

INFORME ANUAL SÍNDIC DEL SOCI

Ramon Estebe i Blanch
EXERCICI 2024/2025



En compliment del que estableix l'article 57.1.d dels Estatuts del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a síndic dels socis i sòcies durant l'exercici 2024-2025.

INDEX

1.	Dades estadístiques.....	3-5
2.	Departaments.....	5-10
3.	Actuacions.....	11-13
4.	Qüestions rebudes.....	13-16
5.	Conclusions.....	17-19

1, Dades estadístiques

Durant aquest exercici, s'han adreçat a la sindicatura 2036 socis i sòcies, així com també aficionats al Club que també fan consultes preferentment de caràcter informatiu.

Convé subratllar, que el nombre ha estat menor que a l'exercici anterior atès que no ha coincidit amb processos com l'actualització del cens (en anterior exercici es van aperturejar 193 expedients), exposició del cens o períodes de moratòria.

Així mateix les adquisicions dels passis i la congelació dels abonaments tampoc han creat cap mena de polèmica destacable. Pel que fa al mitjà utilitzat per adreçar-se a la Oficina del Síndic ha estat:



133



725



1178

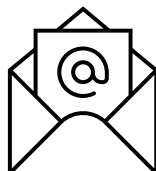
Expedients:

Del total de les 2036 interaccions, 1833 s'han arreglat directament o s'han derivat en primera instància al Club.

D'aquest total, s'han obert 203 expedients que formen part d'aquest informe anual i que s'han dirigit a la Oficina del Síndic de la següent manera:



38



163



2

Fent un resum i històric, la sindicatura porta 5,641 expedients tramitats inclosos els d'aquest exercici. Estadísticament un 10% de consultes acaben en expedient.

Aquest percentatge, destaca per ser una mica més elevat (1%) que l'exercici anterior, fruit sens dubte de les múltiples consultes que va provocar el cens que no van acabar en la posterior apertura d'expedient.

Tipologies:

El percentatge de les queixes (30%) i les mediacions (61%) ha variat comparativament a l'exercici anterior, fet que troba explicació en el gran nombre de mediacions provocades a l'anterior exercici per l'actualització del cens.

El percentatge dels suggeriments és pràcticament idèntic (9%).



62
(30%)



18
(9%)



123
(61%)



La sindicatura ha rebut un 60% d'agraïments a la seva gestió, i un 76% de les mediacions han resultat positives, és a dir, des de la sindicatura juntament amb el Club s'ha trobat solució al tema plantejat pel soci o sòcia.

Reunions:

Durant aquest termini m'he reunit amb els socis i sòcies que ho han demanat, amb la Comissió de Disciplina, la responsable de l'Àrea Social i els seus membres i directius.

Cada dimecres al matí s'han pogut atendre les visites dels diferents socis i sòcies que s'han personat al despatx habilitat pel Club d'una manera presencial i sense cita prèvia, rebent també als socis i sòcies en el cas que fos necessari en una data alternativa.

2, Departaments

Durant aquest exercici les qüestions han estat relacionades amb els diferents departaments del Club que s'exposa:

DEPARTAMENT	TOTAL	MEDIACIONS	SUGGERIMENTS	QUEIXES
OAB	159	96	14	49
JUNTA DIRECTIVA	9	4	4	1
SEGURETAT	6	2		4
SÍNDIC SOCI	5	5		
BOTIGA	4			4
AFORAMENTS OAB	4	4		
BLM	3	3		
COMISSIÓ DISCIPLINA	3	3		
COMPLIANCE	3	2		1
MARCA	3	2		1
TICKETING	2			2
COMISSIÓ TRANSPARÈNCIA	2	2		

Aquest exercici han augmentat el nombre de departaments implicats, circumstància que entenc no remarcable atès que el nombre dels departaments involucrats al llarg d'anteriors exercicis també varia d'un exercicic a un altre. Cal destacar, que novament l'Oficina d'Atenció al Barcelonista –OAB- encapçala les interaccions i la Junta Directiva ho segueix, idèntica situació a l'exercici anterior.

Pel que fa al temps de resolució ha estat una mica inferior a l'exercici anterior, passant dels 7 dies al 6 dies. No obstant convé recordar que el temps de resolució és variable en funció de si resulta necessari des de la sindicatura demanar informacions a un o varis departaments, fet que lògicament influeix en el termini de resolució. Vull destacar en aquest apartat, la rapidesa a la resposta quan aquesta es demana, sobre tot a l'OAB.



Abans d'entrar amb el detall dels departaments, vull deixar constància d'unes dades que considero interessants. S'han desplaçat incloses les finals, 34,045 persones. D'aquestes només a la lliga 6,899 persones que és el nombre més alt de tots els equips de La Liga. Així mateix, s'han convocat a 3219 persones dins les diferents cerimònies d'or i brillants, or i plata que son 741 més que l'anterior exercici. La llista d'espera té actualment 15,910 socis o sòcies, i 976 consocis han demanat el carnet sènior, augmentant a 12,142 a l'històric.

Detall per departaments:

OAB

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per recuperar excepcionalment l'abonament	35
Desacord amb normes i preferències del passis	13
Disconformitat amb entrades assignades	12
No d'acord amb el nombre de passis per zona	11
Mediació al procés d'inscripció	11
Mediacions sobre accessos, reemborsaments i promocions	10
Suggeriments sobre bases i normativa finals	8
No d'acord amb accés exclusivament digital	8
Demanda per canviar de zona del passi	7
Mediacions canvis de nom familiars	7
Reclamació quotes sènior i condició automàtica	5
Temàtica cerimònies de les insígnies de 25,50 i 75 anys	5
Temàtiques llista d'espera	5
Consulta sobre procés de millora de seient	3
Mediació compra entrades	3
Altres qüestions individuals	16

Les temàtiques son diverses però aquest exercici s'imposen els problemes particulars per sobre els problemes que poden afectar a un nombre elevat de socis i sòcies.

També en molts casos, es detecten opinions subjectives que cal valorar a la seva justa mesura, perquè es tracten d'opinions difícils de gestionar, atès que en molts cops son de difícil encaix.

Detall per departaments:

JUNTA DIRECTIVA

QUESTIÓ	TOTAL
Petició per reduir entrades als penyistes no socis	4
Petició de fer trasllat d'escrit a la Junta Directiva	3
Petició d'assistència a la llotja	1
Disconformitat sobre empresa escollida per Espai Barça	1

En casos de trasllat d'escrits, també s'assessora als socis i sòcies sobre el canal directe que disposa la Junta Directiva.

SEGURETAT

QUESTIÓ	TOTAL
Disconformitat mesures seguretat accés Estadi	3
Problema accés i PIN personal	1
Disconformitat prohibició substàncies psicotròpiques	1
Disconformitat per uns fets al Palau	1

SÍNDIC DEL SOCIS

QUESTIÓ	TOTAL
Consultes sobre el cens	2
Consulta sobre compromissaris	1
Demanda de informació sobre Assemblea	1
Disconformitat anterior resposta Síndic	1

Detall per departaments:

AFORAMENTS OAB

QUESTIÓ	TOTAL
Demanda d'agrupació familiar	2
Per motiu físic excepcional canvi zona Palau	2

Vull deixar constància de la gran empatia i resolució dels problemes plantejats per part del departament d'aforaments de l'OAB dins la solució dels problemes arribats.

BLM Barcelona Licensing & Merchandising

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació incidència	3

Les incidències indicades, exclusivament son problemes amb la venda dels seients retirats del Camp Nou.

COMISSIÓ DE DISCIPLINA

QUESTIÓ	TOTAL
Sol·licitud intervenció dins expedient obert	3

A sol·licitud dels socis, s'han intervingut en tres dels vint-i-cinc expedients oberts per la Comissió de Disciplina.

Cal tenir present, que els socis i sòcies disposen del dret gratuït d'assistència per part del Síndic en el cas que se'ls hi obri un expedient per part de la Comissió de Disciplina, per qualsevol motiu dins les seves atribucions.

Finalment, vull felicitar a tots els membres de la Comissió de Disciplina per la professionalitat, diligència i el tracte donat.

Detall per departaments:

COMPLIANCE

QUESTIÓ	TOTAL
Demanda dades confidencials	2
Disconformitat resposta rebuda	1

S'han enviat temàtiques que no tenien encaix estatutari dins les competències estatutàries de la sindicatura, que més endavant exposaré amb detall.

També s'han mantingut reunions per establir protocols a la sindicatura respecte correus electrònics dirigits al Club però amb còpia a la Oficina del Síndic , per de fer-los arribar al Compliance.

MARCA

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació incidència	2
Disconformitat pel ús del català	1

Sobre l'ús del català, atesa la seva importància es valorarà en capítol apart.

TICKETING

QUESTIÓ	TOTAL
Desacord ubicacions en cas passi més entrada	2

COMISSIÓ DE TRANSPARÈNCIA

QUESTIÓ	TOTAL
Petició de fer trasllat d'escrit	2

3, Actuacions

Vull deixar constància d'un record especial i el meu sentiment i condols als familiars dels socis i sòcies que ens han deixat.

D'acord amb l'article 57è procedeix a indicar les dades del cens d'electors que cada mes actualitza la sindicatura. També deixar constància que a 30 de juny de 2025, el nombre de socis i sòcies és de 142,354 dels quals, 111,267 disposen de dret de vot.

Juliol	Agost	Setembre	Octubre
107378	107137	107662	108362
Novembre	Desembre	Gener	Febrer
108777	108999	108951	109423
Març	Abril	Maig	30 Juny 2025
109897	110330	110701	111267



Convé tenir present , que aquest cens conté només nom i cognoms, data de naixement i alta de soci, així com DNI i cap dada més que s'extreu de la base de dades del Club que sí disposa de totes les altres dades.

Destacar que les dades actuals suposarien la major participació a un procés electoral des del 2015, atès que un 78,2% de la masa social podria votar. També s'obté la xifra més elevada d'electors i electores dels darrers quatre comicis amb un total de 111,267.

Dins aquest exercici, no s'ha fet cap sorteig de compromissaris, que si s'efectuarà al proper exercici. També cal indiciar que al proper exercici estarem en període electoral, fet que comportarà comprovacions del cens, així com actuacions que li son atribuïdes estatutàriament al Síndic.

També cal destacar varies qüestions que poden donar dimensió per tal de valorar determinades actuacions, decisions i fins i tot polèmiques.

Per exemple, s'han demanat 3,102 duplicats (1,419 presencials / 1,683 on-line) del carnet als socis i sòcies que no en disposen físicament atesa la normativa Club alineada amb la emergència climàtica.

Hem de tenir present que, 976 socis s'han acollit a la condició gratuïta sènior, que recordem s'ha de demanar personalment d'acord amb un acord aprovat a l'Assemblea de l'any 1969.

Igualment cal destacar que s'han venut 34,045 entrades als desplaçaments, dels quals extreien les dades de la Copa del Rei, 5083 ho han fet via Club, havent estat qui més seguidors ha desplaçat a la competició de LaLiga, tal i com ja havia anotat.

Finalment, dins aquestes dades, s'han confirmat una mitjana de 20,915 passis per partit, amb una assistència del propi titular d'un 76,70%. Així mateix, 2,872 socis sense abonament i en llista d'espera van demanar passi, així com 1,245 sòcies amb menys d'un any d'antiguitat. Van repetir passi, 18,051.

Un altre detall que penso és important remarcar és que sigui per la final de la Copa del Rei, sigui per l'avançament de les obres del Spotify Camp Nou, han provocat que molts socis i sòcies s'hagin tornat a interessar-se pel dia a dia del Club, i fruit d'això s'han detectat força casos de socis i sòcies que s'han trobat que no estaven censats al no haver actualitzar les dades de contacte, tal com s'indica a l'article 11,6 dels Estatuts. En molts d'aquests casos hem pogut intercedir per reconduir la situació

Per acabar amb aquestes actuacions, que son les que estatutàriament li son atorgades a la figura del Síndic, cal considerar que ha estat un període força tranquil i amb qüestions que generalment son particulars i de poca afectació social o general.



4, Qüestions rebudes

Aquest és un resum de les qüestions arribades per departaments, així com també crec convenient afegir alguna que per la seva importància s'ha derivat inicialment al Club, sense que posteriorment haguem tingut notícia en un sentit o un altre.

OAB:

La tornada al Spotify Camp Nou i arribar a la final de la Copa del Rei, va fer que molts socis i sòcies tinguessin problemes amb l'abonament, sigui per manca de pagament anterior o canvis de nom no efectuat, fet que va portar que des de la sindicatura juntament amb l'OAB, s'intentés arreglar, circumstància que es va produir a la majoria de casos.

Els passis, novament, han provocat diverses problemàtiques que al meu humil parer és molt subjectiva, atès que fins i tot vam rebre fotografies del mig del camp queixant-se de la ubicació. També vull deixar constància, que dels estudis fets i els percentatges dels socis i sòcies que no trobaven correctes la seva ubicació, quedava constància de l'aleatorietat del sistema d'assignació.

Així mateix s'han rebut protestes amb el nombre de localitats assignades a cada zona, sobre tot a tribuna, i amb alguna característica de la normativa, sobre tot sobre un possible canvi de zona o el període d'assignació. Aquí sobta el desconeixement conforme a l'Estadi Lluís Companys la zona de tribuna central està destinada a zona de llotja.



Si considero, que caldria estudiar per millorar encara més de cara a la tornada al nostre estadi el sistema de passi, atès que la demanda, tot sembla indicar, serà molt superior als 18,051 d'aquest exercici.

Sobre la segona temàtica amb importància, la final de Copa, va comportar tota mena de suggeriments que curiosament sempre beneficiaven a qui el presentava, tot i que amb més detall vaig extreure propostes que a conclusions indicaré.

També s'han rebut les habituals queixes sobre la condició de soci sènior, que a pesar dels esforços d'aquest Síndic es segueixen produint.

Un tema que també és recurrent, està referit a les cerimònies dels 25, 50 i 75 anys, que en l'actualitat porta un retard important sobre tot en els 50 i 75 aniversaris, atès que per buscar-se un acte amb intimitat i proper, el nombre d'assistents a l'acte comporta menys convocats.

Novament, ha calgut intervenir amb conflictes familiars amb canvis de nom, temes delicats que s'han intentat resoldre d'una manera imparcial i acurada.

Així mateix, l'apagada elèctrica del passat 28/4/2025, de retruc va obrir el debat entre l'abonament físic o digital, atès que per una incidència als servidors alguns socis, no la gran majoria, va haver d'entrar via App, fet que va provocar alguna divergència.

Com ja és habitual, s'han fet gestions referents a la llista d'espera, com ara gestionar confirmacions, aclariments o suggeriments. De igual manera, mediacions amb la compra d'entrades, accessos a l'estadi o explicacions sobre temes com l'EDA, procés de millora o llista d'espera.

Junta Directiva:

Al respecte del temes rebuts, el que més destaca és el fet de la disconformitat del percentatge que persones no sòcies, puguin accedir a les finals. Aquests socis, entenen que haurien de disposar de més dret que persones no sòcies i pertanyents a una penya.

Per la resta de qüestions, un soci va indicar el desacord amb l'empresa escollida pel desenvolupament de l'Espai Barça amb una argumentació molt subjectiva.

Seguretat:

El desconeixement de la normativa per accedir a l'estadi, d'obligat compliment per part de tots els Clubs d'Europa, provoca problemàtiques de difícil encaix pels assistents. Fruit d'això, a conclusions exposaré el que he proposat fer.

Sobta però, que alguns socis demanin laxitud al fet d'accedir amb substàncies estupefaents, fet anecdòtic però del que vull deixar constància.

Finalment, sembla ser, que es va produir un problema amb uns PINS i les claus d'accés al Palau. No hem pogut treure l'entrellat d'on es va produir la falla, i si aquest va ser mecànica, humana o compartida. Vam proposar una compensació que va ser acceptada per part de la OAB.

Síndic:

Les consultes o aclariments pròpies de les competències del Síndic han estat bàsicament les demandes rebudes sobre el cens i la seva composició, els compromissaris.

Altres tipologies:

Considero avinent indicar un fet que es produeix i provoca problemes, motivat pel fet de comprar una entrada a algun acompanyant del passí que acabaran en seient separats atès que les zones d'entrades son diferents. Cal tenir present, que fins 24/48 hores abans del partit i un cop assignats els passis, no es pot disposar de la compra sobre planell real.

Finalment, indicar que a l'OAB es van haver de recollir 337 seients de l'estadi i venuts per BLM que van ser tramitats per l'OAB i sense que es produís cap incidència que arribés al Síndic.

5, Conclusions

Crec convenient, dividir en el següents apartats les conclusions d'aquest informe: Estadi i instal·lacions, Club i temes socials perquè d'aquesta manera es poden agrupar molt millor i també ordenar correctament totes les qüestions que s'han tractat, gestionat, solucionat i on les més destacades a l'opinió d'aquest Síndic comentaré a l'Assemblea.

Instal·lacions:

Portar un cotxet de nadó pot semblar una cosa normal, però segons les normes de seguretat queda prohibida la seva entrada en partits organitzats per la UEFA. Així mateix tauletes, portàtils i altres objectes d'avui en dia d'us quotidià. Això ha comportat que alguns socis i sòcies creguin que és una norma que estableix el Club, tot i que com deia és una norma europea de seguretat.

A tal efecte, la sindicatura va fer un estudi per la creació de consignes al nou Spotify que va lliurar a la Junta Directiva pel seu estudi i si s'escau, aplicació, tot i que ja se'n disposaven per part de l'Àrea Social al Nou Camp.

També caldria dins el possible, poder millorar les condicions del Palau, tot i tenint present el seu futur immediat. Per exemple, l'aire condicionat.

Així mateix, aquest Síndic demana es faci un estudi de les retolacions en català als accessos exteriors i dins l'estadi, així com els punts de restauració i tot el relacionat, i resta de comunicacions.

Finalment, recordar que cal facilitar l'accessibilitat i la comoditat dels accessos als socis i sòcies de mobilitat reduïda.

Temes Club:

La tornada a les finals ha tornat el debat de les cessions d'entrades. En aquest sentit crec correcte que només puguin accedir els socis i sòcies perquè és difícilment justificable que una persona que no sigui sòcia, encara que la resta de la família ho sigui, accedeixi amb més dret i en perjudici d'un soci o sòcia. S'han rebut sobre aquest tema també varies propostes, com ara prioritat per aquells que resideixen prop del lloc del partit, número de soci, disposar de passi o antiguitat. En aquests casos també considero que els drets de tots ells han de ser idèntics.

Sobre el repartiment d'entrades a les penyes, si crec avinent pel motiu exposat anteriorment, revisar el percentatge seguint el criteri de ponderació de caràcter objectiu de les penyes al repartiment a les finals.

A nivell de Club també vull comentar que caldria millorar l'ús del català dins els procediments del Club i el seu entorn, com per exemple que finances faci el canvi d'adreça modificant el mot "facturas" a per "factures" dins el correu electrònic utilitzat pels proveïdors. També vull comentar, que s'ha proposat a BLM que utilitzin el català com idioma de benvinguda, fet que no es produïa.

Socials:

Vull començar indicant que valoro molt positivament l'empatia i sensibilitat de l'Àrea Social i Club dins les qüestions que des de la Oficina del Síndic s'han plantejat, com per exemple algunes compensacions extemporànies o l'activació de més de 1,600 persones que encara no s'havien adonat de l'actualització del cens.

També cal destacar l'assoliment d'una vella reclamació de la Oficina del Síndic, com és que l'Àrea Social hagi aconseguit un telèfon 93, eliminant el 900, que permet per fi als socis i sòcies estrangers contactar amb total comoditat amb el Club.

Complementàriament, seria força interessant crear un número exclusiu pels socis i sòcies d'edat avançada per tal que puguin ser ajudats en determinades actuacions telemàtiques, així com l'estudi pel cas que l'accés finalment es faci en format és digital, també es disposi de l'abonament físic.



Aquest Síndic entén que caldria disposar d'una zona diferent on els posseïdors de passis puguin accedir-hi en cas de compra d'entrades amb menors, familiars o amics.

També seria interessant, informar als socis que quan se'ls incoa un expedient disciplinari, disposen de la figura del Síndic en la seva defensa si ho consideren oportú.

Finalment entenc que en possibles noves finals, els missatges enviats pel Club informin de totes les condicions d'inscripció, com per exemple que els menors s'han d'inscriure juntament amb adults, a l'objecte d'evitar mals entesos.

Aprofito aquest detall, per insistir en procurar que els socis disposin de les màximes informacions. A tall d'exemple crec que seria una bona iniciativa fer arribar un escrit sobre la situació de l'estat de les cerimònies dels 25, 50 i 75 aniversaris com a socis del club, de la manera més detallada possible per evitar i reduir possibles incidències.

Ramon Estebe i Blanch
Síndic dels Socis i Sòcies
30 de juny de 2025