

Síndic dels Socis
Informe Anual 21/22



FC BARCELONA

En compliment del que estableix l'article 57.1d 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 2021-2022.

INDEX



DADES I ESTADÍSTIQUES 3-4



DEPARTAMENTS 5-9



ACTUACIONS 10-11



QUESTIONS REBUDES 11-12



CONCLUSIONS 13-15

1. DADES ESTADÍSTIQUES

L'oficina va recuperar la normalitat poc a poc, encara que això no va afectar a tots els processos efectuats. Destaquen les dos exposicions del cens pel Referendum i el Sorteig de Compromissaris, així com tres Assembles.

**13805 SOCIS
I SÒCIES**
s'han dirigit a
la sindicatura

2%
Presencials

93%
Telemàticament

5%
E-MAIL Telèfon

**346
EXPEDIENTS
21/22**

EXPEDIENTS

Dels 13805 socis i sòcies que s'han dirigit a la sindicatura, 12834 ho han fet per revisar si estaven al cens de socis i sòcies. Els 971 restants s'hi van dirigir per altres qüestions que van suposar l'obertura de 346 expedients (un 36% de les intervencions). D'aquests 971 socis i sòcies, uns 228 (entorn al 23,5%) van dirigir-se a la sindicatura de forma presencial.

4822
Expedients
tramitats

20 %
Presencials

79 %
Correu electrònic

1 %
Altres canals

**36% de les
consultes
acaben en
expedient**

TIPOLOGIES

Hi ha un petit repunt de reclamacions, encara que són relacionades amb el partit de l'Europa League. Però, en línies generals, les mediacions i els suggeriments són els procediments més habituals.

12 %
Suggeriments

51 %
Mediacions

37 %
Queixes

Temps mig
de
resolució
17 dies



66%
AGRAÏMENTS

75%
MEDIACIONS POSITIVES



REUNIONS

Els diversos processos endegats i efectuats al Club, han portat al Síndic a mantenir més de 40 reunions relacionades amb les preparacions i celebracions de les Assemblees, el referèndum telemàtic, qüestions relacionades amb Compliance, el sorteig de compromissaris, la reforma estatutària i, finalment, les reunions amb socis i sòcies que així ho van demanar.

2. DEPARTAMENTS

Els expedients oberts estan relacionats amb diferents departaments del Club.

13
Departaments
relacionats

DEPARTAMENT	TOTAL	MEDIACIONS	SUGGERIMENTS	QUEIXES
Oficina Atenció Barcelonista	188	119	27	42
Seguretat	65	5	2	58
Ticketing	34	17	2	15
Junta Directiva	17	11	5	1
Comissió Disciplina	12	12	-	-
Marca	9	2	2	5
Fundació	5	5	-	-
Departament Jurídic	5	4	1	-
Sistemes	5	-	1	4
Patrimoni	2	2	-	-
Botiga	2	-	-	2
Esports	1	1	-	-
Barça TV	1	-	-	1

DETALL PER DEPARTAMENTS OAB

QUESTIÓ	TOTAL
Petició per l'activació de la Llista d'Espera	34
Mediacions en canvis de nom	16
Re-agrupaments familiars i excepcionals	11
Manca de resposta	9
Reubicacions afectats Tribuna-UCL	7
Anul·lacions entrades per sostracció	5
Recuperació condició soci i/o abonat	5
Accés petició entrades fora de termini	5
Disconformitat consum alcohol llotges	4

1673
sol·licituds
Carnet
Sènior 20/21

8207 socis i
sòcies s'han
acollit al
Carnet Sènior
des del 2016

**12990 Socis i
Sòcies Llista
Espera**

QUESTIÓ	TOTAL
Peticions d'aparcament	4
Demana accedir a l'Assemblea	3
Demana compensar unes entrades	3
No d'acord en cedir localitats a l'UEFA	3
Suggereix modificar formulari entrades	3
Petició fora de termini d'excedència	3
Demani s'obri inscripció foto primer equip	2
Petició entrades pels desplaçaments	2
Recuperació del dret al "Line-Up"	2
Mediacions Soci Sènior	2

A part d'aquests casos, també han arribat un reguitzell de qüestions individuals, moltes d'elles en funció dels diversos processos i/o esdeveniments que anaven produint-se, per exemple, la disconformitat amb l'ordre de la llista d'espera, el preu de l'abonament, el retorn de la quota social, el retorn del preu d'entrades o "packs" per canvis d'ubicació dels partits, la ubicació al Palau, les promocions exclusius només per compromissaris, el càlcul de l'antiguitat, les condicions de cessió, l'eliminació llista d'espera aparcament, els horaris dels partits, els preus de les categories de soci, la visibilitat nou estadi, la manca d'ajuts i el finançament del club o les altes no presencials.

Aquestes qüestions puntuals, també s'han anat solucionant per l'Àrea Social en funció de l'obertura de l'aforament a l'estadi i els suggeriments del Síndic.

També han arribat suggeriments força interessants que s'han fet arribar a l'Àrea Social: cobrar els abonaments en quan es pugui assistir, obrir procés de millora pel Palau, enviar el condol als socis en tramitar la baixa si aquesta és per defunció, efectuar un reconeixement als 50 anys abonats al Palau, el període de pre-venda exclusiu als socis, l'ampliació procés de moratòria, l'ocupació aparcament sense obres, la plataforma d'intercanvis controlada pel Club.

**470
Insignies
lliurades**

DETALL PER DEPARTAMENTS SEGURETAT

QUESTIÓ	TOTAL
Incidents partit Europa League	56
Problemes accés estadi	3
Creació aparcament vigilat per bicicletes	2
Canvi porta entrada	2
No conforme forma escorcolls	1
Manca de seguretat 3a graderia	1

En relació al partit de l'Europa League, la sindicatura va registrar el detall de les següents queixes:

Concepte	Queixa principal	Queixes addicionals a la Principal
Comportament inadequat	12 Ocasions	24 Ocasions
Absència de seguretat	5	24
Queixa venda d'entrades pel Club	7	18
Ocupació de les localitats pròpies	4	10
Queixa per comentaris assessors		7
Falta de mesures sanitàries		7
Escorcolls exteriors nuls	1	1
Imatge donada per TV	1	1
No conforme joc equip	1	1
Canals de venda i tour operadors	1	1
Cap control exterior	1	1
Llotja privada ocupada	1	1
Càstig socis en cas de revenda		2

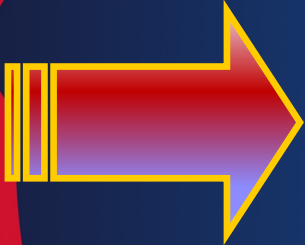
DETALL PER DEPARTAMENTS TICKETING

QUESTIÓ	TOTAL
Retorn import entrades Primer equip femení	10
Disconformitat amb sistema venda entrades Smart Booking	8
Disconformitat pagar Nou Camp 1er equip femení	4
Disconformitat que no discrimini gol a la compra d'entrades	4
Disconformitat en no saber la localitat concreta comprada	2

En aquest cas, hi ha un petit detall de casos individuals, que afecten qüestions d'àmbit comercial o de restauració a l'estadi i que també depenen d'aquest departament.

Per exemple, ja es disposa a l'estadi de productes vegans però caldria que els tiquets dels serveis de restauració siguin en català.

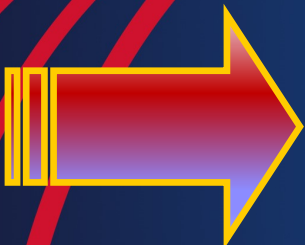
Finalment, s'han realitzat mediacions puntuals sobre la compra d'entrades o pacs de localitats i sobre els problemes per identificar-se com a soci a l'hora d'aconseguir el descompte.



DETALL PER DEPARTAMENTS

JUNTA DIRECTIVA

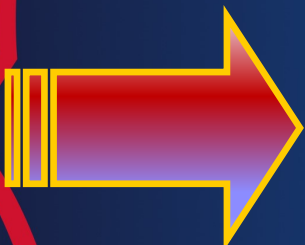
QUESTIÓ	TOTAL
Suggeriments varis	9
Tramitació escrits sobre Espai Barça i altres temes	5
No d'acord supressió Seient Lliure	2
Canvi de colors a les opcions al vot telemàtic	1



DETALL PER DEPARTAMENTS

COMISSIÓ DISCIPLINA

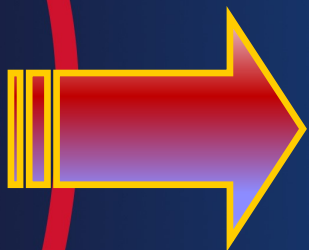
QUESTIÓ	TOTAL
Mediacions per rebre resposta	12



DETALL PER DEPARTAMENTS

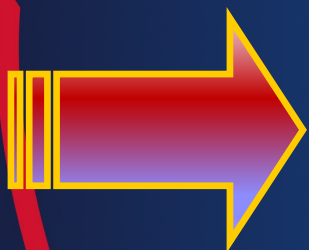
MARCA

QUESTIÓ	TOTAL
Confusió a la comunicació de processos	3
Suggeriments varis	3
Demanda de gratuïtat a totes les activitats del Museu	2
Demana més beneficis pels socis dels partners	1



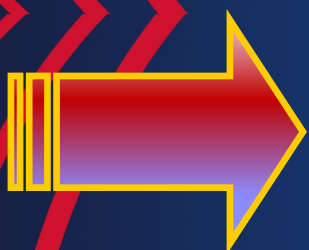
DETALL PER DEPARTAMENTS FUNDACIÓ

QUESTIÓ	TOTAL
Consulta sobre les plaques de la Fundació	4
Suport a les campanyes contra Violència Gènere	1



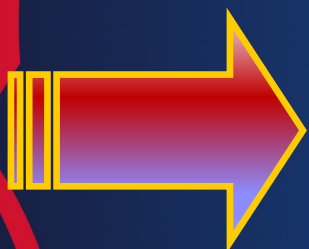
DETALL PER DEPARTAMENTS DEPARTAMENT JURÍDIC

QUESTIÓ	TOTAL
Explicacions sobre Assemblea i composició	4
Consulta sobre modificació Estatuts	1



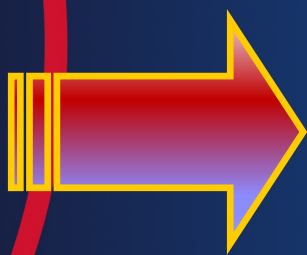
DETALL PER DEPARTAMENTS SISTEMES

QUESTIÓ	TOTAL
Problemes vot telemàtic	4
Entorn telemàtic en català	1



DETALL PER DEPARTAMENTS PATRIMONI, BOTIGA, ESPORTS, BARÇA TV

QUESTIÓ	TOTAL
Problemes Estadi gotera o cabdal d'aigua	2
Botiga retolació i formularis també en català	2
Mediació problemes interns secció rugbi	1
Millora del català als analistes de Barça TV	1



3. ACTUACIONS

Vull començar recordant tots els socis i sòcies que ens han deixat durant aquests darrers exercicis i expressar el meu condol i suport a les seves famílies. Serveixin aquestes línies per donar -los tot el meu suport als seus familiars i amics.

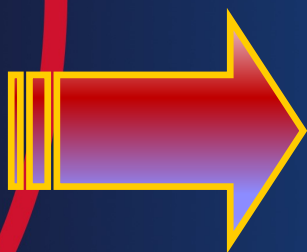
A banda de l'anterior, cal diferenciar les tasques de la sindicatura entre les pròpies o estatutàries i, especialment, els expedients i les conseqüents gestions que provoquen en els diversos departaments del Club. Per aquest motiu, vull transcriure en primer lloc, la relació dels diversos censos de l'exercici 21/22:

30 Juny 2021	Juliol	Agost	Setembre	Octubre
109066	109469	109586	109813	109903
Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març
110000	110119	109324	109402	109934
Abril	Maig	Juny	30 Juny 2022	
110099	110202	109449	109066	

Altrament, aquest exercici ha tingut un recorregut força feixuc pels diversos i variats processos que ha provocat la pandèmia i, especialment els derivats de les restriccions d'aforament i la situació del Club.

Per començar, va haver un període d'excedència que va endarrerir el procés de renovació al setembre. També l'augment d'aforament, d'agost, setembre, novembre i finalment febrer, va provocar les activacions de diverses campanyes com la d'adquisició d'abonaments en excedència per socis a la llista d'espera i posteriorment als socis i sòcies sense abonament. També l'activació del passaport infantil, accés als abonaments pels socis a la llista d'espera després de dos anys (361 beneficiats) i al novembre un procés de moratòria sobre la titularitat dels abonaments. Finalment, també la tornada dels desplaçaments (3754 socis i sòcies) i la gran notícia de veure a l'estadi els partits del primer equip femení, a més de les cerimònies d'aniversari que s'han fet pels 50 i 75 anys d'antiguitat amb 425 i 45 lliuraments i properament les d'argent.

A més a més, cal afegir fets molts rellevants com tres Assembles, dues d'elles telemàtiques, un Referèndum també telemàtic i, finalment, el sorteig de compromissaris. Això va provocar que haguessin dues exposicions del cens per cada procés on es van revisar les dades de 12834 socis i sòcies, sense registrar cap reclamació.

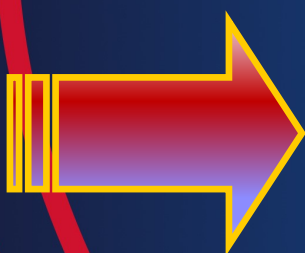


Per tot plegat, vull felicitar a tots els estaments del Club per aquest esforç i, molt especialment, als treballadors i treballadores de l'Àrea Social per la seva capacitat, professionalitat i empatia.

Així mateix, també vull fer esmena de l'augment del coneixement, per part del Síndic, dels socis i sòcies que s'han acostat a la sindicatura, ja sigui per via telefònica, per correu electrònic o de forma presencial.

A banda d'això, aquest exercici també ha estat molt enriquidor a nivell de suggeriments i millores, el que demostra que el nostre Club és dels seus socis i sòcies. És per aquest motiu que es presenten suggeriments que busquen millorar el dia a dia del Club.

4. QUESTIONS REBUDES



A continuació, procedim a exposar amb una mica més de detall, les temàtiques més recurrents, així com les interaccions de la sindicatura.

Comissió de Disciplina:

Novament i per segon cop, aquesta sindicatura no ha rebut cap demanda de defensa de cap soci o sòcia, encara que sí ha fet de mitjançar amb ella a petició d'uns socis i sòcies que reclamaven una resposta.

Feta aquesta observació, aquestes són les recomanacions d'aquest Síndic:

Oficina d'atenció al Barcelonista:

Novament, abans de començar vull reiterar les felicitacions al personal de l'OAB, molt especialment als que interactuen amb els socis i sòcies i els seus supervisors i responsables que hi donen suport.

També vull afegir que el fet que la sindicatura hagi passat a dependre directament de la cap de l'Àrea Social ha millorat notablement la relació i la interacció amb el Síndic i, conseqüentment, els socis i sòcies n'han sortit beneficiats.

L'Àrea Social ha tingut molta activitat dins aquest exercici. De fet, ha estat un repte pels diferents processos que s'han vist afectats per les restriccions d'aforament que afortunadament han anat canviant, però que precisament ha motivat l'adaptació a cada situació. A banda de la resta de processos que també s'han efectuat i que s'abordaran en més profunditat a les conclusions.

Com he comentat, els diferents canvis d'aforament i els abonaments en excedència són la principal causa de les qüestions rebudes, on moltes d'elles presentaven queixes o possibles millores suggerides pels socis i sòcies. També cal indicar que l'Àrea Social i el Club reaccionaven ràpidament dins les peculiaritats que presentava l'estadi, que recordem disposava de 26.291 abonats en excedència.

Aquests abonaments, es van disposar temporalment per a socis en llista d'espera, socis sense abonament, passaport infantil i públic.

Seguretat:

Tal com s'especifica al detall, el partit de la Europa League va presentar uns incidents gens desitjables. D'aquests la sindicatura ha fet arribar els comentaris pertinents. De la mateixa manera, s'està al cas de les propostes i reunions al respecte que s'han fet i es fan amb l'objectiu d'evitar que novament succeeixin fets semblants.

Ticketing:

Com he indicat, aquest departament també porta la part comercial i de restauració de l'estadi, encara que les queixes més habituals han arribat del sistema de venda "Smart-Booking", sistema pioner però que potser cal explicar molt més als socis i sòcies, atesa la seva complexitat.

Com altres temes arribats, problemes menors però no per això menys importants que a les conclusions analitzaré amb més profunditat.

Junta Directiva:

El Síndic en aquest cas, ha fet de mitjancer quan els socis i sòcies s'hi ha adreçat per garantir que els seus escrits arribessin al President o Junta Directiva.

Marca:

Com al departament anterior, aquí també ens trobem amb la gestió de les xarxes socials, Web, Museu i comercial. Però les qüestions més importants s'han produït amb les interaccions via xarxes socials i correus electrònics i Web que no han anat de la mà.

També la manca d'utilització del català i altres suggeriments dels que parlaré a conclusions conformem el contingut d'aquest departament.

Departament Jurídic:

El Club és viu, i els socis i sòcies han demanat informacions sobre qüestions jurídiques que han estat contestades.

Fundació:

El suport sobre les diverses campanyes solidàries i especialment la de Contra la Violència de Gènere ha estat cabdal, atès que no sols calia fer-la sinó que ja estava preparada i no sols aquesta, sinó d'altres que fan al Club capdavanter amb les reivindicacions socials.

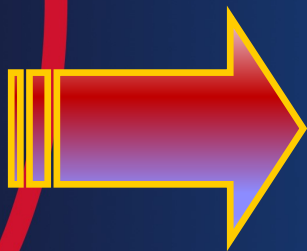
Altres:

Finalment, en relació als departaments restants, Sistemes, Patrimoni, BLN –Botiga–, Esports i Barça TV, s'han rebut qüestions molt personals o individuals que s'han contestat i fet arribar als seus responsables.

M'agradaria destacar novament, el fet que els socis i sòcies es troben especialment sensibles amb l'ús del català. Això ha fet que s'hagin registrat queixes per la retolació de les samarretes o tiquets de devolució. A més a més, també s'han recollit observacions pel nivell lingüístic dels analistes i comentaristes de la televisió del Club. Finalment, també de la plataforma telemàtica utilitzada per les assemblees.

Cal assenyalar una petita sèrie d'incidències que res tenen a veure amb la condició de soci o sòcies, però que també s'han assessorat correctament des de la sindicatura

5. CONCLUSIONS I VALORACIONS FINALS



Novament, cal tenir molt present que si l'anterior exercici ja va ser força important a tots els nivells de la vida social del Club, amb la dimissió de la Junta Directiva, vot de censura, Junta Gestora i eleccions, que a sobre i per primer cop es van celebrar a diverses seus, aquesta tampoc li va al darrera.

Fins tres Assemblees, dues d'elles per primer cop telemàtiques, dues exposicions del cens, el sorteig de compromissaris corresponent a l'article 25è i un referèndum per primer cop telemàtic.

A banda d'això, el canviant criteri sanitari que anava augmentant paulatinament i sense quasi avís l'aforament, modificava també la regularitat dels processos del dia a dia del Club que un cop més ha demostrat estar a l'alçada del seu prestigi.

Amb aquests paràmetres i reptes, començo les meves conclusions i valoracions d'aquest més que interessant exercici.

A nivell social per començar, indicar que moltes propostes com posar a disposició els abonaments en excedència als socis i sòcies de la llista d'espera, no sols es van fer, sinó que també a la resta de socis i sòcies sense abonament. Així mateix, també es van assignar els nous abonaments als socis i sòcies de la llista d'espera, un total de 161 i 200 que feia dues temporades esperaven perquè la pandèmia ho havia impossibilitat.

També es va obrir un procés de moratòria on a indicació d'aquest Síndic, el Club va posposar la durada, atès que l'horari restringit per temes sanitaris d'alguna manera perjudicava als residents fora de Barcelona. Seguint amb la moratòria, es van tractar casos excepcionals i alguna impugnació als canvis de titularitat.

Dins també de les sensibilitats, caldria tenir més detalls i regals com es reclama, ja no sols als socis que arriben, sinó que també amb els que ens deixen. A tal efecte, torno a reiterar una proposta que cada primer partit de l'any es faci un minut de silenci pels socis i sòcies que ens han deixat, i també afegeixo una de nova que el Club faci arribar una carta de condol als familiars si té constància del seu decés. Així mateix, des de la política de comunicació del Club, aquest Síndic demanaria que es fes una informació àmplia i detallada dels acords i normativa que afecten als drets de socis i sòcies, i que es pogués fer, per exemple, des dels marcadors del propi camp, de Barça TV i de les xarxes socials, un recordatori als nous socis i sòcies, als seus aniversaris, etc.

Seguint aquests petits detalls, tampoc vull deixar escapar la oportunitat de demanar també, un sentit homenatge als abonats del Palau que ho han estat al llarg dels darrers 50 anys.

Una de les qüestions que també son causa de preocupació, son les ubicacions futures de les plaques de la Fundació que estan a l'estadi. Cal tenir present, que moltes d'elles porten els noms de familiars que ja no es troben entre nosaltres i que pels socis i sòcies son un referent i un record estimat. Per tant, recomano efectuar un estudi al respecte per donar resposta a futures consultes que, de ben segur, arribaran.

Cal tenir molt present, que una de les qüestions que generen més preocupació, donada l'edat de molts abonats, son les zones d'aparcaments, on novament els abonats reclamen es facin zones de minusvàlids, zones on es pugui aparcar momentàniament i deixar als abonats d'edat avançada o mobilitat limitada i una zona on puguin esperar a que els seus familiars aparquin. També es demana que es faci una llista d'espera d'aparcament si s'han d'habilitar més places. Finalment, també es demana que l'Ajuntament, mentre durin les obres, tingui present la zona de minusvàlids actual i, sobre tot, controli els abusos que se'n fan.

Al respecte de les Assemblees telemàtiques i el Referèndum, només puc felicitar al Club i congratular-me d'una petició que aquest Síndic feia anys que demanava. A la vista del funcionament de l'Assemblea, el Síndic sí que demanaria que la opció de la presencialitat estigués sempre contemplada. Per tant, sempre que sigui possible, les Assemblees haurien de ser mixtes: presencials i telemàtiques.

També el fet que telemàticament el Club sigui capdavanter als seus processos, tot i no trobar justificada cap queixa, si crec molt encertat el comentari d'un soci sobre canviar el color de les opcions, atès que el SI és verd i el vermell és NO. En aquest sentit, seria molt interessant poder disposar de colors neutres.

Amb relació a la venda d'entrades, novament algú ha tingut problemes per identificar la seva condició de soci o sòcia, per tant, no estaria de més revisar l'operativa.

També sobre la venda d'entrades, cal explicar el sistema "Smart-Booking" que disposa de moltes avantatges però només una petita problemàtica, que és que saps quina entrada disposes 48 hores abans.

Finalment, crec que una de les coses que cal rectificar, és el fet de que no es discriminen els gols a l'hora de comprar. És a dir, un cop s'assignen les entrades poden ser dels dos gols, amb el conseqüent problema que això comporta.

Seguint amb propostes arribades, també penso que la creació des de dins del Club d'una plataforma d'intercanvis, on per exemple un abonat de segona graderia busqui canviar amb un de gol primera, seria força interessant, atès que d'alguna manera conformaria un substitutiu del procés de millora, que tan poc resultat donava. Evidentment, gestionat directament pel Club.

L'Assistència als partits del primer equip femení, que per cert s'ha demanat s'equipari també al web (primer equip referit al masculí i femení referit al primer equip femení) amb el masculí, ha comportat algunes queixes sobre tot relacionades amb els períodes d'entrades gratuïtes versus entrades de pagament. Caldria informar més acuradament per evitar aquestes incidències i, de pas, aprofito també per felicitar al Club amb la seva comunicació en aquest exercici, que no era gens fàcil, però que si ja millora en uns petits detalls els socis i sòcies disposaran de tota la informació detallada.

Una qüestió que també em sembla força raonable, és un suggeriment en el que es demana que els “partners” del Club ofereixin descomptes quan s’és soci o sòcia, i que aquests es publiquin molt més per poder tenir la informació.

Seguint amb les conclusions, on no he indicat les relacionades amb la limitació de l’aforament i tot el que això anat comportant, atès que a cada procés el que es podia modificar, senzillament es feia, i la situació viscuda afortunadament sembla queda darrera, i per tant, no té cap sentit enumerar-ho.

Ara bé, si penso que les següents qüestions s’haurien d’estudiar amb l’objectiu de fer un Club més social i inclusiu amb respecte per la nostra cultura:

- Carta de condol
- Reconeixement als abonats 50 anys Palau
- Subtitulació dels marcadors per les persones sordes
- Creació d’una plataforma d’intercanvi d’abonaments
- Estudi futura ubicació plaques Fundació
- Unificació descomptes Botigues
- Les Assemblees, sempre que sigui possible, han de ser mixtes: presencials i telemàtiques, donant la possibilitat als socis i sòcies d’escollir quina és la opció que prefereixen
- Donar el mateix tractament al Web als primers equips
- Enviar carta a tots els socis i sòcies que aconsegueixen els requisits com a soci o sòcia sènior
- Implementar l’ús del català a totes les instal·lacions del Club.

Barcelona 30 Juny 2022

Dr. Joan Manuel Trayter
Síndic dels Socis