



2014/15

Síndic dels Socis

Dr. Joan Manuel Trayter

[INFORME ANUAL SÍNDIC DELS SOCIS EXERCICI 2014/15]

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

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ.....	2
1.- Dades estadístiques.....	2
1.1- Consultes rebudes.....	2
1.2- Dades actuals i tipus de consultes	2
1.3- Evolució temporades	3
2.- Temps de resolució	3
2.1- Mitjana de resolució dels expedients	3
2.2- Mitjana resolució casos tancats en funció de la complexitat	4
3.- Dades per departaments.....	5
3.1- Expedient per departaments	5
3.2- Detall per departaments.....	5
3.2.1- Oficina atenció barcelonista	5
3.2.2- Oficina ATENCIÓ ESPECIALITZADA.....	8
3.2.3- Junta Directiva i President	8
3.2.4- Aforaments	9
3.2.5- Seguretat	10
3.2.6- Comissió de Disciplina	11
3.2.7- Manteniment obra nova.....	11
3.2.8- Màrqueting	11
3.2.9- Síndic	11
3.2.10- Fundació	11
3.2.11- Altres	11
4.- Altres qüestions.....	12
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 2014-15. Al respecte, l'entrega d'aquest informe ha coincidit amb el període electoral, qüestió que ha incidit en el contingut del mateix.

1.- DADES ESTADÍSTIQUES

1.1- CONSULTES REBUDES

Consultes rebudes **291 sense obertura d'expedient**

Consultes rebudes **203 (+29 13/14, +94 12/13) amb obertura d'expedient**

Informes tancats **193**

Informes oberts **10**

Motius pel quals encara no estan tancats.

1 Cas, en espera de la resposta del soci després que s'hagi reunit amb el Club

3 Casos, en espera de que OAB/Aforaments proposin localitats alternatives

1 Cas, en espera OAB confirmi que la transferència estigui feta

1 Cas, en espera de rebre unes informacions OAB

1 Cas, en espera d'una reunió amb OAB

1 Cas, en espera d'una reunió amb Fundació

1 Cas, es contestarà en propers dies.

1 Cas, cal esperar poder fer la consulta a la nova Junta Directiva

Totals

Consultes	Mail	Telèfon	Presencial
291	160	44	87
Expedients	Mail	Carta/Fax	Presencial
203	117	6	80
Totals			
	Mail	Presencial	Altres
Totals 494	277	167	50

- Notes: Més del 50% de consultes es dirigeixen en primera instància al Club. També molts socis utilitzen el canal del Síndic per disposar d'una informació més personalitzada abans de fer alguna gestió que consideren peculiar o de difícil resolució. També molts socis que s'han dirigit a la sindicatura anteriorment utilitzen aquest canal per consultar coses.

1.2- DADES ACTUALS I TIPUS DE CONSULTES

Total d'informes amb sol·licitud de reunió 8

Convocatòria mitjana 10 dies (No incloses reunions sense programació)

Pel què fa a les reunions, cal destacar que el Síndic es va reunir amb dos estudiants en relació a un treball de post-grau, així com també amb el Customer Counsel d'Aigües de Barcelona i el seu adjunt.

Total d'informes no presencials **195**

- Notes: En aquest període el Síndic ha rebut a molts socis sense cita prèvia, de fet en molts expedients ell mateix fa la rebuda i gestiona la incidència.

Rebuda correu electrònic 117 casos 58 % 13/14 108 casos 62%

Rebuda presencial 80 casos 39% 13/14 60 casos 34%

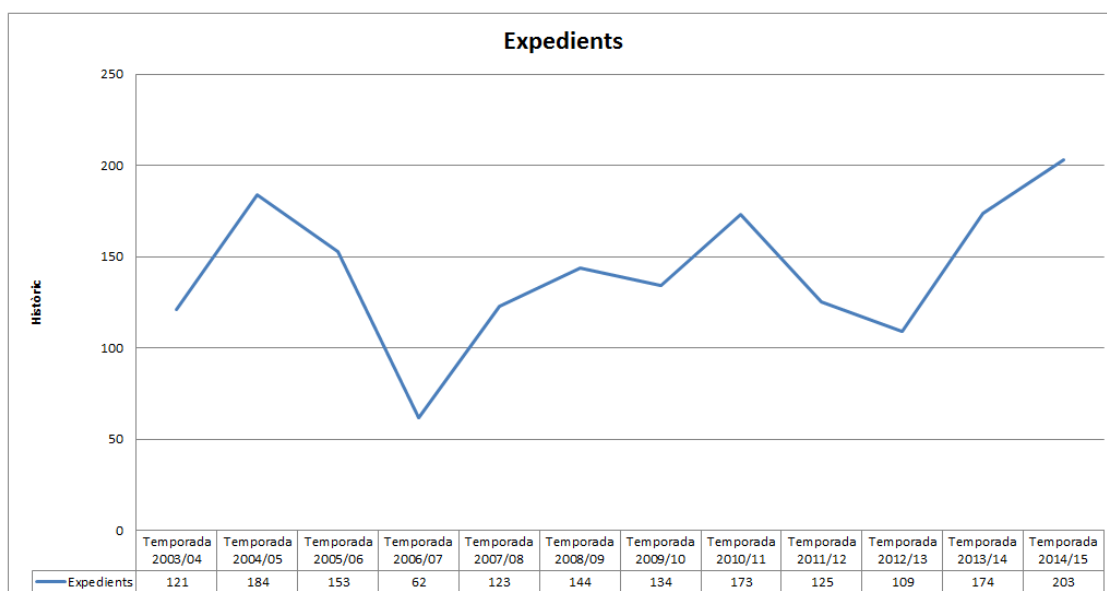
Rebuda carta 4 casos 2% 13/14 2 casos 1%

Rebuda fax 1 cas 1% 1 cas 0.5 % 13/14 1 cas 1%

Rebuda burofax 1 cas 0.5% 13/14 cap cas

- Notes: L'oficina té una bona afluència de socis i sòcies que prefereixen venir presencialment per exposar els seus problemes, en canvi les vies de mail i o correu postal són més utilitzades per a casos puntuals i amb l'efecte immediat.

1.3- EVOLUCIÓ TEMPORADES



2.- TEMPS DE RESOLUCIÓ

2.1- MITJANA DE RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

La mitjana ha estat en els expedients tancats de **12 dies** (19 dies 13/14, 23 dies 12/13). **Set dies** menys que temporada anterior.

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

La durada més habitual T09/10 ha estat 1 dia en 44 ocasions

Dies tancament i nombre expedients.						
	T14/15	T13/14	T12/13	T11/12	T10/11	T09/10
15 dies	137 (71%)	106 (61%)	53 (54%)	77 (62%)	113 (69%)	65 (54%)
1 mes	39 (20%)	34 (20%)	22 (22%)	17 (14%)	18 (11%)	24 (20%)
45 dies	10 (5%)	18 (10%)	7 (7%)	9 (7%)	10 (6%)	8 (7%)
2 mesos	5 (3%)	6 (4%)	4 (4%)	4 (3%)	12 (7%)	8 (7%)
Més de 2 mesos	2 (1%)	9 (5%)	13 (13%)	18 (14%)	11 (7%)	15 (12%)

Durada	Expedients 14/15	Expedients 13/14	Expedients 12/13	Expedients 11/12
Entre 1 i 7 dies:	108	51	33	58
Entre 8 i 15 dies:	29	55	20	19
Entre 16 dies i 1 mes:	39	34	22	17
Entre 1 mes i 45 dies:	10	18	7	9
Entre 46 dies i 2 mesos:	5	6	4	4
Més de 2 mesos:	2	9	13	18

- Notes: Cal destacar que novament el temps de resolució mig ha baixat.

2.2- MITJANA RESOLUCIÓ CASOS TANCATS EN FUNCIÓ DE LA COMPLEXITAT

Casos baixa complexitat	Casos mitja complexitat	Casos alta complexitat
4 dies (-8 13/14)	12 dies (-6 13/14)	42 dies (+10 13/14)
51 casos (+12 13/14) 1 obert	125 casos (+13 13/14) 1 obert	18 casos (= 13/14) 8 oberts

- Casos de baixa complexitat 4 dies (51 casos 26%) Temp 14-15
- Casos de baixa complexitat 12 dies (63 casos 23%) Temp 13-14
- Casos de baixa complexitat 10 dies (54 casos 55%) Temp 12-13
- Casos de baixa complexitat 18 dies (89 casos 71%) Temp 11-12
- Casos de baixa complexitat 9 dies (132 casos 81%) Temp 10-11
- Casos de baixa complexitat 8 dies (61 casos 51%) Temp.09-10

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

- Casos de mitja i alta complexitat 16 dies (143 casos 74%) Temp. 14-15
- Casos de mitja i alta complexitat 20 dies (130 casos 77%) Temp. 13-14
- Casos de mitja i alta complexitat 39 dies (45 casos 45%) Temp. 12-13
- Casos de mitja i alta complexitat 43 dies (36 casos 29%) Temp. 11-12
- Casos de mitja i alta complexitat 60 dies (30 casos 19%) Temp. 10-11
- Casos de mitja i alta complexitat 51 dies (59 casos 49%) Temp. 09-10

Requereix consulta o resolució prèvia d'algun departament o departaments del Club per la seva resolució, reunió i aprovació si s'escau.

3.- DADES PER DEPARTAMENTS

3.1- EXPEDIENT PER DEPARTAMENTS

Alguns expedients impliquen, a més del departament principal, un altre departament implicat (22 casos)

	T 14-15	T 13-14	T 12-13	T 11-12	T 10-11	Te 09-10
OAB	109	75	45	51	42	42
OAE	1	3				
Aforaments	51	48	26	19	47	44
Seguretat	10	13	10	16	10	7
Comissió Disciplina	22	24	10	4	7	7
MOU	2	3	3	3	4	5
Màrqueting	3	2	1	2	6	5
Dep. Jurídic	-	3	3	2	3	3
Presidència Jta. Dir	17	30	15	29	50	8
RRPP	-		1	1	2	
Síndic Socis	4	1	-	2		
Museu	-		-	2		
Agència Halcón V.	-		8			
Suggeriment altres	-		2	2		
Altres	3	2	-	2		
Fundació	3		1			

3.2- DETALL PER DEPARTAMENTS

3.2.1- OFICINA ATENCIÓ BARCELONISTA

11 casos (en endavant, c) Queixa per manca de resposta

8c Demana recuperar el seu ordre a la llista d'espera

7c No conforme amb la resposta rebuda per part de l'OAB

5c Demana recuperar l'abonament

5c Presenta un problema a l'adquirir les entrades de la final Copa del Rei

4c Queixa per considerar que es posi en marxa primer el procés de millora que nous abonats

4c Queixa per estar exhaurides localitats passaport infantil

4c No d'acord amb OAB i demana la intervenció per conflicte en canvi de nom

4c Demana ratificar fora de termini

3c Demana el retorn del pagament de l'abonament i que el club li conservi seient

2c Impossibilitat de contactar amb el Club en moments importants

2c Per motius físics demana apropament de la plaça de pàrquing de substitució

2c Problemes per consultar estat ordre de la llista d'espera

2c Demana reubicació a filera L

2c Queixa pel tracte rebut i respostes mal donades

2c Demana saber motius per no rebre l'abonament i carnet de soci

Altres:

Queixa per no rebre mai el carnet de soci al viure fora de Catalunya

Queixa per no poder consultar llista d'espera

Queixa per mal funcionament dels abonaments i manca de resposta OAB

Queixa per la manca de sensibilitat de l'OAB a un problema presentat

Queixa per la data d'inici del procés de millora

Queixa per haver rebut una reclamació de pagament a un difunt ja notificat al Club

Queixa per haver estat donat de baixa amb un deute de 16,9€ i sense avís

Queixa pel bloqueig injustificat de l'abonament al partit FCB-RM

Presenta dos suggeriments pel procés de millora

Presenta suggeriment creació reagrupament familiar

No d'acord en norma de cessió d'aparcaments només a familiars de primer grau

No d'acord en no poder utilitzar passaport infantil en partit alt risc en cas de foto 1er equip

No d'acord en haver de pagar tres temporades a fons perdut

No d'acord amb l'ordre d'antiguitat al procés d'assignació de la filera L

Demana canvi del motiu indicat de la baixa com impagament per defunció.

No conforme normativa canvi de noms llotges entre família

Desacord resposta rebuda via OAB a un escrit enviat al President

Demana saber si la seva localitat s'ha destinat al Passaport Infantil i recuperar-la

No conforme en pagar la diferència de tres temporades al procés de millora

Reclama una nova guarderia pels infants

Demana saber les condicions per ser Soci de Mèrit

Demana retorn de quota i canvi de denominació a Sènior

Demana recuperar la seva condició de soci

Demana recuperar la condició i antiguitat de soci

Demana que els nens puguin accedir al sorteig de les entrades final UCL

Reclama poder quedar-se a les localitats de substitució per la UCL

Demana que els trams del procés de millora s'ajustin més a l'antiguitat

Demana que els nous abonats puguin accedir a la llista d'espera la mateixa temporada

Demana que el club li retorni totes les quotes pagades de més soci sènior

Demana per problemes econòmics, posposar assignació d'abonaments

Demana l'exempció de pagament a un canvi de nom per motiu excepcional

Demana la intervenció dins una permuta familiar

Demana informació degut a que OAB està tancada en cap de setmana

Demana es pugui posposar la tria de localitats fins que no es trobin juntes en cas de menors

Demana el club li faci un ingrés que hauria d'haver fet el desembre

Demana el club avisi per SMS de l'inici del procés de millora

Demana destí dels abonaments no cens

Demana aclariment del procés de posicions a la llista d'espera

Demana recollir les entrades de la final UCL un dia abans per força major

Considera que la campanya Fem Família el discrimina per ser família monoparental

No conforme que per estar sancionat el club no li doni els plàstics de soci i abono

Reclama data d'ingrés al club

- Notes: Referent a l'Oficina Atenció al Barcelonista (En endavant OAB) he d'indicar en primer terme, que la recepció dels expedients tractats amb la Sindicatura la relació ha estat molt fluïda.

La majoria de casos s'han tractat i, sobre tot, s'han arreglat amb una total disposició i, el que és més important, fent els canvis adients perquè no es tornin a produir.

Si vull destacar com a observacions importants, que una de les queixes més recurrents al llarg dels anys, concretada en què s'avisí als socis quan adquireixin les condicions de socis sènior, es farà efectiva aquest any. No gens menys, l'adquisició en la meua opinió hauria de ser automàtica tal com succeeix amb la resta de denominacions.

Una altra problemàtica que s'ha solucionat ha estat l'acceptació d'una reclamació molt recurrent en els anys, concretada en què els abonaments donats de baixa vagin al procés de millora abans que al procés de nous abonats

Respecte al pagament dels abonaments, el Club hauria d'informar de les possibilitats de pagament a termini o buscar formules alternatives de pagament.

Entre les millores demanades, destaca també informar degudament a web de les localitats existents cada dia al procés de millora, avisar també per SMS i, el més important, que el web informi degudament del període en què es troba la consulta del número de la llista d'espera. Es valora molt positivament que aquest any s'hagin assignat 1.038 abonaments nous i actualment la llista la conformen 8.846 socis.

En referència al procés de nous abonats, alguns fills menors han d'agafar un abonament molt allunyat dels pares i a més se'ls impedeix fins a la segona temporada optar al procés de millora. S'hauria de buscar una solució per poder arreglar aquesta situació

Un altre tema que ha provocat algunes reclamacions i que s'hauria d'intentar solucionar és que, en relació al procés de millora, el tram de socis que poden realitzar el formulari d'accés és massa ampli, el que implica, per exemple, que un soci amb el número 49000 passi per davant d'un que ostenti el número 1000. Per tant, considero que aquesta situació no s'ajusta al criteri d'antiguitat i recomano que es tinguin en compte trams de 10000 socis (o menys), i no de 50000, com succeeix a l'actualitat.

També crec convenient demanar que s'ampliï el nombre de localitats del passaport infantil dins les condicions d'aforament previstes legalment

En aquesta línia, cal que els menors puguin participar al sorteig i assistència a les possibles finals de la Uefa Champions League (En endavant UCL), atès que la normativa de la pròpia UEFA no prohibeix aquesta circumstància.

Referent als menors, també considero que seria convenient reobrir la guarderia existent fins la temporada passada.

Finalment, he de destacar que s'ha solucionat el greuge sofert pels abonats de les llotges quan volien fer un canvi de nom entre familiars, doncs la Junta Directiva finalment ho ha corregit incloent-hi també els no familiars.

També cal destacar que, als abonats que han demanat el canvi a la nova filera L, el Club els hi ha facilitat, encara que s'ha rebut alguna queixa demanant que es respecti el criteri d'antiguitat.

Finalment, seria aconsellable que l'OAB oferís uns serveis mínims en cap de setmana quan no hi hagi partits i tinguin processos oberts que poden suscitar consultes.

- Propostes acceptades.

Notificar per SMS de l'inici dels diferents processos.

Indicar al web el nombre d'entrades que cada dia queden al procés de millora.

Millora a la web de la consulta de l'ordre de la llista d'espera.

Avançar el procés de millora al de nous abonats de la llista d'espera (Aquesta reclamació data de 11/12)

Adequació dels preus dels duplicats dels abonaments de les seccions (Aquesta reclamació data de 13/14)

Repartir proporcionalment per a cada dia de recollida les entrades per les finals per preus i zones (Aquesta reclamació data de 13/14)

Afegir al sorteig els socis infantils a la final de la Copa del Rei (Aquesta reclamació data de 13/14)

Adequar les tanques de darrera les porteries perquè els abonats de la primera graderia puguin visionar la totalitat del camp. (A manca de la comprovació definitiva al primer partit de l'UCL) (Aquesta reclamació data de 08/09)

- Propostes de futur.

Creació del passaport infantil per les seccions, especialment, bàsquet.

Publicació llista d'espera d'aparcaments igual que la d'abonaments (Aquesta reclamació data de 13/14)

Segmentar la inscripció dels socis Camp Ple i altres als procés de millora amb un marge més petit (Aquesta reclamació data de 13/14).

Afegir els socis infantils a la inscripció de la final de l'UCL.

Creació d'un procés exclusiu per l'agrupació familiar.

Intentar facilitar al màxim les altes no presencials.

Revisar la normativa del carnet de compromís i el text, doncs en ocasions es presta a confusió.

Permetre que els nous abonats puguin accedir al procés de millora el mateix any.

Intercedir amb els grups d'animació del gol sud per millorar la convivència amb els altres abonats.

Bloqueig del Seient Lliure als socis que no han fet efectiva la quota, per evitar la pèrdua de l'abonament per part del soci.

3.2.2- OFICINA ATENCIÓ ESPECIALITZADA

1c Manca de resposta

- Notes: Només va arribar una reclamació, circumstància que demostra que s'ha millorat molt el funcionament d'aquesta oficina. També cal destacar els comentaris positius rebuts dels socis que s'hi han dirigit.

3.2.3- JUNTA DIRECTIVA I PRESIDENT

3c No d'acord amb l'adhesió del Club al Dret de decidir

3c No d'acord amb sistema de ponderació per les entrades a Penyes a les finals

2c No conforme amb els horaris dels partits

2c Demana s'utilitzi pel primer equip la primera samarreta sempre que sigui possible

Presenta un suggeriment perquè els socis amb més de 50 anys tinguin prioritat a les finals

Queixa per haver de pagar temporades a fons perdut als abonaments nous

Queixa per manca de resposta de Presidència

Demana es faci trasllat d'un escrit al President

Demana informació sobre el sistema d'elecció dels compromissaris

Demana explicacions per una enquesta feta pel Club

Presenta un suggeriment sobre els compromissaris

- Notes: S'ha perfeccionat el protocol de rebuda de documents i de respostes als socis, circumstància que ha provocat que no hi hagin més queixes sobre el tema.
També es van elevar la resta de qüestions amb el consegüent informe del Síndic sobre elles.

- Propostes acceptades:

La Junta Directiva va acceptar la proposta de notificar als socis sènior la seva condició.

La Junta Directiva va aprovar la modificació de la normativa del 2007, referent als canvis de nom dels titulars dels abonaments de les llotges, tal i com ja s'ha explicat.

- Propostes recomanades:

Millorar els horaris dels partits, així com que s'utilitzi més la primera samarreta als partits.

3.2.4- AFORAMENTS

18 c Queixa pel servei d'assignació d'entrades de la final Copa del Rei
 4 c Queixa per l'alçada de les tanques a la UCL que impedeixen la visió
 3 c Demana un agrupament familiar
 2 c Reclama l'import de l'entrada perquè l'autocar del Club no s'ha omplert
 2 c Demana un retorn per la compra duplicada d'entrades de la final Copa del Rei
 2 c Demana recuperar l'abonament
 Vol presentar unes propostes del procés de nous abonats
 Queixes per la dificultat de comprar Pack futbol F4 (Final Four de Futbol sala)
 Queixa per la manca d'oferta de localitats al procés de millora
 Queixa pel procés que es segueix per demanar entrades als desplaçaments
 Presenta un suggeriment per les promocions d'entrades
 Presenta suggeriment creació re-agrupament familiar
 Pregunta per la destinació de les renunciacions d'entrades i el nombre
 Considera que el club no fa prou per vendre localitats del Seient Lliure
 Demana destí dels abonaments no cens
 Demana permuta amb abonament donat de baixa
 Demana que el Club el torni a ubicar prop d'on el va treure fa anys per força major
 Demana que el club reubiqui un veí de localitat per fer un agrupament familiar
 Demana renovar fora de termini
 Demana s'equipari passaport infantil també al Palau
 Demana una compensació per una promoció posterior del Club
 No d'acord en tornar-se a reubicar a la UCL per segona vegada
 No d'acord en no poder fer servir l'abonament fins la propera temporada
 No d'acord en què als partits del Palau no deixin entrar nens socis i donin invitacions a nens no socis
 Problema d'entrades al Palau i tracte personal de seguretat
 Demana dades sobre el procés de venda d'entrades d'un partit

- Notes: La principal reclamació ha estat el sistema del repartiment de les entrades per la Copa del Rei. En relació a aquest procés, ja es van traslladar als executius del Club tots els problemes detectats, així com possibles solucions, les quals van ser ben acollides. La Sindicatura va tractar cada cas de forma individualitzada i va poder solucionar, amb la col·laboració de l'OAB, totes les incidències que varen arribar a aquesta oficina.
 En relació aquest tema és necessari aplicar el principi de màxima transparència per saber exactament el destí de les entrades que finalment no són adquirides pels premiats al sorteig.
 Una altra qüestió important és el problema derivat de l'alçada de les tanques als partits de l'UCL, que tapen part de la visió del camp als abonats de gol baix i gol primera graderia. Aquest tema està en vies de solució gràcies a l'aportació d'un soci i la intervenció del delegat a l'UEFA Sr. Amador Bernabeu.
 Altres qüestions arribades es van solucionar satisfactòriament.
 He de fer esmen especial que considero aquest departament hauria de crear un procés nou i dirigit exclusivament a famílies, ateses les reclamacions rebudes en aquest sentit i sobre tot tenint en compte el problema que representa, encara que en molts casos el fet de voler conservar les localitats de millor visibilitat dificulta enormement la solució.

Relatiu a les seccions, deixar constància del fet incongruent de que en partits d'alt risc els socis infantils no puguin accedir amb la corresponent invitació per ser socis, però en canvi la secció obsequi invitacions que són utilitzades per nens i nenes no socis.

Un tema nou són les promocions fetes pel club, que a cops en acostar-se al partit es tornen més agressives en preus, el que provoca als socis que fan la compra amb antelació un greuge en veure com el import és menor. Per tant, seria convenient indicar amb la deguda antelació que hi hauran futures promocions i que per tant sigui el propi soci qui decideixi el que fer.

També han arribat poques reclamacions de recuperació d'abonament. En aquest sentit torno a demanar el bloqueig del seient lliure als socis que no hagin pagat l'abonament a la data d'inici, atès que ho considero un greuge pels altres socis que puntualment fan el pagament.

Sobre el procés del sorteig i adquisició d'entrades, s'han millorat molt els diferents tràmits atès que en un d'ells els menors han pogut accedir-hi, així com s'ha notificat les localitats de visibilitat reduïda. L'única excepció va ser, com ja hem dit, la final de la Copa del Rei.

Finalment vull deixar constància de dos abonats que són reubicats fins a dos cops en cas d'arribar a semi-finals de l'UCL, sense que després de més de vuit anys el tema s'hagi solucionat.

- Propostes acceptades.

Indicar la manca de visibilitat de les entrades de les finals (Aquesta reclamació data de 13/14)

Millora de la reserva d'entrades dels entrenaments pels socis de fora (Aquesta reclamació data de 13/14)

Adequar la venda d'entrades als socis abans que al públic. (Aquesta reclamació data de 13/14)

Millora del procés de venda del pack Lliga per socis (Aquesta reclamació data de 13/14)

Terminis exclusius per socis no abonats a la venda d'entrades (Aquesta reclamació data de 13/14)

Adequar el preu del Pack Familiar per no socis, amb els descomptes als socis per evitar el greuge existent amb ells.

- Propostes recomanades.

En el moment de la compra d'entrades caldria indicar que poden existir futures promocions.

Disposar d'un sistema més precís i ràpid en relació amb les devolucions de diners.

Buscar una solució als socis reubicats als partits de l'UCL que han de canviar fins a dos cops de localitat. (Aquesta reclamació data de 2007-08)

Buscar una solució als abonats de tercera graderia que no poden visionar una part del camp degut a la reixa que els separa dels aficionats contraris.

Augment del nombre i varietat de les localitats del procés de millora.

Sistema propi i no extern als processos d'adquisició d'entrades de les finals.

3.2.5- SEGURETAT

3c Queixa pel comportament i llançament d'objectes a la UCL

2c Queixa pel comportament dels abonats de gol baix

2c Queixa pel tracte rebut i per no deixar accés per porta assignada

Queixa per manca de personal a l'estadi i a les taquilles

Queixa per la passivitat dels Stewart

Problema de visibilitat per reixa de separació d'aficions a UCL

- Notes: Es detecta un augment de queixes relacionades amb el comportament dels abonats de gol baix i relatiu als que onegen les banderes. Segons va comentar el Club, es va parlar amb ells però encara després van arribar noves queixes.

També es presenten reclamacions del tracte d'alguns "Stewart" els dies de partit, així com també d'algun personal de taquilles. Encara que amb el nombre de queixes arribades i el volum

de partits, es consideren més com incidències puntuals que no pas com a un problema generalitzat.

Recentment, han arribat queixes relacionades amb les reixes de separació de les aficions a l'UCL que tapen una part del camp als abonats que seuen al costat; qüestió que està en procés de gestió per part del Síndic.

Finalment també segueix preocupant la problemàtica relacionada amb els aficionats contraris i el seu comportament, llançament d'objectes, etc., que posen en perill els abonats de sota la seva graderia, sense que de moment el Club ho hagi solucionat adequadament.

- Propostes recomanades.

Millorar la formació del personal de l'estadi.

Millorar i buscar formules per garantir la seguretat dels abonats de tercera graderia situats sota els aficionats rivals.

3.2.6- COMISSIÓ DE DISCIPLINA

16 c Es demana intervenció Síndic dins procés Comissió de Disciplina

4c No conforme amb la sanció de la Comissió de Disciplina

2c Per article 78è demanen anul·lació de la sanció de la Comissió Disciplina

3.2.7- MANTENIMENT OBRA NOVA

Arranjament dels seients d'una llotja

Aixecament d'un mòdul de seient massa baix

- Notes: en ambdós casos el departament ha solucionat urgentment totes dues qüestions.

3.2.8- MÀRQUETING

1C No conforme amb les noves categories del Torneig Social de futbol

No conforme en venir de València a buscar la foto del seu fill amb 1er equip

Queixa per haver de pagar les fotografies dels nens amb el primer equip

- Notes: Dos de les qüestions presentades es van solucionar satisfactòriament.

3.2.9- SÍNDIC

2c Demana els socis amb dret a vot del cens

Consulta sobre si el Síndic té constància d'un escrit enviat al President

Demana que el Síndic presenti escrit a Junta Directiva

- Notes: Totes les qüestions van concloure satisfactòriament.

3.2.10- FUNDACIÓ

1c Demana saber quantes localitats té a l'estadi la Fundació

Vol proposar un projecte a la Fundació

No conforme amb la resposta rebuda

- Notes: La Fundació ha rebut el projecte i també ha donat les explicacions pertinents de les qüestions plantejades.

3.2.11- ALTRES

1c Queixa pel manteniment del servei Seient Lliure abans d'un partit important

Demana fer canvi de nom d'abonament de penya

Queixa per tracte poc educat del personal de seguretat Ciutat Esportiva

- Notes: El Club ha endegat un pla per tal que els manteniments del servei Seient Lliure es facin en dies de poca afectació als partits.

4.- ALTRES QÜESTIONS

Al llarg de l'any, els socis fan consultes sobre com presentar una reclamació o suggeriment encara que finalment no materialitzen formalment la seva idea inicial. Aquest Síndic fa un recull de les que considera interessants i que caldria tenir igualment en compte.

Queixa sobre l'adquisició del carnet de compromís, atès que la normativa indica el pagament de les quotes de tres anys però a la pràctica són quatre.

Queixes sobre les dificultats que molts processos o gestions amb el Club suposen per als socis de fora de Catalunya.

Recomanació d'afegir com mètode d'avís els missatges SMS en relació als abonats que tinguin pagaments pendents abans de donar-los de baixa.

Facilitar les altes des de fora de Catalunya atès que es requereix que es personin presencialment.

Queixes per la quantitat de seguidors de l'equip visitant al voltant de localitats destinades a socis.

Queixes per no rebre la devolució dels diners en compres d'entrades duplicades.

Dubtes referits a l'aplicació dels percentatges i preus pels socis al Seient Lliure.

Demanda d'informació per denunciar un soci per la seva conducta associativa.

Gent en partits importants de peu o asseguts a les escales de les boques.

Queixes pels descomptes d'entrades als socis no abonats.

Demanar al Club que intenti millorar les condicions als desplaçaments per evitar situacions com les que es van donar a l'aeroport de Berlin.

Demanar a l'agència de viatges del Club que posi DVD's als autocars per fer més distret el viatge.

Demana saber on es troba la seva placa de soci de la Fundació a l'Estadi

Informacions de com fer-se soci, canviar abonament de nom, etc.

Millora de la informació dels partits del futbol femení al web.

Sol·licitud de pacificació del Club.

Sol·licitud de vot per correu.

5.- CONSIDERACIONS FINALS

Altres qüestions del club que afecten al Síndic ha estat l'exposició i reclamacions del cens electoral així com l'elaboració del cens mensualment, el qual també es fa públic a l'apartat del web del Síndic.

Al respecte, no s'ha presentat cap problemàtica i, des de la Sindicatura, es vol felicitar al departament d'informàtica per la seva professionalitat i, en particular, per garantir fefaentment la protecció del cens i el suport en l'elaboració del cens d'electors que, un cop presentat als socis, de conformitat amb l'article 47.2 dels Estatuts, va ser lliurat de nou a la Junta Electoral.

En relació a altres qüestions que ara citarem, i que concretarem en l'exposició oral a desenvolupar a l'Assemblea General ordinària, voldríem destacar alguns aspectes importants en els que és necessari aprofundir o millorar: a) Tema web Síndic i actualització; b) Que alguns socis han demanat que les entrades pels partits de fora de l'estadi siguin personals i intransferibles, així com es recullen al mateix lloc del partit per evitar revendes; c) Reobertura de la guarderia infantil durant els partits; d) Estudi econòmic i jurídic de la possible creació d'una agència de viatges pròpia; e) Innovacions en el procés electoral; f) Publicitat de la llista d'espera d'abonaments; g) Modificació dels horaris del primer equip de futbol; h) Informació de les condicions, calendari i costos del nou Espai Barça; i) Solució a la problemàtica de les tanques de la tercera graderia i de les tanques de publicitat de darrera els gols.

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 2 Juliol 2015

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis