmissió d'abonaments a terceres persones (és a dir a tots aquells que no tinguin parentesc), o bé respectar-lo però garantint un dret de tempteig a favor del Club sobre els abonaments que es vulguin traspassar a tercers, garantint al soci que els transmet el dret a cobrar les tres anualitats que el Club li va exigir en el moment de donar-se d'alta).

Aquest procés, a més, acabaria amb el pagament incontrolat de quantitats pel traspàs de les localitats i generaria un canvi de mentalitat entre els abonats en el sentit d'entendre què, tal i com legalment correspon, no són propietaris dels seus abonaments ni tenen dret a traspassar-los a qualsevol preu.

Una altra alternativa complementària a l'anterior òbviament està lligada a la futura remodelació i ampliació de l'Estadi.

En aquest punt com a Síndic vull aprofitar per recomanar que no solament es tingui en compte l'existència d'una llista de socis que sol·liciten un abonament, sinó que també, en aquest procés d'ampliació i reforma de l'Estadi s'intenti resoldre la deslocalització de molts socis, a requeriment de la U.E.F.A. pel què fa als partits de competició europea.

Aquesta deslocalització parcial de molts abonats, entre ells jo mateix, no ha generat en línies generals oposició, i la massa social afectada l'ha acceptat amb resignació com un mal menor.

Ara bé, algun soci m'ha reclamat que aquesta situació no es converteixi en definitiva, i que el Club busqui fórmules que garanteixin, passat un període de temps raonable, recuperar la seva localitat en els partits europeus.

L'ampliació i reforma de l'Estadi pot ajudar en el futur a millorar aquest problema, i per això també proposo que al programar la reforma es tingui present aquesta situació.

D.- Inadequada situació en el camp dels socis discapacitats.-

Com ja vaig informar l'any passat és obvi que les instal·lacions del nostre Club no han resolt de forma adequada i digna la situació dels socis discapacitats, i aquesta qüestió, constato que no ha estat a dia d'avui encara resolta.

Cal en aquest sentit dur a terme un esforç per garantir que de cara a la temporada vinent no solament es millori la ubicació actual de la zona de discapacitats, sinó que a més es garanteixi que aquests tinguin un tracte, des del punt de vista de l'accés a tots els serveis, igual a qualsevol altre abonat o espectador de l'estadi.

E.- Manteniment de les queixes sobre "l'okupació" de localitat més ben situades per part d'alguns d'abonats i espectadors d'altres zones i per la sobreocupació a les zones d'aparcament.-

Efectivament com ja altres anys he informat, es manté el problema de "l'okupació" de localitats (sobretot en el sector de lateral, primera i segona graderia), per terceres persones que provenen d'altres zones del camp, encara que estadísticament es fa difícil d'averiguar si aquest costum decau o contràriament s'està incrementant.

Aquest és un problema que s'arrossega des de fa molt de temps i és de difícil solució, però que segueix requerint d'una actuació més enèrgica mitjançant carnets diferents o altres mesures, com podria ser una millora en la sectorització en l'Estadi, que evitin aquest flux d'espectadors que busquen localitats més còmodes que les que els hi corresponen.

Per altra part aquest any s'han mantingut, amb un cert creixement, les queixes dels abonats a l'aparcament de l'Estadi per les dificultats d'accedir-hi, i sobretot per l'existència d'una important falsificació d'acreditacions d'accés a l'aparcament que provoquen que el nombre de cotxes que l'ocupen es dispari per sobre les disponibilitat existent.

Reitero en aquest sentit la necessitat d'establir un procediment de control d'accés que eviti aquests abusos i redueixi una conflictivitat que va creixent, degut també entre altres motius a l'increment del tamany dels vehicles i a la sobre-ocupació ja preexistent.

Barcelona, 1 de juliol de 2007.-

Carles Pi-Sunyer Arguimbau
Síndic dels socis i sòcies.