

INFORME ANUAL QUE PRESENTA EL SÍNDIC DELS SOCIS I SÒCIES A LA JUNTA  
DIRECTIVA RELATIU A LA SEVA ACTUACIÓ DURANT L'EXERCICI 2004-2005.

Presento l'informe corresponent a la meua actuació durant l'exercici 2004-2005, segons disposa l'apartat d) de l'article 51 dels Estatuts del Futbol Club Barcelona, mantenint el format de l'informe de l'any passat.

Com a comentari previ a l'informe en sí, crec oportú posar de manifest que el nombre de reclamacions formalitzades davant de la Sindicatura, i consegüentment la meua intervenció, segueix incrementant-se cada any, el que demostra un progressiu reconeixement i acceptació per part de la massa social de la figura estatutària del Síndic i de les seves funcions de mediació i defensa dels drets dels associats.

Seguidament procedeixo a dividir l'informe en els aspectes que considero més substancials i que són:

### **I.- Reclamacions Rebudes**

Durant l'exercici 2004-2005 a l'oficina del Síndic s'han rebut en total 184 queixes o sol·licituds d'intervenció.

A més, des de la Sindicatura hem tingut una participació directa en el procés de renovació dels abonats, autoritzant una pròrroga per finalitzar aquest tràmit per tal d'evitar un col·lapse de reclamacions, queixes i baixes, que considero hauria estat inadequada perquè no era aquesta la finalitat del procés d'acreditació d'identitats, fotografia i renovació extraordinària que el Club ha dut a terme.

En aquest sentit, i a través d'aquest procediment s'han acceptat des de la Sindicatura 1.330 renovacions de socis que per diverses raons no havien complert amb aquest tràmit dins de termini i estaven en procés de ser donats de baixa.

Fins i tot, 16 socis que tampoc no van complimentar el tràmit de renovació dins el termini ampliat des de la Sindicatura, van obtenir finalment una resolució favorable a la seva renovació per part de la Junta Directiva.

En definitiva, i excloent aquesta incidència que per altra part ha estat molt significativa en l'actuació de la Sindicatura d'aquest any, hem passat de rebre 121

reclamacions a rebre'n 184, el que representa un notable increment que valoro positivament.

Seguidament procedeixo a fer un resum numèric de les diverses qüestions plantejades a la Sindicatura, i el temps dedicat per resoldre-les.

### Informes

Queixes rebudes: 184, 31 amb reunió presencial.  
Renovacions: 1330  
Renovacions Junta Directiva: 16  
Total 1530

Informes pendents de resolució: 4  
Informes resolts: 1526

### Dies d'intervenció

Reunions amb socis: 9 dies  
Reunions supervisió: 23 dies  
Altres reunions: 9 dies  
Total de dies 41

### Resum de les qüestions més plantejades pels socis

Abonaments: 38. Pla de millora o millora per problemes de salut. ↑  
Renovació abonaments: 30. Sol·licituds fora de termini i extraordinàries ↑  
Canvis de nom: 28. Conflictes familiars i compra de carnets. ↔  
Suggeriments Club: 26. Sobre actualitat o funcionament. ↑  
Seient Lliure: 17. Queixes pel descompte, funcionaments i manca de reglament. ↑  
Patrimoni: 13. Visió gols i banquetes. ↔  
Seguretat: 13. Control accessos estadi principalment gol nord. ↑  
Seccions: 9. Problemàtica socis Palau i abonaments. ↑  
Carnet de soci: 4. Problemes de fotografia i dades. ↓  
Comissió Disciplina: 4 Intervenció per reclamació de socis. ↑

Barça TV: 2, Problemes de contractació. ↑  
Cens i Estatuts: 1. Consultes sobre anys d'ingrés. ↓  
Fundació: 1. Consulta. ↑

## 2.- Q ü e s t i o n s e n p r o c é s d e r e s o l u c i ó o p e n d e n t s

M'ha semblat oportú introduir aquest any un nou apartat de l'informe consistent en fer un seguiment dels diversos problemes que se m'han plantejat i sobre els quèja he fet observacions i gestions per tal de resoldre'ls.

Seguint un ordre aleatori aquests problemes serien els següents:

### a) Servei "seient lliure"

Sobre aquest assumpte vaig reclamar insistentment des de l'inici de la meua actuació que el Club comptés amb una normativa específica que regulés el Servei "seient lliure", per tal d'evitar les queixes que s'han anat produint aquests darrers anys degut a la desinformació dels usuaris que han utilitzat el dit Servei; també he discrepat en relació a algun dels criteris que utilitza el Club al repartir l'import de les localitats venudes.

En aquest sentit m'he queixat reiteradament del fet de quèno em semblava just que els socis que cedeixen els seus abonaments a favor d'aquest servei hagin d'assumir, en la part que els hi correspon, les rebaixes i descomptes que el Club efectua, bàsicament a favor dels socis que adquireixen aquestes localitats.

Finalment se m'ha informat que el Club està a punt d'incorporar en la seva web la normativa que reclamava, que si bé manté l'obligació dels abonats que cedeixin les seves localitats d'assumir la part proporcional de la rebaixa, com a mínim ja no podran al·legar desconeixement o manca de comunicació de les condicions en les que utilitzen aquest Servei.

Tot i així he tingut coneixement aquest darrer mes, mitjançant la reclamació d'un soci, que el Club fins i tot a través de Tours Operators en determinades ocasions autoritza rebaixes superiors a les estipulades per als socis, i que en aquests casos també repercuteix la rebaixa a l'abonat que ha cedit al Servei "seient lliure" la seva localitat.

Aquesta pràctica crec que és clarament abusiva perquè introdueix poca serietat i inseguretat en el tractament d'aquest Servei, ja que si bé es pot arribar a entendre i a admetre que es repercuteixi la rebaixa del preu de la localitat que adquireixen altres socis, considero que les promocions i rebaixes especials que pugui dur a terme el departament corresponent del Club no es poden carregar també als abonats que

presten els seus seients al Servei perquè aquestes promocions o rebaixes no en tenen ni en poden tenir cap coneixement previ.

Proposo doncs, en relació al particular, que s'eviti de cara a la temporada vinent la possibilitat de què els abonats que utilitzen aquest Servei puguin quedar afectats per aquestes rebaixes o promocions, i en aquest sentit la normativa hauria d'establir que el descompte que s'aplica als socis és el màxim que es pot carregar als abonats usuaris del Servei "seient lliure", ja que aquestes promocions especials les hauria en tot cas d'assumir el Club amb les seves localitats.

*b) Llista per a la millora d'abonaments.*

Segueix sense obrir-se el procés de millora dels abonaments d'aquells abonats que volen modificar el seu seient actual.

Aquest any al final de temporada s'han resolt els casos dels abonats que per raons excepcional motivades per l'edat, incapacitat física, etc..., havien sol·licitat una millora dels seus abonaments. Però el gruix dels sol·licitants, que són 4.490 abonats, segueix sense poder millorar la seva localitat.

Aquest retard està produint una creixent decepció entre els que estan en llista d'espera, i com es pot veure en la relació d'actuació d'aquesta Sindicatura segueixen creixent les reclamacions per aquest motiu.

A suggeriment d'alguns socis proposo que com a mínim, per evitar les suspicàcies que ja s'estan produint i per garantir també la transparència que aquests socis reclamen de l'actual Junta Directiva, per formar part, diuen, del seu compromís electoral, que es publiqui en la web del Club la relació numerada de tots els socis que han sol·licitat i que estan pendents d'obtenir una millora del seu abonament, buscant el procediment de confidencialitat necessari per garantir a tots els interessats el coneixement individual en tot moment del seu lloc en la llista d'espera.

*c) Llista dels socis que volen abonament.*

Si la llista de millora està de moment paralitzada, l'obtenció d'un abonament per part d'aquells socis que no en tenen també

De les converses que he mantingut al llarg d'aquest any amb diversos responsables del Club he arribat a la conclusió personal que aquesta llista difícilment s'obrirà a curt termini.

Com sigui que també en aquest cas els socis que estan pendents de l'obtenció d'un possible abonament, que són 4.911, es troben totalment desinformatos de les intencions del Club, crec que s'hauria de penjar també a la web la llista d'aquests socis, amb els mateixos criteris de confidencialitat i de transparència, perquè puguin conèixer individualment en quin lloc de la llista d'espera es troben i actuar en conseqüència. A més, el Club hauria de prendre una determinació clara sobre aquesta qüestió, ja que la incertesa que la desinformació actual crea crec que no es pot mantenir indefinidament per un respecte elemental als socis que han formalitzat aquesta sol·licitud.

d) *Banquetes.*

Aquest any vaig rebre la reclamació d'uns socis, que en representen a més de vuitanta, que es queixaven del fet que la incorrecta instal·lació de les banquetes del primer equip a darrera i al seu entorn.

Finalment puc constatar amb satisfacció que s'ha procedit a modificar la implantació d'aquesta instal·lació de forma i manera que s'ha resolt aquest problema definitivament, espero que amb plena satisfacció dels afectats i òbviament també d'aquesta Sindicatura.

e) *Pals i xarxes instal·lades darrera els gols.*

A principi de temporada es van modificar tant la situació com la quantitat de pals de suport com el gruix de les xarxes situades darrera els gols, canvis reclamats per molts socis i conseqüentment per aquesta sindicatura. Sobre el particular ja no he tingut més queixes i per aquest motiu considero que aquesta qüestió ha quedat resolta favorablement.

f) *Vidres i instal·lacions als gols sud i nord.*

Aquest ha estat un altre motiu de queixa que sembla que està entrant en procés parcial de resolució.

Segons se m'havia informat, el Club ja havia acordat suprimir els vidres instal·lats al gol sud de cara a la temporada que ve, fet que hauria resolt en aquesta part de l'Estadi els problemes de visibilitat, mantenint però en el gol nord la instal·lació dels vidres existents i també tanca metàl·lica situada per sobre els mateixos.

Al redactar aquest informe se m'indica que la Comissió anti-violència ha desestimat aquesta determinació de suprimir els vidres del gol Sud, decisió que em sembla clarament injustificada i que causarà una gran decepció a molts abonats afectats.

Considero que aquesta decisió comporta un retrocés en la imatge que el Club hauria de donar per visualitzar que poc a poc s'està guanyant la lluita contra la violència, i que precisament en el gol Sud aquesta situació ja permet de fet la supressió d'aquestes barreres visuals que tantes molèsties causen a molts socis abonats.

Per aquest motiu emplaço a la Junta Directiva i a la Directora General del Club a que facin les gestions necessàries al més alt nivell per modificar aquest criteri, segurament adoptat per alguna persona aliena al Club que no ha ponderat degudament els interessos en joc, i que ha preferit adoptar una posició conservadora i potser poc meditada enlloc d'intentar donar aquest primer pas endavant que crec que ja és hora d'adoptar.

*g) Sistemàtica ocupació per part d'alguns espectadors de localitats que no els hi corresponen.*

Com ja vaig informar al llarg de la temporada a la Directora General, cada cop rebo més queixes, directes o indirectes, motivades per l'ocupació per part d'afecionats de localitats que no són seves, fet que obliga als seus titulars, quan arriben a l'Estadi, a requerir l'ajuda dels serveis de seguretat del Club, o en alguns casos, davant de l'agressivitat dels "okupants", opten per situar-se en altres localitats.

Aquest problema es deu en part a la manca de sectorització de les zones de separació entre els gols i la lateral, a la manca de numeració d'una part de les localitats i finalment a la facilitat d'accedir per les diverses boques a d'altres que no són les pròpies.

En aquest sentit, reitero la necessitat de procedir a sectoritzar les diverses zones, com està de fet sectoritzada la zona de Tribuna on no es produeix aquest problema, i a expedir els abonaments en colors diferents per boques, perquè els responsables del Club puguin controlar amb més facilitat l'accés a les localitats.

*h) Protocol de seguretat de les dades del Club.*

En l'informe anual de l'any passat i com a suggeriment sol·licitava que s'elaborés un protocol per determinar exactament el procediment per tenir accés a les dades personals dels socis i sòcies per part del personal del Club i de persones alienes tota vegada que els Estatuts estableixen com a manament que el Síndic dels Socis i Sòcies mantingui una custòdia formal del cens electoral.

Aquest document de seguretat efectivament ja s'ha elaborat i a tal efecte la Directora General del Club em va trametre una còpia amb data 12 de novembre de 2004, motiu pel qual crec que aquesta qüestió s'ha de considerar resolta.

*i) Horaris dels partits de futbol a l'Estadi.*

Aquest suggeriment que vaig formular l'any passat malauradament no ha prosperat.

Se m'indica novament la dificultat de modificar els horaris que les televisions determinen en funció dels contractes establerts.

Tot i així vull seguir insistint sobre aquesta qüestió perquè segueixo pensant que caldria ampliar la quantitat de partits que es juguin en horaris assumibles tant pels infants, que seran la nostra futura afecció, com per aquells socis, abonats i afeccionats que venen de molt lluny.

### **3.- Suggeriments**

*a) Molèstia visual que generen els anuncis lluminosos instal·lats a nivell de gespa.*

Darrerament ja he tingut més d'una queixa d'abonats i persones que veuen els partits habitualment a nivell pròxim a la gespa, que es queixen de què actualment el que veuen és un partit de futbol amb un fons lluminós que els enlluerna i que va canviant de colors i d'intensitat constantment.

Independentment de què aquesta qüestió té a veure amb els ingressos publicitaris del Club, sembla lògic imaginar que això repercuteix negativament en la visió de l'espectacle en molts seients, i que seria oportú analitzar si es pot aconseguir reduir la intensitat lumínica d'aquests anuncis, canviar-los una mica d'orientació o modificar la seua ubicació del canvi de l'anunci per tal d'evitar que aquesta queixa es vagi generalitzant.

*b) S'han d'establir i publicar els criteris i terminis de pagament del carnet de soci i de l'abonament.*

Després de l'experiència d'aquest any amb tota la problemàtica generada per la fotografia i renovació d'abonaments, ampliació de terminis, etc., crec convenient establir amb precisió els terminis i el procediment de pagament del carnet de soci i de l'abonament de forma i manera que el soci els conegui amb exactitud.

En tot cas, sigui quin sigui el criteri que s'adopti, caldria garantir un procediment previ a la pèrdua definitiva del carnet o de l'abonament consistent en una notificació certificada al soci en la que se li indiqui que si no abona l'import del carnet o



l'abonament en un termini determinat se'l donarà de baixa, abans de fer efectiva aquesta mesura.

Així la funció del Síndic es simplifica molt i solament hauria d'atendre situacions que pugui considerar que són excepcionals.

*c) Proposta formulada per un soci que ja vaig traslladar al President, sol·licitant què les webs dels patrocinadors del Club també es publicin en català..*

El soci Sr. Joan Solé i Martí em va plantejar la conveniència de què els patrocinadors oficials del nostre Club incorporin una versió en català de les seves webs. És una proposta que a mi em sembla interessant i exigible en la mesura de les possibilitats que tingui el Club en la seva relació amb els patrocinadors.

Aquesta qüestió té altres derivacions, ja que a tí tol d'exemple, un altre soci es queixava de què les samarretes i roba en general que es venen amb la llicència oficial del nostre Club estan etiquetades en infinitat d'idiomes excepte el nostre.

Barcelona, 5 de juliol de 2005.-