

INFORME ANUAL QUE PRESENTA EL SÍ NDIC DELS SOCIS I SÒCIES
A LA JUNTA DIRECTIVA CORRESPONENT A LA SEVA ACTUACIÓ
DURANT L'EXERCICI 2005-2006.

El present informe, com els anteriors, recull els trets bàsics de la meva actuació al llarg de l'exercici 2005-2006, complint amb allò que estableix l'apartat d) de l'article 51 dels Estatuts del Futbol Club Barcelona.

Seguint els criteris utilitzats en anys anteriors a l'elaborar aquest informe, vull posar de relleu en primer lloc que aquest any el nombre de reclamacions rebudes s'ha estabilitzat lleugerament a la baixa.

Tot i això, crec que la figura del Sí ndic, tot i el seu relatiu desconeixement per una part important dels nostres socis, s'està consolidant com una alternativa útil per aquells socis que no troben o obtenen resposta a problemes de caràcter individual, i en alguns casos col·lectiu, que el funcionament ordinari del Club produeix sobre una massa social que segueix creixent any rere any com ho confirma l'actual nombre de socis que ja supera el llistó dels 140.000.

Divideixo doncs l'informe en dos apartats, fent esment en primer lloc a les reclamacions rebudes, i seguidament a les qüestions en procés de resolució o pendents i finalment dins d'aquest apartat els suggeriments que proposo a la Junta Directiva.

I.- Reclamacions rebudes.

Durant l'exercici 2005-2006 a l'Oficina del Sí ndic s'ha rebut un total de 153 queixes o sol·licituds d'intervenció, xifra que es situa entre les 121 reclamacions l'exercici 2003-2004 i les 184 rebudes la temporada 2004-2005, tot i que és necessari recordar que l'anterior exercici va coincidir amb el procés de renovació dels abonaments, procés que per la seva complexitat i transcendència entre la massa social va generar una certa conflictivitat sobre la que el Sí ndic es va veure obligat a intervenir directament.

Concretant la meva actuació passo a efectuar el següent resum estadístic:

- Total d'informes presencials: 14

Reunions mantingudes: 13 en 6 dies, pendents una reunió, per manca de contacte.

- Total d'informes no presencials: 139

Contacte amb el Sí ndic:

Atenció personal inicial per part del meu adjunt: 48

Carta: 36

Fax: 38

Burofax: 4

Correu electrònic: 25

Club: 2

- Estat de tràmit.

Queixes rebudes: 153

Informes resolts: 149

Informes pendents: 0

Informes pendents carta confirmació: 4

- Dies d'intervenció

Reunions amb socis: 6 dies

Reunions de supervisió: 20 dies

Altres reunions: 8 dies

Total: 34 dies

- Resum de qüestions plantejades per departaments

	Departaments
Aforaments	86
Jurí dic	6
OAB Telèfon	3
OAB Personal	3
Seguretat	17
Gerència	19
Comissió	6
Penyes	1
RRPP	1
Merchandising	1
OAB	10

Abonaments: 6 millora per problemes de salut. ↓↓ 14 Problemes procés de millora i lateral ↑
Estadi 4 Queixes sob ↑
Renovació abonaments i soci: 30. Sol·licituds fora de termini i extraordinàries ↑
Canvis de nom: 4. Conflictes familiars i compra de carnets. ↓↓
Suggeriments Club: 12. Sobre actualitat o funcionament. ↓↓
Seient Lliure: 4. Queixes pel descompte, funcionaments. ↓↓
Patrimoni: 2. Visió gols. ↓↓
Seguretat: 15. Control accessos estadi principalment gol nord. ↔ Manca de personal de control a les boques ↑↑ Rebuda d'objectes de grada superior ↑
Seccions I . Millora d'imatge ↔
Carnet de soci: 0. Problemes de fotografia i dades. ↓
Comissió Disciplina: 6 Intervenció per reclamació de socis. ↑
Barça TV: 0, Problemes de contractació. ↓
Cens i Estatuts: 0. Consultes sobre anys d'ingrés. ↓
Fundació: 0. Consulta. ↓
Gerència 14 Queixes sobre operatives d'entrades final de Paris i altres ↑↑
Penyes 2 Demanda llistat de penyes ↑ Problemàtica canvi de nom ↑
Jurí dic 2 Data de les eleccions i privadesa de dades ↔
Altres 52 Queixes diverses de poca rellevància

- Mitjana de temps de resolució

Casos de poca complexitat: 17 dies (130 casos)
(Requereix resolució pròpia i alguna consulta al departament corresponent. També inclòs algun cas presencial).

Casos de més complexitat: 64 dies (9 casos)
Requereix consulta prèvia per la resolució o reunió.

Reunions: 21 dies (13 casos)

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

L'any passat vaig iniciar aquest apartat del meu informe consistent en fer un seguiment dels diversos problemes que s'han plantejat i que estan en procés de resolució o s'han resolt al llarg de l'exercici.

A.- Servei "seient lliure".

En relació al particular cal indicar que s'ha notat una molt significativa disminució de reclamacions en relació a aquest Servei un cop s'ha procedit a incorporar a la web del Club una normativa específica sobre el seu funcionament.

Així hem passat de les 17 queixes de l'any passat a solament 4, motiu pel qual considero que com a Síndic puc arxivar el seguiment d'aquest procediment.

B.- Llista per a la millora d'abonaments.

També al l'increment constant de la llista d'espera per a la millora d'abonament que s'havia generat pel fet que aquest procés de millora, que fa anys es duia a terme anualment, estava paralitzat.

El procediment s'ha dut a terme el mes de gener amb tota normalitat, i excepte en algun cas puntual que s'ha pogut resoldre en línies generals de forma satisfactòria, els socis que hi han participat per bé que bona part d'ells no han obtingut les localitats que esperaven, han acceptat les condicions i el procediment emprat.

Crec doncs que sobre el particular, si com sembla finalment aquest procés, que va generar els darrers anys una certa conflictivitat, es torna a posar en funcionament anualment haurà quedat també definitivament resolt.

C.- Llista de socis que volen abonament.

Aquesta qüestió és més delicada, no solament perquè s'ha resolt sinó perquè el conflicte latent que representa pot anar-se incrementant any rera any, ja que en principi sembla una contradicció augmentar de forma important el nombre d'associats quan la capacitat de l'estadi, i sobretot el nombre d'abonaments disponibles, és en aquest moment pràcticament nul.

L'any passat els socis pendents d'obtenció d'un possible abonament eren 4.911; avui en són 1.458 apuntats a l'OAB més 5011 al departament d'aforaments, que formen un total de 6.469 socis.

Cal recordar novament que tots aquests socis segueixen totalment desinformatos en relació a les intencions del Club sobre l'obertura o no d'un procés d'assignació de localitats, i soc de l'opinió personal que s'ha d'informar els socis de les possibilitats reals de què aquest procés realment s'arribi a obrir a l'efecte d'evitar percepcions errònies i consegüentment esperances que no es puguin materialitzar.

Per altra part, crec necessari posar de relleu que davant de la situació de bloqueig que genera l'impossibilitat de concedir nous abonaments als socis que ho sol·liciten, s'incrementa paral·lelament l'abús d'aquells abonats que transmeten mitjançant venda els seus abonaments a tercers sense parentesc, utilitzant el procediment arbitrat pel Club a l'empara del paràgraf segon de l'art. 10.4 dels Estatuts.

Crec que aquesta qüestió s'ha d'atacar d'arrel per part del Club, i considero que la forma de fer-ho, partint de la base de què els socis no són propietaris de les localitats que ocupen sinó que ho és el Club, seria la de modificar aquest procediment d'assignació, de forma i manera que respectant el dret a les transmissions entre familiars, el Club es pugui reservar el dret de tempteig sobre totes aquelles transmissions de localitats que es fan entre tercers, de forma i manera que liquidant tres anualitats a favor del soci que vol cedir a tercers el seu abonament, com de fet ho fan a favor del Club els abonats que es donen d'alta, el Club pugui recuperar la localitat, i acte seguit, si ho considera oportú, posar-la a disposició dels socis que estan en llista d'espera previ pagament de l'import abonat pel Club a l'anterior titular.

Així evitari em tota possible transmissió oficial a tercers no supervisada pel Club i les vendes d'abonaments a preus molts cops desorbitats que s'estan produint sense que el Club en tingui formal i directe coneixement ni participació econòmica.

D.- Vidres i instal·lacions als gols nord i sud.

Novament sobre el particular aquest any s'han rebut a la sindicatura diverses queixes individuals i col·lectives en relació a les molèsties que genera en els gols la instal·lació dels vidres i del tancament amb filat metàl·lic situat sobre els mateixos. Se m'indica però per part de la Directora General del Club Sra. Anna Xicoy, poc abans de preparar aquest informe, que coincidint amb la numeració del gol Nord i el descens progressiu de la conflictivitat, al llarg de l'estiu es procedirà a retirar el cablejat metàl·lic el d'aquell sector que sens dubte representa una millora que crec que s'ha de valorar positivament.

També se m'informa que al llarg de la temporada, en funció de l'evolució de la nova situació generada per la numeració i pel control dels col·lectius violents, aquestes millores es puguin anar ampliant progressivament.

Celebro doncs com a Síndic que finalment s'hagi pogut iniciar la supressió d'aquests tancaments, ja que sens dubte la seguretat de les instal·lacions i les persones és un element prioritari per al Club, però també és la comoditat i visibilitat dels socis que paguen els seus abonaments, motiu pel qual aquest procés s'ha d'intentar portar fins a les seves últimes conseqüències, si és possible, mantenint l'equilibri entre la seguretat i la comoditat en el nostre Estadi.

E.- Sistemàtica ocupació per part d'alguns espectadors de localitats que no els hi corresponen.

Malauradament, aquesta queixa es manté al llarg de la present temporada, ja que la sectorització d'entre els gols i la lateral és insuficient, i són molts els espectadors que canviant la seva localitat, s'instal·len en localitats alienes més ben situades, forçant més d'un cop que els titulars de les mateixes es vegin obligats a seure en altres localitats.

Aquest problema sens dubte podria millorar-se amb una major sectorització, major control dels accessos i boques, i segurament amb unes distincions, pel que fa als colors dels abonaments, per facilitar l'esmentat control.

E.- Inadequada ubicació dels socis discapacitats.

que es queixen de la incorrecta ubicació que se'ls hi ha assignat en el camp.

Constato que efectivament en determinades ocasions l'espai reservat per a -hi, no solament perquè la ubicació actual és inadequada sinó també perquè no tenen assignat un espai personalitzat de forma i manera que han d'arribar molt aviat per garantir una bona ubicació.

Dos són a criteri del Síndic els problemes que s'han de resoldre.

deures que els altres socis, el que comporta que no és en cap cas admissible que l'espai que se'ls hi reserva no estigui numerat i conseqüentment, no tinguin com els altres abonats el dret a la seva localitat, participar en el servei de seient lliure, etc..

Per altra part amb la normativa actual i els criteris que sobre el particular estan vigents en la nostra societat a dia d'avui l'emplaçament i característiques d'aquest espai és clarament inadequat en relació al d'altres estadis europeus per situació, comoditat i espai.

Em consta que s'està treballant en una millora d'aquestes instal·lacions, però crec important assenyalar que aquesta actuació no es pot en cap cas demorar i el resultat final ha de ser el de dignificar de forma definitiva l'espai destinat a aquest col·lectiu amb l'equiparació completa amb els abonats pel que fa a drets i en el seu cas també l'import de l'abonament.

F.- Final de Paris.

El Síndic no pot passar per alt que ha rebut una sèrie de queixes en relació al repartiment de les entrades per presenciar la final de la Lliga de Campions a Paris.

Sobre el particular m'he format una opinió que he tramés als socis que han formulat la seva queixa, i també la Directora General de la que crec procedent transcriure les conclusions que incorporo a aquest informe:

“ 1) L'agència de viatges que contracti el Club (Sigui el RACC o qualsevol altre ja que el contracte vigent finalitza el proper mes de juliol), en casos de partits de demanda extraordinària solament podrà gestionar el desplaçament, essent exclusivament el Club qui assumeixi la responsabilitat d'assignació de les localitats, i això incorporant el gruix d'aquestes localitats al sorteig general que ja es va realitzar amb èxit.

2) Les localitats destinades al Club, inclosa la premsa, s'han de reduir, i si no es produeix una situació excepcional prèviament justificada no haurien de superar en cap cas el límit del 18%-20% del total d'entrades assignades.

3) Considero també que les localitats que reserva el Club per als seus compromisos han d'estar taxades reglamentàriament, de forma i manera que ja molt abans de qualsevol partit d'aquestes característiques es tingui coneixement dels criteris d'assignació per a cada institució, jugadors, directius, departaments, i altres estaments del Club, així com també als patrocinadors, premsa, etc., en funció proporcional a les entrades de que es disposin i amb un mínim marge raonable per ajustar els compromisos ineludibles.

El Club doncs hauria d'elaborar un procediment intern en el que quedés clar i definit procediment del sorteig, quan tothom coneix les regles del joc pot discrepar amb els

criteris però el repartiment és transparent i deixa de ser objecte de queixes i suspicàcies”

Així doncs el Sí ndic proposa que el Club elabori uns criteris d'actuació per aquells partits d'interès excepcional que garanteixin, pel què fa a l'assignació de localitats, que el 80% de les que rebí el Club s'adjudiquin als socis mitjançant sorteig, i les que corresponguin a compromisos del Club, que no haurien de superar en cap cas el 20%, mantinguin uns criteris taxats que serveixin d'orientació de com s'han de repartir.

Barcelona, 5 de juliol de 2006.-

Carles Pi-Sunyer
Sí ndic dels Socis i Sòcies