

**INFORME ANUAL QUE PRESENTA EL SÍNDIC DELS SOCIS I SÒCIES DEL
FC BARCELONA A LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE LA SEVA ACTUACIÓ
AL LLARG DE LA TEMPORADA 2012-2013.**

Complimentant allò que estableix l'apartat 1.d) de l'art. 53è dels Estatuts del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a síndic dels socis i sòcies al llarg de l'exercici 2012-2013.

Dividiré l'informe, com és costum, en una primera part on recullo una relació estadística de les reclamacions i peticions rebudes i la seva valoració succinta, i després enumeraré els suggeriments que adreço a la Junta Directiva fruit de la meva intervenció com a síndic al llarg de tota la temporada 2012-2013.

I.- RECLAMACIONS I PETICIONS REBUDES.

Al llarg de l'exercici 2012-2013, aquesta sindicatura ha rebut un total de 109 reclamacions o peticions d'intervenció, corresponent-ne 103 a temes generals del Club i 6 a renovacions d'abonaments fora de termini, front a les 125 peticions de la primera naturalesa i les 89 de la darrera rebudes la temporada 2011-2012.

Mentre que les peticions de temàtica general s'han reduït lleugerament, les corresponents a renovacions d'abonaments han experimentat una forta davallada, el que és sens dubte conseqüència tant de que els abonats i abonades coneixen millor els terminis per a renovar els abonaments des que la temporada passada es va posar en funcionament la llista d'espera, com d'una millor gestió del tràmit i les incidències per part de l'OAB.

Destaquem també que s'han produït un total de 58 consultes sobre temes i qüestions que pròpiament no eren dins l'àmbit de les funcions de la sindicatura i que, en conseqüència, s'han derivat al Club.

I.A.- Resum estadístic.

Expedients generals.

- Total d'expedients incoats amb reunió amb el síndic: 9 (23 menys que la temporada 2011-2012).
- Total d'expedients incoats per altres mitjans: 94 (1 més que la temporada 2011-2012).

Per correu electrònic: 54 (53%; front al 75% la temporada 2011-2012).

Personalment a l'oficina del síndic: 49 (47%; 20 més que la temporada 2011-2012).

Per carta: 0 (1 la temporada 2011-2012).

Per fax: 0 (2 la temporada 2011-2012).

Per burofax: 0 (2 la temporada 2010-2011).

Situació dels expedients:

Peticions rebudes: 103 (22 menys que la temporada 2011-2012).

Expedients tancats: 99

Expedients pendents a 30 de juny de 2013: 4 (2 pendents de decisió de la Comissió de Disciplina i 2 pendents de confirmació oficial de la decisió del Club).

Expedients sobre renovacions.

- Total d'expedients: 6 (tots ells instats per correu electrònic)

Situació dels expedients:

Peticions rebudes: 6 (83 menys que la temporada 2011-2012).

Peticions aprovades: 0.

Peticions denegades: 6

Expedients pendents a 30 de juny de 2013: 0

Resum del nombre de qüestions generals plantejades per departaments:

Departaments		Variació respecte temporada anterior
OAB	45	-7
Aforaments	27	+8
Junta Directiva-Presidència	16	-13
Comissió Disciplina	10	+6
Seguretat	8	-8
Agència de Viatges	8	+8
Patrimoni	5	+2
Consultes i suggeriments	2	=
Dept. jurídic	2	=

Fundació	1	+1
RRPP i protocol	1	=

Nota: *Alguns expedients han afectat a més d'un departament.*

Resum de les qüestions generals més recurrents per temàtica:

OAB:

- Queixes per manca de resposta: 14
- Queixes sobre la normativa de canvi de nom dels abonaments: 5
- Queixes relatives a la normativa sobre l'actualització del cens: 3
- Peticions per ratificar la llista d'espera: 3
- Queixes per la resposta rebuda: 2
- Queixes relatives a la normativa sobre el procés de millora: 2
- Queixes relatives a la normativa sobre altes de nadons: 2
- Queixes relatives a la normativa sobre permutes d'abonaments: 2
- Queixes relatives a la normativa sobre socis i sòcies d'edat: 2
- Queixa relativa a la normativa sobre compra d'entrades pels desplaçaments: 1
- Queixa relativa a la baixa de soci: 1
- Petició relativa als passis d'edat: 1
- Petició de compensació per errada del Club: 1
- Queixa relativa a la distribució dels abonaments de l'estadi: 1
- Queixa relativa a la distribució dels abonaments del Palau: 1
- Queixa relativa a la renovació de l'abonament: 1
- Queixa relativa al mal funcionament de l'abonament: 1
- Queixa pel tracte rebut: 1
- Queixa per la demora en rebre un pagament: 1

Aforaments:

- Peticions de canvis de localitat: 5
- Queixes relatives a la normativa sobre compra d'entrades pels desplaçaments: 4
- Queixes sobre les re-ubicacions pels partits de la UCL: 3
- Queixes relatives a la liquidació del Seient Lliure: 2
- Queixa sobre problemes en la compra d'entrades per internet: 2
- Queixa relativa a la normativa sobre canvi de localitats: 1
- Queixa sobre la normativa de compra d'entrades: 1

- Queixa relativa a la normativa sobre canvis de nom dels abonaments: 1
- Petició relativa al canvi de nom d'antics abonaments d'empresa: 1
- Petició de canvi de localitat al Palau: 1
- Queixa relativa al descompte del preu de les entrades: 1
- Queixa relativa a la normativa sobre el procés de millora: 1
- Petició d'informació sobre els canals de distribució de les entrades: 1
- Petició de recuperar la localitat on hi havia d'anar la grada d'animació: 1
- Queixa relativa al sistema de venda del Seient Lliure: 1
- Petició per recuperar unes localitats alliberades: 1

Junta Directiva-Presidència:

- Queixes per manca de resposta: 3
- Peticions que el Club no faci política: 2
- Queixes sobre l'exclusió del partit de Supercopa de l'abonament: 2
- Queixa sobre el cobrament avançat de les quotes: 1
- Queixa relativa a la prohibició de cedir gratuïtament el carnet d'edat: 1
- Queixa sobre el comportament de l'equip al desplaçament a Munich: 1
- Petició per a que es retiri la samarreta del Sr. Urdangarin del Palau: 1
- Queixa sobre el preu dels desplaçaments: 1
- Petició per a que els abonats Camp Ple tinguin preferència en els desplaçaments: 1
- Petició per afavorir la presència de la gent gran a l'estadi: 1
- Petició per a que es modifiqui la normativa sobre canvis de nom dels abonaments: 1
- Proposta per a l'elecció dels socis i sòcies compromissaris: 1

Comissió de Disciplina:

- Disconformitat amb la resolució sancionadora: 8
- Demanda d'intervenció dels socis i sòcies en els seus expedients: 2

Seguretat:

- Queixes pel llançament d'objectes a l'estadi: 3
- Queixa relativa a la normativa d'entrada de líquids a l'estadi: 1
- Queixa pels problemes d'accés per la porta 37 a l'estadi: 1
- Queixa pels inconvenients derivats de les mampares de vidre del gol nord de l'estadi: 1
- Queixa pels escorcolls a l'entrada de l'estadi: 1

-Queixa per la vulneració de la prohibició de fumar a l'estadi i tolerància per part dels vigilants: 1

Agència de viatges:

-Queixes sobre el preu dels desplaçaments: 8

Patrimoni (MOU):

- Queixa per pudors a les boques 221-222 de l'estadi: 1
- Petició d'instal·lació de calefacció a l'estadi: 1
- Queixa per la manca de neteja de les mampares de vidre del gol nord de l'estadi els dies de pluja: 1
- Queixa per la disminució de la visió del terreny de joc provocada per les tanques de publicitat als partits de la UCL: 1
- Queixa per la disminució de la visió del terreny de joc provocada per un càmera mòbil de televisió: 1

Consultes i suggeriments:

- Consulta sobre una compensació: 1
- Consulta sobre el càlcul per a fer una proposta a l'assemblea de compromissaris: 1

Dept. jurídic:

- Sol·licitud de readmissió de soci: 1
- Reclamació de danys: 1

Fundació:

- Consulta sobre la ubicació de plaques a l'estadi: 1

RRPP i protocol:

- Petició que es regali una entrada als nens i nenes que es facin la fotografia amb el primer equip de futbol: 1

Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre qüestions generals:

Durada	Número d'Expedients
Entre 1 i 7 dies:	33
Entre 8 i 15 dies:	20
Entre 16 dies i 1 mes:	22
Entre 1 mes i 45 dies:	7
Entre 46 dies i 2 mesos:	4
Més de 2 mesos:	13

Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre qüestions generals en funció de la complexitat:

Casos de poca complexitat	Casos de força complexitat
10 dies	39 dies
54 expedients	45 expedients

- Casos de poca complexitat: Requereixen resolució pròpia i alguna consulta al departament corresponent. També inclou algun cas presencial.

Són 54 expedients amb una durada mitjana de 10 dies, front a 89 expedients amb una durada mitjana de 18 dies a la temporada 2011-2012.

- Casos de força complexitat: Requereixen consulta prèvia i petició d'antecedents i d'informació al Club per a la resolució o la reunió.

Són 45 expedients amb una durada mitjana de 39 dies, front a 36 expedients amb una durada mitjana de 43 dies a la temporada 2011-2012.

En 9 expedients s'han mantingut reunions amb els interessats essent la mitjana de la convocatòria de les reunions de 8 dies, front als 32 expedients amb reunió i una mitjana de la convocatòria de 13 dies a la temporada 2011-2012.

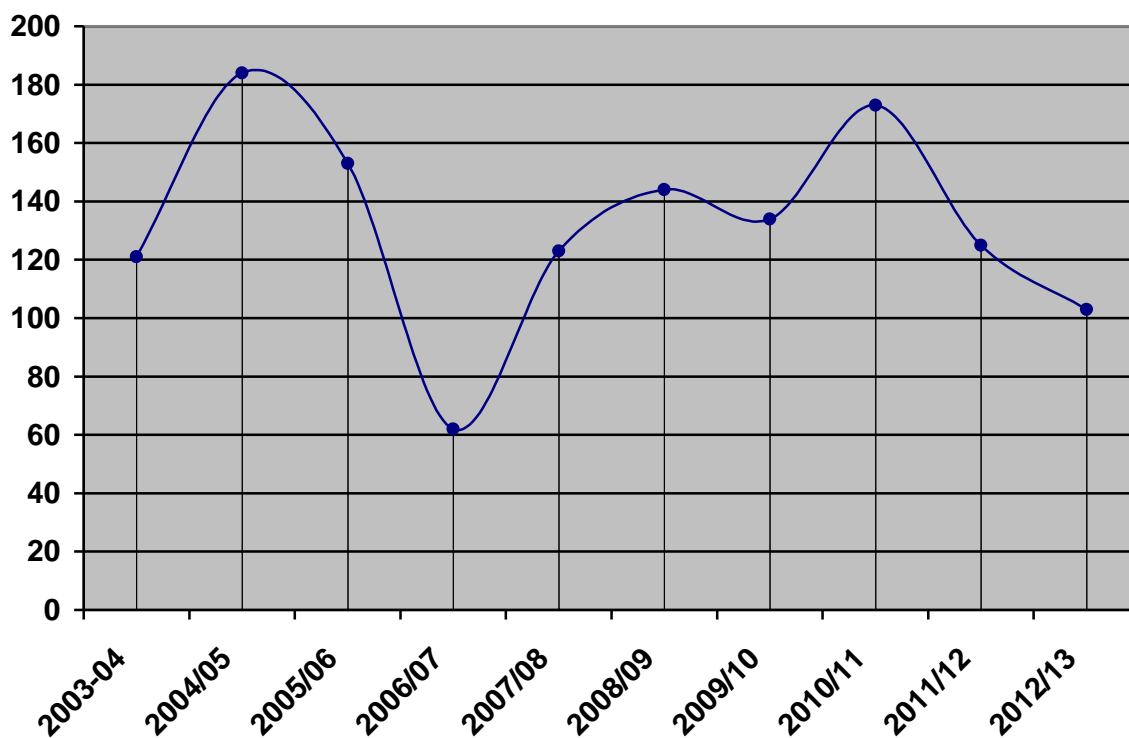
La durada mitjana dels 99 expedients tancats ha estat de 23 dies, front als 25 dies dels 125 expedients tancats a la temporada 2011-2012.

Mitjana de temps de resolució dels expedients sobre renovacions:

Durada	Número d'Expedients
Entre 1 i 7 dies:	3
Entre 8 i 15 dies:	3

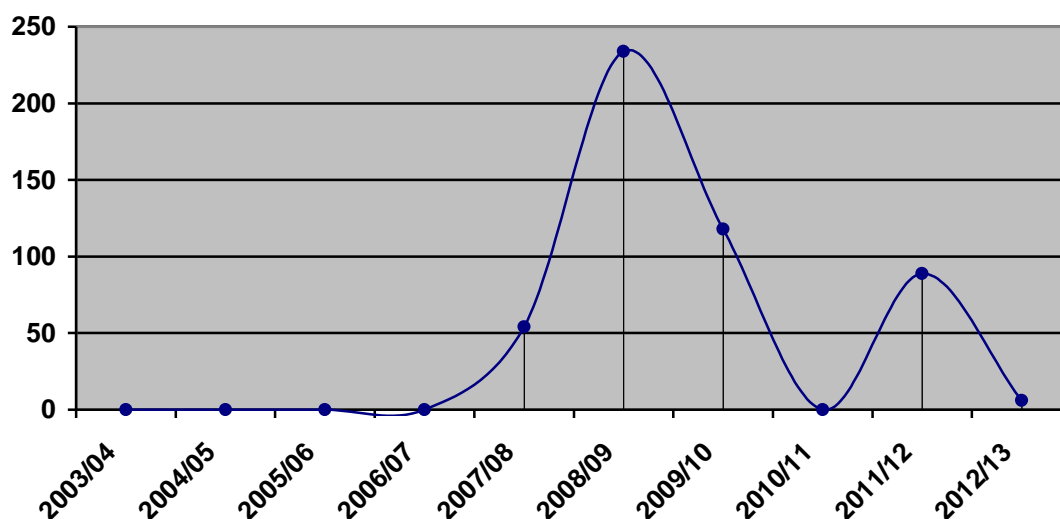
La durada mitjana dels 6 expedients tancats ha estat de 6 dies, 5 menys que a la temporada 2011-2012.

Evolució del nombre d'expedients generals durant les darreres 10 temporades:



Any	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
Exps.	121	184	153	62	123	144	134	173	125	103

Evolució del nombre d'expedients de renovacions durant les darreres 9 temporades:



Any	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
Exps.	0	0	0	0	54	234	118	0	89	6

I.B.- Valoració de les actuacions realitzades.

Quant al nombre d'expedients observem una lleugera reducció dels de temàtica general respecte els incoats la temporada 2011-2012, per bé que augmenten, relativament i absoluta, els casos de força complexitat. Aquestes dades permeten deduir que hi deu haver una major eficàcia per part de l'OAB i els altres departaments del Club en la resolució de les qüestions que els socis i sòcies plantegen, sobre tot quan no són molt complicades. Al que també ha contribuït, sens dubte, la progressiva solució de problemes i la millora d'alguns tràmits i processos reiteradament reclamades per la sindicatura en temporades anteriors.

El nombre d'expedients de renovació d'abonaments també ha experimentat una notable reducció respecte els seguits la temporada 2011-2012, pel que podem concloure que l'impacte derivat de la posada en funcionament de la llista d'espera, amb la consegüent major rigidesa dels terminis per a renovar, ha quedat superat. També ha d'haver influït la

implementació per part de l'OAB de les recomanacions que a aquest respecte va fer la sindicatura la temporada passada, especialment la relativa a la conveniència de notificar la manca de pagament als socis i sòcies abonats per tots els mitjans possibles abans de procedir a donar de baixa l'abonament.

La durada mitjana total dels expedients sobre qüestions generals s'ha reduït un altre cop, tot i la seva major complexitat. Hem de denunciar però, que encara hi ha massa retard per part del Club en facilitar la informació que demanem des de la sindicatura per al correcte i degut coneixement dels antecedents de les qüestions plantejades.

Un anys més ha tornat a ser el correu electrònic la via més emprada per adreçar-se al síndic dels socis i sòcies, però ha augmentat molt significativament -fins a un 47% del total d'expedients- la compareixença personal dels propis socis i sòcies interessats. També ha minvat considerablement el nombre de casos en que els socis i sòcies han demanat reunir-se personalment amb el síndic.

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades un cop més l'OAB, el departament d'aforaments i la Junta Directiva-Presidència han estat els òrgans objecte de la majoria dels expedients. Si bé moltes de les qüestions que l'actuació d'aquests òrgans suscita són conjunturals en funció de la política seguida pel Club o de variacions en els tràmits, de manera que són diferents d'un any a l'altre, hem de lamentar que la manca de resposta per part de l'OAB ocupi un any més un lloc tant destacat en el catàleg de queixes dels socis i sòcies.

Tot i que aquesta temporada s'han resolt algunes de les qüestions que venien essent recurrents, encara n'hi ha d'altres que segueixen sense solucionar-se, malgrat la insistència d'aquesta sindicatura.

Quant a les primeres, podem citar amb satisfacció que el Club s'ha compromès a retirar, abans del primer partit de la nova temporada, les mampares de vidre del gol nord de l'estadi.

De les darreres destaquem especialment les condicions de les reubicacions i doble aforament en els partits de la UCL i la disminució de la visió del terreny de joc que provoquen les tanques publicitàries als partits de la mateixa competició, especialment a la primera graderia dels gols, a les que ens tornarem a referir més endavant.

També hem de constatar que al llarg de la temporada el Club ha anat acceptant diverses propostes de la sindicatura tendents a fer més justos i

equitatius alguns dels tràmits habituals dels socis i sòcies. En aquest sentit podem esmentar l'acceptació de cedir no onerosament els carnets d'edat¹, la supressió de l'exigència d'una espera de 24 mesos per realitzar un tràmit anàleg a un altre, el que abans s'exigia en el procés de millora de localitats i en els canvis de nom i les permutes dels abonaments, i la supressió de l'exigència de pagament a fons perdut en les permutes d'abonaments de zones de preu diferent.

Totes aquestes modificacions quedaran reflectides en la nova Guia de Tràmits que actualment està en procés de revisió per part del Club, revisió a la qual el síndic dels socis i sòcies n'ha ofert la seva col·laboració.

A més de les queixes més habituals en matèria de seguretat aquesta temporada, com en alguna de les dues anteriors, també hi ha hagut alguna denúncia relativa a la presència de seguidors radicals a l'estadi. Fetes les oportunes comprovacions, sempre havíem cregut que es tractava de casos esporàdics i aïllats i mai no haguéssim pensat que era el propi Club el que els facilitava i afavoria l'accés, com així ho va admetre la Junta Directiva ja ben avançada la temporada.

Aquest fet, a més d'amenaçar la seguretat dels afeccionats, ha suposat un greuge cap als altres socis i sòcies, molts dels quals fan veritables esforços econòmics per pagar els seus abonaments o comprar entrades per alguns partits.

A més d'excusar-se, com va fer, hagués estat desitjable que la Junta Directiva oferís una explicació raonada i coherent del per què va obrar d'aquesta manera per tal de dissipar qualsevol dubte sobre la seva política de seguretat i la seva posició front els violents. En qualsevol cas esperem que les millores en temes de seguretat anunciades per a la nova temporada siguin plenament eficaces i que es reprengui amb fermesa la política de no tolerància amb els violents.

Finalment ens hem de referir a la manera com es durà a terme a partir d'ara el procés de reforma dels estatuts, segons que ho ha anunciat recentment la Junta Directiva, en la mesura que la culminació d'aquest procés amb un nou text estatutari tindrà una gran transcendència i influència en la futura vida social i en definitiva en el devenir del Club els propers anys.

¹ Amb posterioritat a la redacció d'aquest informe hem tingut coneixement que la Junta Directiva ha rebutjat finalment aquesta possibilitat.

Sense menystenir el treball dut a terme per la Comissió creada a l'efecte, tot i que es desconeix el seu resultat, considerem inapropiat que aquesta reforma, anunciada com integral i en un moment en que la normativa legal i reglamentària permet un alt grau d'auto regulació, el que no succeïa en les dues reformes immediatament anteriors, s'aprovi per la Junta per a ser sotmesa sense més i precipitadament a la propera assemblea ordinària de compromissaris.

Ben al contrari pensem que una reforma d'aquest abast –si és que ho és-, hauria de ser objecte d'un ampli i reflexiu debat, obert a tots els socis i sòcies del Club amb plena capacitat d'obrar, i només després d'això, amb les esmenes corresponents, ser sotmesa a la consideració d'una assemblea extraordinària amb aquest sol propòsit, si no a un referèndum.

Per acabar el capítol relatiu a la valoració de les actuacions realitzades ens referim en darrer terme al trasllat de l'oficina del síndic dels socis i sòcies a l'edifici de la nova seu social, duta a terme a mitjans del proppassat mes de març. Encara que no va ser un camí fàcil, creiem que la nova oficina compleix mínimament els requisits que es van demanar al Club per a poder desenvolupar correctament la funció que la sindicatura te estatutàriament encomanada.

II.- SUGGERIMENTS I PROPOSTES.

II.A.- Suggeriments i propostes a partir de les peticions dels socis i sòcies.

A partir de les peticions, queixes i reclamacions dels socis i sòcies al llarg de la temporada 2012-2013, el síndic dels socis i sòcies fa seus i trasllada a la Junta Directiva els següents suggeriments i propostes, tot fent constar que alguns d'ells són reiteració dels de temporades anteriors:

1) Modificar la ubicació de les tanques publicitàries arran de gespa que impedeixen o dificulten la visió de part del terreny de joc als ocupants de la zona més propera al camp, especialment als gols, sobretot en els partits de UCL.

A la temporada 2010-2011 es va preveure la solució del problema a base de baixar el nivell de la gespa darrera les línies de gol però sembla ser que no es va poder dur a terme per qüestions pressupostàries. Confiam que en

el proper canvi de gespa, anunciat per aquest estiu, es pugui resoldre aquest problema.

2) Fer rotatori el sistema de re-ubicacions pels partits de UCL, de manera que no sempre i temporada rere temporada siguin els mateixos els abonats i abonades afectats.

3) Incrementar les mesures de seguretat a l'estadi per tal d'evitar el llançament d'objectes dels aficionats rivals ubicats a la tercera graderia, i qualsevol forma de violència en general.

4) Establir un mecanisme per tal que es respecti rigorosament l'ordre d'antiguitat en els processos de millora de localitats i d'assignació d'abonaments als socis i sòcies inscrits a la llista d'espera d'abonaments.

Especialment, atès el gran nombre de socis i sòcies que actualment gaudeixen de l'abonament "Camp Ple" s'haurien de segmentar més els trams en que es divideixen els eventuais interessats a efectes de la prioritat en l'elecció de localitat, de manera que s'eviti que un soci o sòcia triï abans que un altre amb un número de soci molts milers superior com ha succeït fins ara.

5) Suprimir o flexibilitzar les mesures de seguretat físiques i escorcolls per entrar a l'estadi, sobretot a la primera graderia dels gols.

6) Facilitar el lliurament del carnet d'edat sense obligar que l'interessat o un autoritzat el recullin personalment.

7) Vetllar pel degut compliment de la interdicció de fumar a l'estadi.

8) Millorar la senyalització de la ubicació de la nova seu social a tots els accessos i dins de les instal·lacions.

9) Arranjar els desguassos, els forats de ventilació de la graderia i els lavabos de l'estadi per evitar les pudors, com ja s'ha fet amb alguns d'ells.

10) Instal·lar calefacció a l'estadi.

11) Vendre begudes calentes als bars de la primera graderia dels gols.

12) Donar preferència als socis i sòcies no abonats per a la compra d'entrades a l'estadi.

13) Reduir el preu dels desplaçaments.

II.B.- Suggestiments i propostes d'ofici del síndic dels socis i sòcies.

A l'empara d'allò disposat a l'apartat c) de l'art. 53è.1 dels Estatuts del Club, el síndic dels socis i sòcies d'ofici efectua a la Junta Directiva els suggeriments següents, alguns dels quals són també reiteració dels de temporades anteriors:

1) Millorar i fer més visible al web del Club les dades de l'oficina del síndic dels socis i sòcies, sobretot el telèfon i l'adreça electrònica. A finals de la temporada 2010-2011 i començaments de la 2011-2012 la sindicatura i el Club van aprovar un seguit de modificacions en aquest sentit però la major part d'elles encara no han estat implementades.

Novament a finals de la temporada 2012-2013 el síndic ha estat informat que s'estava treballant en una modificació del web, però al moment de tancar el present informe encara no s'ha dut a terme.

2) Augmentar l'eficàcia de l'Oficina d'Atenció al Barcelonista (OAB), sobretot per tal d'assolir una reducció dels temps de resposta a les peticions dels socis i sòcies.

3) Publicar la llista sencera de tots els socis i sòcies que componen la llista d'espera d'abonaments per a l'estadi, com a mínim amb el seu número de clau i data d'inscripció, en ares a la transparència del procés.

4) Oferir alternatives als socis i sòcies inscrits a la dita llista d'espera d'abonaments per a l'estadi que per alguna raó no puguin ratificar-s'hi de forma presencial.

5) Impedir el pas als socis i sòcies abonats que disposen dels abonaments físics perquè se'ls han enviat per correu però que no han fet efectiu el pagament en el mateix moment en que els abonats ja no poden entrar a les instal·lacions del Club amb l'abonament antic.

Així com impedir també, ja des de l'inici de la temporada, la utilització del "seient lliure" als abonats i abonades que no hagin renovat oportunament l'abonament.

6) Modificar els horaris dels partits del primer equip de futbol, sobretot per facilitar l'assistència dels infants i de la gent gran, així com dels que es desplacen des de lluny de Barcelona.

7) Comunicar oportunament als socis i sòcies que en reuneixin les condicions, el fet que han adquirit la condició de soci o sòcia d'edat, i proporcionar-los automàticament el carnet corresponent a aquesta categoria com marca l'article 9è dels estatuts del Club.

8) Permetre que els socis i sòcies alevins i infantils puguin cedir no onerosament el seu carnet junt amb l'abonament per accedir a l'estadi, inclusivament a persones adultes com ho pot fer qualsevol altre soci o sòcia.

9) Millorar el sistema dels sorteigs d'entrades per als partits fora d'abonament en els que la demanda supera les disponibles, sobretot per fer-lo més just i equitatiu pels socis i sòcies i evitant o dificultant tant com es pugui la revenda de les entrades assignades, d'acord amb el ja proposat per la sindicatura en les darreres temporades.

10) Augmentar les localitats disponibles pel procés de millora dels abonaments, i possibilitar que els abonats de fora de Barcelona no s'hagin de desplaçar al Club per participar en aquest procés.

11) Facilitar el tràmit d'actualització del cens (el termini del qual ha estat prorrogat) pels residents a Catalunya però lluny de Barcelona, enviant equips itinerants a les poblacions més importants per tal que els socis i sòcies no hagin de fer un desplaçament tant llarg.

12) Sotmetre a un ampli i profund debat de tots els socis i sòcies del Club amb plena capacitat d'obrar la proposta de reforma dels estatuts, i només després d'això, amb les esmenes corresponents, elevar-la a la consideració d'una assemblea extraordinària amb aquest sol propòsit, si no a un referèndum.

Barcelona, a 5 de juliol de dos mil tretze.

Agustí Bassols i Pascual
Síndic dels Socis i Sòcies