

INFORME ANUAL QUE PRESENTA EL SÍNDIC DELS SOCIS I SÒCIES DEL F.C.
BARCELONA A LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE LA SEVA ACTUACIÓAL LLARG DE
LA TEMPORADA 2007-2008.

Complimentant allò que estableix l'apart. d) de l'art. 51 dels Estatuts del Club, presento per darrer any, un cop acabat el meu mandat estatuari, el resum de l'actuació que he dut a terme com a Síndic dels Socis i Sòcies al llarg de l'exercici 2007-2008.

Dividiré l'informe, com altres anys, en una primera part on recullo una relació estadística de les reclamacions rebudes, i seguidament relacionaré els suggeriments que dirigeixo a la Junta Directiva fruit de la meva intervenció al llarg d'aquest any.

Finalment faig un resum general de l'actuació duta a terme durant el meu mandat, recollint els aspectes que considero més remarcables, distingint les propostes i reclamacions que finalment al llarg d'aquests anys han estat resoltes satisfactòriament, d'aquelles altres que com a Síndic he proposat i que no han estat atesos.

I.- RECLAMACIONS REBUDES.-

Durant l'exercici 2007-2008, en l'oficina del Síndic s'han rebut un total de 123 reclamacions, el que significa doblar la quantitat de les rebudes l'any anterior. Tot i això cal recordar que aquest increment es queda per sota de les reclamacions corresponent a l'exercici 2005-2006.

Resum estadístic.

- Total d'informes amb reunions presencials 7

Reunions mantingudes 7 en 3 dies (24/10/07 - 22/4/08 - 28/5/08), cap pendent.

- Total d'informes no presencials 116

Rebuda personal 20, -7(2006-07)

Rebuda carta 5, -5(2006-07)

Rebuda fax 14, +1(2006-07)

Rebuda burofax 1, -3(2006-07)

Rebuda correu electrònic 28, +17(2006-07)

Rebut per Club 0 -1(2006-07)

- Situació d'informes

Informes rebuts 123
 Informes tancats 119
 Informes pendents 4
 Informes pendents carta confirmació 4

- Dies d'intervenció

Reunions amb socis 3 dies
 Reunions de supervisió 17 dies (sense comptar els dies de signatures)
 Altres reunions 10 dies (Comissió Disciplina, Sorteig, Moció Censura i Altres)
 Total 30 dies

- Resum de què estacions plantejades per departaments

	Departaments
Aforaments	82
Jurí dic	0
OAB Teléfon	0
OAB Personal	1
Seguretat	6
Gerència	7
Comissió	6
Patrimoni	4
RRPP	0
Merchandising	0
OAB	12

- Resum de les què estacions més plantejades pels socis

1. Abonaments: 10. 2 millora per problemes de salut.= 2 Problemes de visibilitat, Llista d'espera 2 = 2 millora per agrupar membre d'una mateixa família ↓ . Nous Consulta abonaments ampliació 1 i 1 queixa sobre la rebuda per correu i no banc.
2. Estadi 3 Queixes sobre la situació dels minusvàlids i avantatges ↓
3. Renovació abonaments i soci: 54. Sol·licituds fora de termini i extraordinàries ↑↑↑

4. Canvis de nom: 9, 2. Conflictes familiars i 7 sol·licituds de recuperacions de baixes per la posterior venda de carnets. ↑↑↑↑
5. Suggestiments i queixes Club: 9 . I Disconformitat amb la redacció i el to d'una carta d'impagat, I Nom secció de bàsquet, I condicions VISA Barça, 2 Avís del sorteig entrades Champions I Càlcul antiguitat I Les condicions de soci d'edat. I idioma partits televisió estatal. I Despeses del President
6. Seient Lliure: 3. Queixes pel descompte i funcionaments. ↓
7. Patrimoni: 2. Visió gols. = I Problemes canvi cadires ↑
8. Seguretat: 4. I Control accessos estadi . ↓↓ I Manca de personal de control a les boques = I Rebuda d'objectes de grada superior ↓ I Consum d'estupefaents
9. Seccions 0 . Abonament de bàsquet ↔
10. Carnet de soci: 1. Consulta de fotografia i dades. =
11. Comissió Disciplina: 5 Intervenció per reclamació de socis. ↑↑↑
12. Altres 10 4 Sobre la venda d'entrades. I Sobre el cost dels viatges, 2 Sobre les noves cadires 4 Sobre el text de la carta del procés de millora

- Mitjana de temps de resolució

Casos de poca complexitat 20 dies (24 casos) 17 dies (51 casos)Temp.06-07

Requereix resolució pròpia i alguna consulta al departament corresponent. També inclòs algun cas presencial.

Casos de força complexitat 39 dies (41 casos) 82 dies (9 casos)Temp.06-07

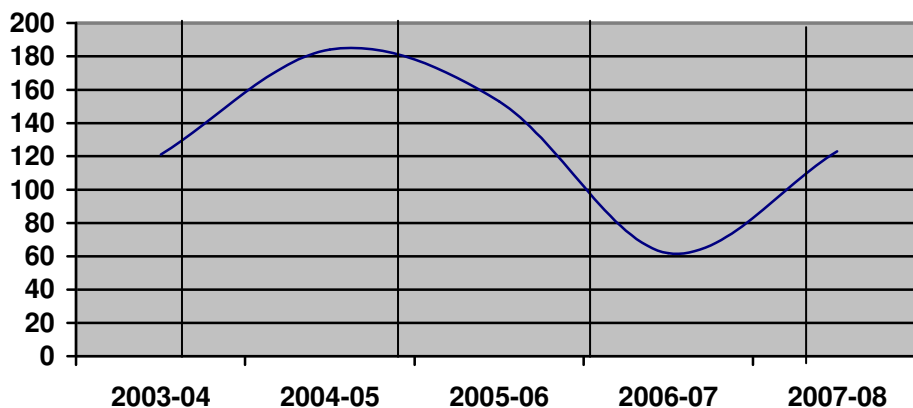
Requereix consulta prèvia per la resolució o reunió.

Reunions 14 dies (7 casos), 17 dies (3 casos)Temp.06-07

La mitja de resolució de tots els informes ha estat de 32 dies Temp.06-07 27 dies.

Dins el càlcul no estan els casos de recuperació d'abonament que són d'una durada de 24 hores.

Evolució dels expedients durant les 5 temporades



Any	2003-2004	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
Expedients	121	184	153	62	123

II.- QÜESTIONS EN PROCÉS DE RESOLUCIÓ I PENDENTS.-

Com en els informes anteriors relaciono les qüestions pendents i/o en procés de resolució plantejades al llarg de l'any anterior i al llarg d'aquest.

A.- Reclamacions motivades per la baixa de l'abonament.

Cal posar de manifest que aquest any, com els anteriors, però potser amb major mesura, bona part de les reclamacions que he rebut, 54 del total, corresponen a socis a qui se'ls ha donat de baixa per impagament i que reclamen recuperar el seu abonament.

Sobre el particular cal dir que després d'una instrucció que vaig donar ja fa uns anys, en el sentit de què amb caràcter previ a donar de baixa a un soci per impagament calia fer-li la notificació corresponent amb acusament de rebut, aquest problema ha quedat molt restringit donat que com a Síndic tan sols he resolt favorablement aquelles situacions excepcionals en les què es constata la manca d'acreditació de la notificació prèvia, o en alguns casos motius excepcionals que justifiquin el retard en el pagament. Ara bé com sempre succeeix en un col·lectiu tan important ja s'ha detectat alguns casos d'abonats que refusen les notificacions per poder al·legar després davant del Síndic la manca de coneixement de l'avís de baixa.

Aquesta situació, que es va començar a produir ja l'any passat, va donar peu a que proposés a l'Oficina d'Atenció al Barcelonista que en aquests casos de persones

que no rebien o que no anaven a recollir la carta tramesa pel Club (que són relativament pocs), s'intentà el procediment de la notificació personal enviant al domicili dels interessats un comunicador del Club per lliurar en mà la carta a l'abonat o a qualsevol familiar que s'identifiqui com a tal, i així fer-ho constar.

Aquesta proposta de moment no ha estat acollida, i bona part dels casos en els que he optat per reconèixer-els-hi el dret de recuperar l'abonament provenen d'aquesta situació, motiu pel qual reitero l'anterior proposta per reduir al màxim les queixes motives pel desconeixement de l'avis tramès pel Club.

B.- Vidres i instal·lacions al Gol Nord.-

Finalment a l'inici de la temporada passada el Club va decidir suprimir els vidres de separació situats en el Gol Sud mantenint encara els corresponents al Gol Nord.

No em consta si el Club té la intenció de suprimir aquest any els vidres situats al Gol Nord un forma pràcticament total.

Novament com a Síndic reclamo la supressió d'aquells vidres que actuen de barrera visual i produeix molèsties als abonats i espectadors que tenen els seus seients situats just al darrera de la dita instal·lació.

C.- Llista de Socis que volen abonament.

Sobre el particular reitero el què ja indicar l'any anterior.

He de recordar que avui son 11068 els socis que reclamen tenir dret a un abonament de forma explícita, fet que comporta un increment en relació als què ho havien sol·licitat fins l'any passat, 1364 socis.

Vinc reclamant com a Síndic que el Club analitzi aquesta situació i formuli propostes, i fins i tot es dirigeixi a aquells socis que estan en la llista d'espera exposant-els-hi les perspectives que puguin tenir d'obtenir nou abonament.

Si no és possible resoldre aquest problema a curt termini, com a mínim el Club ha d'informar a tots aquells que han fet la correspon sol·licitud, alguns des de fa molts anys.

D.- Solució al problema de la deslocalització de molts socis motivats per requeriments de la UEFA en partits de competició europea.

Relacionat amb l'anterior, es planteja un problema relativament nou degut als requeriments de la UEFA per tal d'obtenir més localitats en els partits de competició europea, fet que ha significat que molts socis hagin estat desplaçats per aquests partits de la seva localitat.

Novament rebo peticions per part de socis en aquesta situació que em reclamen que aquest desplaçament no es converteixi en definitiu i que el Club articuli un procediment per tal d'anar repartint de forma més justa i proporcional entre el conjunt dels abonats aquests desplaçaments, de forma i manera que cada dos o tres temporades els desplaçats vagin variant i s'eviti així la perpetuació d'una situació sobrevinguda, que raonablement causa un impacte que s'ha de repartir entre el màxim nombre d'abonats possible.

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

Sobre el particular em limito reiterar allò que ja vaig manifestar l'any passat i que es concreta en la inadequada situació de l'emplaçament en el camp on s'ubiquen els socis discapacitats.

Per bé que se m'ha dit extraoficialment que aquesta qüestió ja es resoluria amb l'ampliació de l'estadi, crec que el Club ha de fer un esforç temporal per millorar les condicions d'emplaçament dels discapacitats de cara a la temporada vinent.

F.- S'ha de millorar la retolació relativa a la prohibició de l'accés i del consum de begudes alcohòliques i substàncies estupefaents.

He rebut alguna queixa per part de socis que van accedir a l'estadi amb una llauna de cervesa i van ser expulsats del camp i tramès el seu cas a la Comissió de Disciplina. Constato que, al marge de la procedència de l'actuació del Club i la de la Comissió Antiviolença de no permetre aquest tipus de situació, és cert que en molts casos socis de bona fe entren als partits amb entrepans i llaunes de cervesa desconeixent l'existència d'aquesta prohibició.

Crec doncs que seria apropiat millorar la retolació en les boques d'accés advertint d'aquestes prohibicions per estendre'n el seu coneixement entre els socis.

III.- CONSIDERACIONS GENERALS DE L'EVOLUCIÓ DE LA SINDICATURA AL LLARG DEL MEU MANDAT.

En primer lloc vull recordar que quan vaig prendre possessió del càrrec l'any 2003, la figura de Síndic del Soci feia poc que s'havia creat, i per les vicissituds relacionades amb la inestabilitat social del Club els anys precedents els Síndics que em van precedir mai no van tenir el temps suficient per desenvolupar la seva tasca amb una certa perspectiva.

Quan vaig iniciar la meua actuació com a Síndic, de fet hi havien pocs antecedents sobre com s'havia d'orientar aquesta figura en el Club, i consegüentment em vaig veure obligat a anar creant una manera de treballar i enfocar l'actuació del Síndic dels Socis i Sòcies en base a uns criteris que em van semblar determinants i que bàsicament han estat els següents:

a) Delimitació de les responsabilitats del Síndic, que bàsicament s'han centrat, seguint l'esperit dels Estatuts del Club, en resoldre les qüestions plantejades pels socis, relatives bàsicament a problemes personals o col·lectius no resoltes favorablement pel Club segons els criteris del Soci reclamant, i que, analitzades podrien provocar una situació injusta o que justificadament podia resoldre's de forma favorable al Soci reclamant.

b) Exclusió, sempre i en tot cas, fins i tot de forma expressa, de totes aquelles qüestions que se m'han plantejat en les que directa o indirectament se'm volia convertir en àrbitre de decisions de caràcter més executiu o fins i tot polític que corresponen adoptar a la Junta Directiva en funció de les seves atribucions estatutàries.

M'ha semblat molt important no convertir el Síndic del Soci en una segona instància, o en una figura que recull o alimenta les reclamacions i peticions d'aquells Socis que estan formulant oposició directa o indirectament a la gestió del Club, ja que considero que aquesta no és ni pot ser la funció del Síndic dels Socis.

c) Racionalitzar i sistematitzar els diversos processos en els que al llarg d'aquests anys el Síndic ha hagut d'intervenir en més ocasions, creant pautes i criteris d'actuació prou clars i evidents per evitar discriminacions o un tracte diferent segons les ocasions.

d) Finalment m'ha semblat oportú minimitzar el caràcter mediàtic i públic de la figura del Síndic, per allunyar-la de tot debat que pugui dificultar la seva funció, motiu pel qual he eludit des del primer moment les entrevistes i aparicions als mitjans per evitar la mediatització o instrumentalització d'aquesta figura, que entenc ha de ser, per les raons indicades, discreta i amb una clau bàsicament interna del Club.

Feta l'anterior observació aprofito per posar de manifest que l'evolució de la sindicatura durant aquests cinc anys ha estat, al meu criteri clarament favorable, ja que

entenc que s'han acomplert els esmentats objectius, creant unes pautes d'actuació que ha anat millorant amb el pas dels anys en base a la sintonia i col·laboració creixent entre la figura del Síndic i l'Oficina d'Atenció al Barcelonista, d'on parteixen la major part dels requeriments que rep el Síndic.

En aquest sentit crec que puc afirmar que deixo la sindicatura en un grau suficient de consolidació i de maduració dels criteris d'actuació, fet que permet el traspàs del càrrec en una situació de total normalitat institucional.

III.a.- PROPOSTES I ACTUACIONS DEL SÍNDIC QUE HAN ESTAT ATESES AL LLARG DEL MANDAT.

Al marge de reiterar, perquè així vull deixar-ho dit per escrit, que com a Síndic no he estat en cap moment pressionat perquè actués de forma diferent a com em dictava la meua consciència davant de cada situació, passo a fer un breu i sintètic resum d'aquells aspectes, sobre els quals havia estat requerit per algun soci, en els que la meua intervenció en major o menor mesura ha servit per resoldre problemes o orientar favorablement solucions.

Em refereixo bàsicament les següents qüestions:

Adequació de les xarxes, pals i parcialment vidres dels gols nord i lateral.

Incorporació de la nominació femenina dins dels carnets de sòcies i els abonaments.

Publicació de la normativa del seient lliure d'una forma clara i concisa, superant així confusions que havien estat objecte de moltes reclamacions.

Establiment d'un protocol de seguretat i protecció de dades del cens del Club.

Publicació de la llista de millora dels abonats.

Adequació de les banquetes del nostre equip i de l'equip visitant que dificultaven la visió de part dels espectadors situats al seu darrera.

Establiment d'una normativa pels canvis de nom dels abonaments que abans estaven a nom de les penyes.

Millora de les condicions d'accés al gol nord.

Redacció d'un protocol per establir el repartiment d'entrades pels grans esdeveniments en els que hi participa el Club (bàsicament finals de competicions europees).

Aquest és bàsicament el conjunt de propostes que en línies generals han estat resoltes satisfactòriament, més d'altres de menor importància, o que responen a solucions molt personals de socis que no és el cas d'incorporar en aquest resum. També

l'organització i funcionament de l'Oficina d'Atenció al Barcelonista i

III.b.- SUGGERIMENTS PROPOSTES I REQUERIMENTS QUE NO HAN POGUT SER ATESOS I/O QUE HAN QUEDAT PENDENTS PER AL FUTUR.

Òbviament no tot allò que com a Síndic he proposat ha estat atès.

Encara que no s'inclou en les facultats estatutàries del Síndic forçar el Club i a la Junta Directiva a prendre determinacions que formen part de les seves competències, sí que crec apropiat també relacionar-ne algunes de les que no han estat ateses per deixar-ne constància de cara al futur.

Em refereixo bàsicament als següents aspectes:

- Proposta, reiterada en diverses ocasions, d'una modificació de la normativa que regeix els canvis de nom dels abonaments per reduir-ne al màxim la seva venda fraudulenta.

En aquest sentit he proposat en més d'una ocasió que en les transmissions de carnets a tercers (no entre familiars) el Club es reservi la facultat en tots els casos d'adquirir-les per l'import de les tres anualitats que formalment ha de liquidar el nou abonat.

- Trasllat de part de l'entrada que correspon cobrar a l'abonat que posa el seu seient a disposició del "seient lliure", dels descomptes que el Club efectua quan duu a terme una promoció o quan qui adquireix l'entrada és un soci que té dret a la corresponent rebaixa.

- Reducció a una pràctica quasi testimonial dels partits de futbol en horaris de tarda o de primera hora del vespre, que facilitem la participació dels infants i de les persones que es desplacen des de fora de Barcelona.

- Solució, o en tot cas informació de les perspectives per a tots aquells socis que han sol·licitat un abonament i que estan en llista d'espera, alguns d'ells des de fa molts anys.

- Eliminació dels vidres del gol nord.

- Millora de la sectorització de l'estadi per tal d'evitar el desplaçament d'espectadors a zones de millor qualitat per tal d'ocupar seients que no els hi corresponen.

- Retolació també en català de les etiquetes de roba amb llicència oficial del Club.

- Inadequada situació dels socis incapacitats.

- Proposta de rotació dels abonats que queden afectats i desplaçats per poder complir les exigències d'entrades que exigeix la UEFA.

Proposta per evitar les creixents falsificacions de les targetes d'aparcament.

En definitiva tots aquests aspectes, que han estat degudament motivats en informes anteriors o mitjançant cartes dirigides a responsables del Club al llarg d'aquests anys, són els més significatius d'aquells que malauradament no han estat atesos durant el meu mandat.

Barcelona, 30 de juny 2008.-

Carles Pi-Sunyer Arguimbau
Síndic dels Socis i Sòcies