



2017/18

Síndic dels Socis

Dr. Joan Manuel Trayter

[INFORME ANUAL SÍNDIC DELS SOCIS EXERCICI 2017/18]

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

ÍNDIX

INTRODUCCIÓ.....	2
1.- Dades estadístiques.....	2
1.1- Consultes rebudes.....	2
1.2- Evolució temporades	3
2.- Temps de resolució	4
2.1- Mitjana de resolució dels expedients	4
2.2- Tipologia i resolució de casos.....	4
3.- Dades per departaments.....	6
3.1- Expedients per departaments.....	6
3.2- Detall per departaments.....	7
3.2.1- Oficina Atenció Barcelonista.....	7
3.2.2- Aforaments	9
3.2.3- Junta Directiva	9
3.2.4- Seguretat	10
3.2.5- Comissió de Disciplina	10
3.2.6- Manteniment obra nova –operacions-.....	11
3.2.7- Màrqueting	11
3.2.8- Departament Jurídic	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 2017-18.

1.- DADES ESTADÍSTIQUES

1.1- CONSULTES REBUDES

Consultes rebudes **1026**

Consultes que ha calgut incoar expedient **323**

Actualment estan en tramitació 80 expedients, 77 d'ells intervencions a la Comissió de Disciplina.

(S'ha de tenir en compte que arrel de la confiscació de 2823 entrades falsificades el dia del FC Barcelona/Real Madrid, es van incoar a la finalització del present informe un conjunt d'expedients sancionadors. Alguns d'ells es varen dirigir a la Sindicatura, per la qual cosa publicaré un annex posterior aquest informe)

Consultes	Mail	Telèfon	Presencial
703	215	335	153
Expedients	Mail	Carta/Fax	Presencial
323	218	7	84
Totals			
	Mail	Altres	Presencial
Totals 1026	433	342	237

- 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.

Com és habitual, el canal més utilitzat pels socis a la sindicatura són el e-mail, la consulta presencial i el telèfon.

Aquestes són les dades:

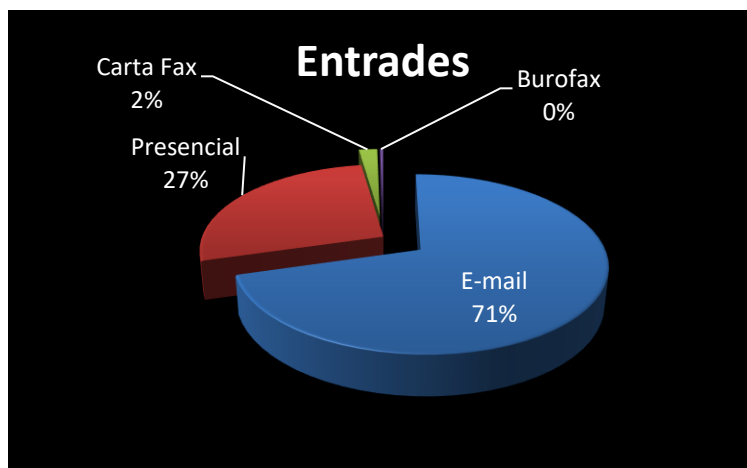
Rebuda correu electrònic 218 expedients 71 % (64% 16/17 69% 15/16, 58 % 14/15,62% 13/14)

Rebuda presencial 84 expedients 27% (33% 16/17 31% 15/16,39% 14/15, 34% 13/14)

Rebuda carta 6 expedients 2% (3% 16/17 0% 15/16, 2% 14/15, 1% 13/14)

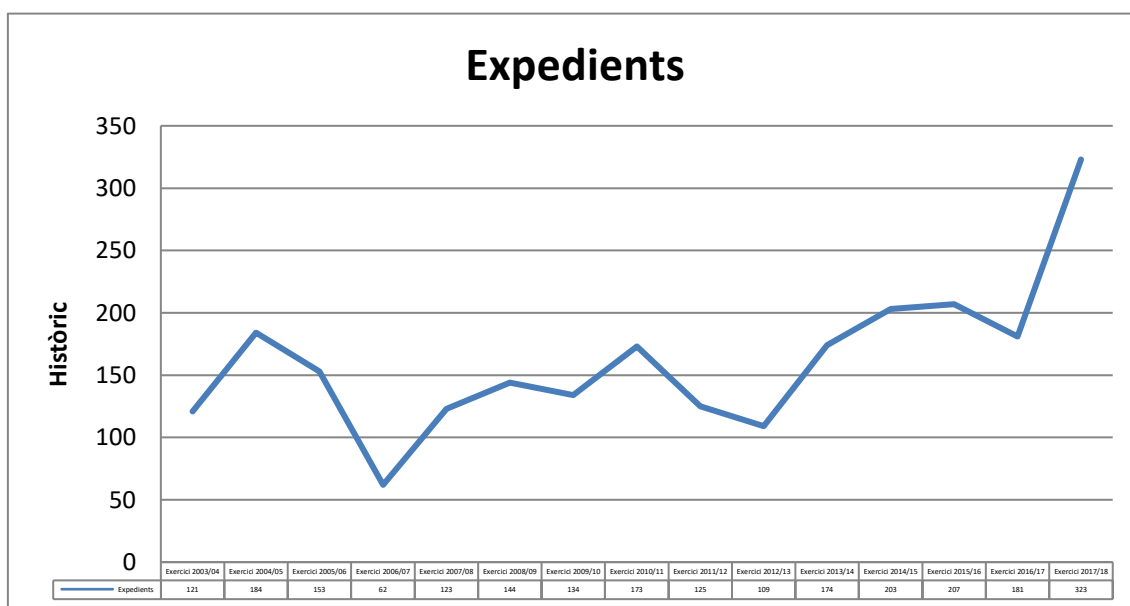
Rebuda fax 0 expedients (0% 16/17 15/16, 1% 14/15, 0.5 % 13/14)

Rebuda burofax 1 expedient 0 % (1% 16/17 0% 15/16, 0.5% 14/15, 0% 13/14)



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

1.2- EVOLUCIÓ TEMPORADES



- Notes: Aquesta temporada s'han incoat i tramitat 323 expedients, que sumats a les consultes plantejades i resoltes fan un total de 1026 intervencions de la sindicatura. La darrera temporada van ser 181 expedients que sumats a les consultes plantejades i resoltes varen fer un total de 744. Aquest augment deriva del fet del canvi de la normativa a la final de la Copa del Rei, a la sol·licitud d'intervenció del Síndic davant la Comissió de Disciplina, així com el major coneixement de la figura institucional de la sindicatura per part dels socis i sòcies del FC Barcelona en la defensa dels seus drets.

2.- TEMPS DE RESOLUCIÓ

2.1- MITJANA DE RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

La mitjana de resolució dels 243 expedients tancats (80 encara estan en tramitació) ha estat de 12 dies, dos menys que l'exercici anterior. (14 dies 16/17, 9 dies 15/16, 12 dies 14/15, 19 dies 13/14, 23 dies 12/13).

El termini més habitual de resolució (un dia), ho ha estat en 46 ocasions

La durada més habitual T16/17 ha estat 1 dia 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

	T17/18	T16/17	T15/16	T14/15	T13/14	T12/13	T11/12	T10/11
15 dies	156 (68%)	131 (72%)	170 (84%)	137 (71%)	106 (61%)	53 (54%)	77 (62%)	113 (69%)
1 mes	59 (26%)	22 (12%)	19 (9%)	39 (20%)	34 (20%)	22 (22%)	17 (14%)	18 (11%)
45 dies	9 (4%)	10 (6%)	5 (2%)	10 (5%)	18 (10%)	7 (7%)	9 (7%)	10 (6%)
2 mesos	2 (1%)	8 (4%)	4 (1%)	5 (3%)	6 (4%)	4 (4%)	4 (3%)	12 (7%)
+ 2 mesos	3 (1%)	10 (6%)	6 (3%)	2 (1%)	9 (5%)	13 (13%)	18 (14%)	11 (7%)

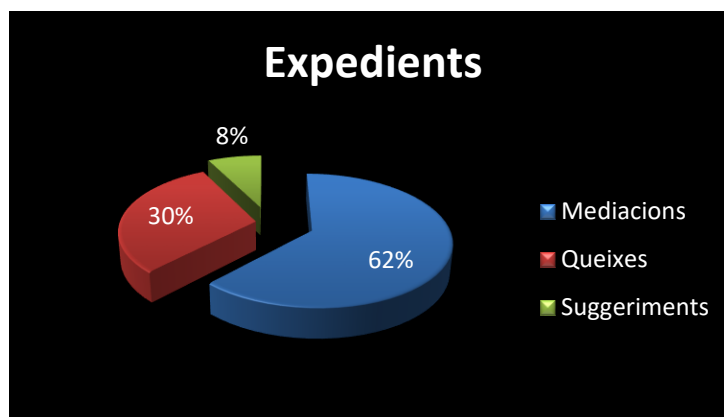
- Notes: Cal destacar que els terminis de resolució dels expedients a l'oficina del Síndic han millorat lleugerament en relació anteriors temporades i també cal assenyalar l'agilitat de l'OAB en resoldre les sol·licituds de la sindicatura.

2.2- TIPOLOGIA I RESOLUCIÓ DE CASOS

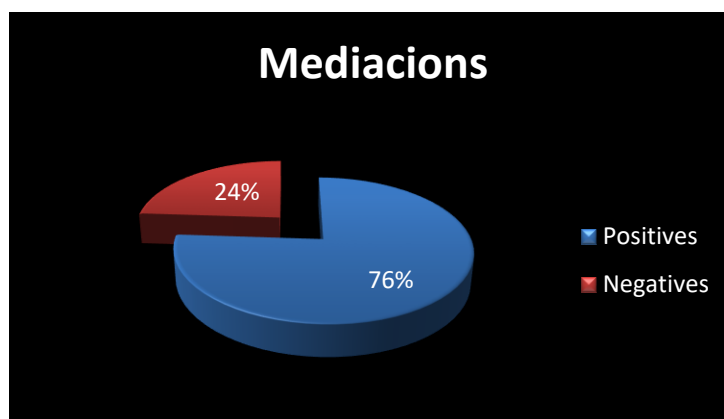
La tipologia dels expedients arribats a la sindicatura es poden dividir en tres qüestions principals: mediacions, suggeriments i queixes.

També cal tenir present, 14 dels 309 expedients han derivat en dues qüestions diferenciades, fet que provoca que el nombre total de gestions sigui de 323. Dins els 323 casos englobats als 309 expedients, aquestes són les tipologies de les gestions que han arribat a la sindicatura.

Mediacions	Suggeriments	Queixes
201 62% (16/17 67%)	24 8% (16/17 6%)	98 30% (16/17 27%)



Dins les 201 mediacions, 80 encara estan en tramitació), 92 han tingut un resultat positiu (76%) i en 29 ocasions (24%) el resultat ha estat negatiu, percentualment exactament igual a l'anterior exercici.



Els motius que hagin estat negatives són pràcticament els mateixos que l'exercici anterior:

- 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 i les bases publicades.
- 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:

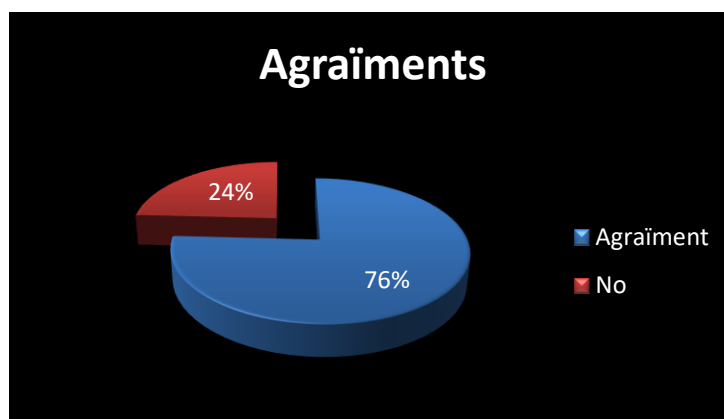
- a) La mediació cal necessàriament la implicació d'un o varis departaments.
- b) Els suggeriments també necessàriament impliquen a un o més departaments, atès que són ells els que els reben finalment i contesten al respecte del comentaris de la sindicatura.
- c) Amb les queixes, si aquestes són relatives 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
12 dies	10 dies	13 dies

Finalment, també crec convenient indicar que dins els **229 expedients tancats**, un nombre total de **152** socis ens han agraït la gestió en rebre la resposta de la sindicatura.

Comparat amb l'anterior exercici això representa un 10% més d'agraïments, fet que valoro positivament.



3.- DADES PER DEPARTAMENTS

3.1- EXPEDIENTS PER DEPARTAMENTS

De les 323 tipologies d'expedients tramitats, han estat implicats els següents departaments.

	T17-18	T16-17	T15-16	T14-15	T13-14	T12-13	T11-12	T10-11	T09-10
Of. Atenció Barcelonista OAB	175	108	151	109	75	45	51	42	42
Of. Atenció Especialitzada OAE	-	-	4	1	3	-	-	-	-
Aforaments i Seient Lliure	29	31	45	51	48	26	19	47	44
Seguretat	5	7	14	10	13	10	16	10	7
Comissió Disciplina	100	20	7	22	24	10	4	7	7
Patrimoni	2	16	1	2	3	3	3	4	5
Màrqueting	4	3	8	3	2	1	2	6	5
Departament Jurídic	2	3	2	-	3	3	2	3	3
Junta Directiva	6	9	13	17	30	15	29	50	8
RRPP	-	-	-	-	-	1	1	2	-
Síndic Socis	-	2	-	4	1	-	2	-	-
Museu	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Agència Halcón Viatges	-	-	-	-	-	8	-	-	-
Fundació	-	-	-	3	-	1	-	-	-
Seccions	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Grada Animació	-	8	-	-	-	-	-	-	-

3.2- DETALL PER DEPARTAMENTS

3.2.1- OFICINA ATENCIÓ BARCELONISTA -OAB-

- 20 casos (en endavant ,c) No conforme amb no poder cedir una entrada a un no soci i canvi de normativa
- 17c No conformitat amb els canvis normatius a la Lliga de Socis
- 9c Demanda de compensació a l'abonament del partit a porta tancada (FC Barcelona/ UD Las Palmas)
- 8c Reclamació del dipòsit dins la compra d'entrades
- 6c Queixes per errades a les informacions rebudes a l'OAB
- 6c Demanda d'agrupaments familiars per motius excepcionals
- 5c Queixa per manca d'avís en arribar topall Seient Lliure
- 5c Queixa pel tracte rebut a l'OAB
- 5c Mediació a la compra de les localitats de handbol i futbol
- 4c Manca de resposta per part de l'OAB
- 4c Demanda de mediació per cedir una entrada
- 4c Mediacions amb Passaport Infantil
- 4c Queixa per no poder recuperar el dipòsit de l'entrada
- 3c Suggestiment per la creació d'un passi pel Mini Estadi
- 3c Demanda de poder retornar entrades per motius excepcionals
- 3c Demanda de cobrament descompte de soci a la compra d'entrades
- 4c Suggestiments per la recollida d'entrades als desplaçaments i repartiment
- 3c Queixa per haver pagat drets d'entrada
- 3c No conformes amb els diferents preus de les entrades a la mateixa zona abonament
- 3c Suggestiments sobre el carnet sènior
- 3c No conforme amb la nova normativa del Seient Lliure
- 2c Mediacions amb canvis de nom entre familiars
- 2c Demanda de compensació a l'abonament al fer baixa de soci
- 2c Demanda de les despeses de viatge al partit a porta tancada
- 2c Mediació per canvi de dades des del estranger
- 2c Mediació per disposar de dos abonaments al Palau
- 2c Mediació per mirar dos localitats a l'estadi.
- 2c Mediació per pagar la quota social fora de termini
- 2c Canvi de localitat per força major
- 2c Mediació per canvi localitat a l'UCL (UEFA CHAMPIONS LEAGUE)
- 2c Mediació i assistència per tracte rebut als desplaçaments
- 2c Demanda de canvi de localitat
- 2c Mediacions per efectuar una permuta de localitat
- 2c Queixa pel sistema de recollida d'entrades
- 2c Queixa per no efectuar-se novament el procés de millora
- 1c Demanda d'anul·lació dels partits alt risc al passaport infantil.
- 1c Demanda que es canvi la normativa d'entrades als desplaçaments
- 1c Demana una alta gratuïta per discapacitat psíquica.
- 1c Mediació a un canvi de nom pàrquing entre nebots segons.
- 1c Mediació a un canvi de nom abonament amb consideració familiar en un amic.
- 1c Demanda per rebre comunicacions del Club.
- 1c Demana mediació per rebre la insígnia de 25 anys de soci.
- 1c Demana per motius excepcionals una alta de soci no presencial.
- 1c Demana el Club li retorni el import de l'alta de soci del seu fill.
- 1c Mediació en reclamació de la quota social.
- 1c Demana mediació sobre el pagament de l'abonament.
- 1c Demana readmissió de soci.
- 1c Demana renovar abonament fora de termini.
- 1c Demana li retornin les quotes socials abans de disposar del carnet sènior
- 1c Demana que el carnet de penyista tingui un cost que ingressi el Club.
- 1c Queixa pel tracte que el Club dóna als seus patrocinadors.

- 1c Queixa per no disposar de més places a determinats desplaçaments
- 1c Queixa sobre la poca representació del Club a la Lliga Júnior.
- 1c Queixa sobre les molèsties visuals i de càntics de l'EDA. (ESPAI D'ANIMACIÓ)
- 1c Queixa per rebre una entrada a nom d'un altre soci a l'IFEMA. (Instituto Ferial de Madrid)
- 1c Suggestiment sobre el passaport infantil
- 1c Queixa perquè no estigui inclosa al quota social a la liquidació del Seient Lliure.
- 1c Suggestiment pels canals d'alliberament del Seient Lliure per la gent gran.
- 1c Queixa sobre el repartiment d'invitacions a l'acte Wembley 92.
- 1c Queixa per manca d'exempció de pagament a un canvi de nom.

- 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 fluida i vull destacar positivament i explícitament la tasca dels seus executius i personal. Aquets exercici han hagut dos qüestions que han comportat més queixes davant l'OAB: la normativa de la final de Copa i el partit a porta tancada FC Barcelona UD Las Palmas. Altrament, també indicar que els casos de manca de resposta, sobre tot de qüestions presentades via e-mail, novament ha baixat. També comentar amb força satisfacció que 247 socis s'han aollit aquest any al carnet de Soci Sènior (que permet no pagar la quota de soci), i que afegits als 5139 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 5386 socis i sòcies. He d'insistir que s'envii la carta als socis que compleixen els requisits estatutaris per aconseguir aquesta categoria (65 anys i 40 anys d'antiguitat efectiva). Novament, deixo constància que per tercer 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 sí s'han revisat casos urgents i excepcionals amb força diligència. També vull fer palès, que una de les qüestions més importants al darrer exercici, el Passaport Infantil, ha presentat poques reclamacions. Altrament, si detecto que els canvis normatius no arriben a la totalitat de la massa social, per la qual cosa al meu resum final presento varies propostes al respecte. Finalment, vull felicitar el desplegament i atenció, així com la diligència en la que va treballar aquest departament a la final de la Copa, on atesos els socis i sòcies desplaçats les incidències van ser mínimes i la majoria de les reclamacions van ser de persones que no eren socis del Club. Al respecte, demano també que es valori la possibilitat de poder recollir la entrada, en futures finals, abans d'iniciar el viatge.
- Propostes acceptades.

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

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.

Reforçament de les informacions del Passaport Infantil.

Canvi normatiu a la compra d'entrades dels socis infantils als desplaçaments.

- Propostes de futur.

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.

Corregir els enviaments als socis que arriben a la condició sènior per fer-los més precisos.

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.

Explicar i fer potents campanyes informatives de la nova normativa del Seient Lliure a l'inici de la temporada, així com altres canvis normatius.

En la mesura del que sigui possible per evitar-ne un mal ús, per properes finals publicar els terminis de les diferents condicions alhora de demanar les entrades perquè tots els socis i sòcies tinguin clar les diferents normatives del procés.

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

8c No conformes amb el procés de compra d'entrades

3c Mediacions dins el procés de compra d'entrades

3c Queixa pel canvi de criteri a les entrades de l'UCL als desplaçaments

2c No conformes amb la nova localitat de doble aforament

2c No conformes amb el sistema d'accés al Mini Estadi

2c Mediacions sobre canvis de localitat per problemes físics

1c No conforme amb l'arrodoniment al cobrament de l'abonament.

1c No conforme amb una reubicació a Tribuna

1c Mediació per ajuntar unes entrades separades

1c Mediació per fer una permuta de zones del pàrquing

1c No conforme amb els horaris de recollida de les invitacions infantils

1c Queixa per una reubicació sense motiu i d'haver de recollir ell la entrada

1c Queixa per informació errònia al web sobre el Seient Lliure.

1c No conforme en que no es descompti directament un partit sense assistència

1c Suggeriment de preu especial per nadons a les seccions

- 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. Això si, s'han corregit les incidències dels imports del Seient Lliure, atès no s'ha rebut cap reclamació.

Respecta la venda d'entrades caldria una revisió del sistema perquè fos més senzill d'operar per als socis, atès que presenta alguna incongruència. En concret t'obliga a identificar-te com soci però en canvi el descompte no el fa directament, sinó cal marcar posteriorment aquesta opció.

També vull fer constar i felicito l'empatia del departament amb els problemes plantejats, així com la rapidesa en buscar solucions als casos presentats.

- Recomanacions.

Torno a demanar que caldria avisar, via SMS/mail, als abonats que facin servir el Seient Lliure quan arribin al 95% del topall d'ingressos. Molts socis que utilitzen aquest servei no coneixen aquesta limitació.

També recomano un sistema més àgil dins el bescanvi d'entrades dels socis que assisteixen al Mini Estadi o Palau.

Si vull quedí constància, que a un partit de l'UCL, els socis no abonats no van disposar d'un període exclusiu per la compra d'entrades, fet que va comportar algunes queixes a la sindicatura.

També per futurs esdeveniments (finals) recomanaria que en la mesura el Club anunciï els processos que s'aniran seguint en funció de la venda d'entrades per millorar la transparència del procés i que no es canviï la normativa sobre la marxa.

Finalment, també crec convenient que els menors de cinc anys tinguin uns preus a les entrades a les seccions més baixos.

3.2.3- JUNTA DIRECTIVA

3c Demanda que es traslladi escrit a la Junta Directiva

2c Disconformitat sobre el pagament de sis temporades en canvis de nom sense parentiu.

1c Discriminació soci de compromís amb l'accés a la condició de socis per part dels socis de les penyes.

- Notes:

Es constata que els escrits al president i la junta directiva s'estan contestant de manera correcte.

Alguns d'ells fan referència a la supressió dels drets d'entrada de l'abonament qüestió que formava part del programa electoral. Algun soci s'ha queixat de la no retroactivitat de la mesura.

En altre de qüestions existeixen en la actualitat diferents procediments per fer-se soci, soci de compromís i soci penyista, figures que disposen de prestacions i condicions diferents. Fora convenient que la Junta Directiva publicités de manera més clara aquestes diferents condicions, atès que una (la de penyista) no té cap cost.

- Recomanacions:

Sol·licito 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

2c Demanda de millora al control de fumadors

1c Demanda d'anul·lació dels partits d'alt risc pel passaport infantil

1c Poca flexibilitat per entrar de nou a l'estadi un cop s'ha sortit

1c Suggestiments sobre seguretat

- Notes: Puc afirmar que una de les qüestions històriques, que era el llançament d'objectes dels aficionats rivals a l'UCL als abonats, ha quedat arreglada atès que per segon any no s'ha rebut cap incidència.

Sobre els partits d'alt risc exclosos del passaport infantil, les explicacions aportades pel departament de seguretat i l'OAB, penso són força coherents per mantenir aquesta mesura. Només demano que es multipliquin els esforços per explicar les limitacions en aquests partits, limitacions establertes per llei.

3.2.5- COMISSIÓ DE DISCIPLINA

99c Es demana intervenció Síndic dins procés Comissió de Disciplina

1c Demana se'l tregui d'un fitxer del Club

- Notes: Un any més, 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, novament, ha estat molt difícil pels fets del penúltim partit a l'estadi.
- També vull indicar que alguns casos arribats estaven fora de les atribucions estatutàries del Síndic, atès els socis demanaven una revisió de la sanció rebuda.
- Donat que el procés de la incautació de les entrades al partit FC Barcelona Real Madrid està en tramitació, publicaré un annex adjunt i posterior aquest informe.

3.2.6- MANTENIMENT OBRA NOVA –OPERACIONS-

2 c Queixa per reincidència d'una gotera.

- Notes: La futura remodelació de l'estadi fa que en aquests moments el seu manteniment sigui menor que en el passat, per la qual cosa recomano en lo possible s'arreglin aquestes qüestions.

3.2.7- MÀRQUETING

2c Queixa per manca o ressenya d'algunes informacions rellevants.

1c Demana no rebre més publicitat

1c No conforme amb els descomptes i promocions pels socis a la Botiga

- Notes: Cal dir primerament, que totes les qüestions han estat puntuals, encara que una d'elles va suposar un problema alguns socis sense responsabilitat del Club.

- Propostes recomanades i corregides:

Cal destacar que els problemes anteriors han estat corregits. Però tot i així, recomanaria que en moments puntuals en esdeveniments o processos del Club s'ampliï la informació i aquesta arribi per tots els canals possibles, e-mail, SMS i carta.

Relatiu als descomptes, aquesta temporada la Botiga Nike ja dependrà directament del Club i consegüentment les qüestions relacionades amb ella es solucionaran.

3.2.8- DEPARTAMENT JURÍDIC

1c Mediació sobre els terminis relatius a la Moció de Censura

1c Mediació sobre la manca de resposta del Club sobre un accident sofert a l'estadi.

4.- ALTRES QÜESTIONS

En aquest apartat, ja inclòs a darrers exercicis, 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 estan afegides en aquest apartat.

Cal tenir també present, que totes s'han contestat, indicant que el procediment correcte era fer la consulta en primera instància al Club i consegüentment, entenc que sinó s'han presentat posteriorment a la sindicatura el club els ha respòs satisfactòriament.

Problemes de càtering a la Sala Roma.

Detall del VIP Experience.

Queixa per manca d'avís en arribar al topall del Seient Lliure.

Recomanacions literàries.

Problemes recollida abonaments a entitat bancària i/o domicili.

Aclariment sobre la pujada de l'abonament.

Problema amb barana estadi.

Queixa sobre domiciliació bancària.

Queixes sobre partit a porta tancada.

Lloances sobre partit a porta tancada.

Queixes per la implicació política del Club.

Lloances per la implicació política del Club.

Problema compra d'entrades.

Queixa sobre personal de seguretat.
Queixa sobre la liquidació rebuda del Seient Lliure.
Problemes a l'aeroport de Lisboa.
Demanda de descompte a l'abonament pel partit a porta tancada.
Consulta sobre canvi de nom.
Consulta per fer una alta no presencial des del estranger.
Possible denúncia a treballadors del Club.
Consulta sobre diferència al cobrament de la quota social.
Problemes en accedir a l'estadi.
Consultes relacionades amb la compra d'entrades.
Consultes sobre la logística i normativa d'entrades per la final de Copa.
Queixa sobre la Fan Zone de la final de Copa.
Consultes relacionades amb la Comissió de Disciplina.
Consultes relacionades amb la intervenció del Síndic dins la Comissió de Disciplina.
Problemes visuals a l'escalfament dels jugadors durant el partit.
Queixa per la pèrdua de la preferència de comprar als socis no abonats.
Problema de seguretat al desallotjament dels aficionats visitants a l'UCL.

5.- CONSIDERACIONS FINALS

Altres qüestions del club que afecten al Síndic ha estat l'elaboració del cens mensualment, que es publica al web del Club, i que a data de 30 de juny és de 142315 socis amb 110026 amb dret de vot (2301 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.

També dins les atribucions del Síndic dels Socis, s'ha fet l'exposició del Cens de Compromissaris, sense haver-se rebut cap reclamació, així com l'assistència al sorteig pels propers dos exercicis.

Atès que la mitjana d'alliberament del Seient Lliure per partit és de 30637 localitats, i que cada cop més els abonats en fan ús, vull indicar que caldria aprofitar aquest aspecte per informar dels canvis i sobre en avisar quan s'arribi al topall. També demanar a qui correspongui, i atès el Club no disposa de cap competència fora l'estadi, s'investigui, es persegueixi i col·labori amb les autoritats competents sobre la revenda que cada cop és més habitual tenint en compte encara hi ha 10704 socis a la llista d'espera.

Amb tot plegat, aquest exercici amb el seu increment d'expedients deixa palès que un cop determinades qüestions històriques s'han arreglat, apareixen unes de més puntuals relatives sobre tot a canvis normatius. És per aquest motiu pel qual la sindicatura s'adapta i a part es posa a disposició del club si li cal, així com també intervé quan aquest li demana consell.

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

- a) Creació al web d'un portal de transparència on estiguin el històric de totes les normatives actualitzades (canvis de nom, passaport infantil, seient lliure, nous abonats, etc.) i on s'indiquin els canvis haguts, motius, acord Junta Directiva per garantir encara més la transparència del Club i les seves normatives. També és important destacar la data d'entrada en vigor i derogació de la normativa anterior.
- b) Relacionat amb l'anterior, fora necessari quan una nova normativa afecta directament als drets dels socis i sòcies en caràcter previ a la seva aprovació s'informés (i consultes) al Síndic dels Socis.

- c) Creació de l'Oficina d'Espai Barça, així com un telèfon d'atenció urgent quan algun esdeveniment ho requereixi, canvi normatiu, nous abonats, etc.
- d) Donar facilitats a la renovació del carnet sènior, i si cal intervingui l'OAE com es fa els dies de partit.
- e) Tarifes més econòmiques a les diferents seccions pels menors d'edat.
- f) Termini exclusiu per la compra d'entrades als socis no abonats.
- g) Potenciar les informacions dels desplaçaments, via marcador, etc.
- h) Canviar logística de la compra entrades pels socis, atès identificar-se no implica el descompte directament.
- i) Fer més senzill i explicativa al web la casuística de compra de entrades (marcar localitats, etc.)
- j) Informació dins els sistemes del Seient Lliure en arribar al topall perquè l'abonat n'estigui informat.
- k) Fer un canal del Seient Lliure per la gent gran, atès les dificultats que les noves tecnologies els hi suposen alguns d'ells.
- l) Reforçar la campanya d'informació als socis que adquireixen el dret de demanar la condició de sènior.

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 2018

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis

Barcelona 11 d'octubre de 2018

Annex Informe Anual Exercici 17/18:

Tal i com indico al meu informe anual, adjunto aquest annex atesos els expedients oberts amb la sol·licitud d'intervenció per part dels socis i sòcies al procediment disciplinari del partit FC Barcelona/Real Madrid i altres partits i corresponents ambdós exercicis.

En relació aquest procediment, indicar que la sindicatura i el Síndic van parlar i rebre 743 consultes relatives als exercicis 17/18 i l'actual 18/19.

Al proper informe anual es farà referència més concreta de totes les actuacions donada la seva actual tramitació.

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis