



**2015/16**

Síndic dels Socis

Dr. Joan Manuel Trayter

# **[INFORME ANUAL SÍNDIC DELS SOCIS EXERCICI 2015/16]**

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

## ÍNDIX

INTRODUCCIÓ.....	2
1.- Dades estadístiques.....	2
1.1- Consultes rebudes.....	2
1.2- Evolució temporades .....	3
2.- Temps de resolució .....	4
2.1- Mitjana de resolució dels expedients .....	4
2.2- Tipologia i resolució de casos.....	4
3.- Dades per departaments.....	6
3.1- Expedients per departaments.....	6
3.2- Detall per departaments.....	6
3.2.1- Oficina Atenció Barcelonista.....	6
3.2.2- Aforaments / Seient Lliure.....	8
3.2.3- Junta Directiva .....	9
3.2.4- Seguretat .....	10
3.2.5- Comissió de Disciplina .....	11
3.2.6- Manteniment obra nova.....	11
3.2.7- Màrqueting .....	11
3.2.8- Departament Jurídic .....	12
3.2.9- Oficina d'Atenció Especialitzada.....	12
3.2.10- Seccions .....	12
3.2.11- Altres .....	12
4.- Altres qüestions.....	12
5.- Consideracions finals.....	13

## 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 2015-16.

## 1.- DADES ESTADÍSTIQUES

### 1.1- CONSULTES REBUDES

Consultes rebudes **668**

Consultes que ha calgut obrir expedient **207**

Consultes	Mail	Telèfon	Presencial
461	112	240	109
Expedients	Mail	Carta/Fax	Presencial
207	143	0	64
Totals			
	Mail	Altres	Presencial
<b>Totals 668</b>	255	240	173

- Notes: En aquest exercici hem detectat, amb gran satisfacció, el fet que altres socis i sòcies recomanen als seus consocis acudir a la sindicatura, atesa la seva experiència anterior en dirigir-s'hi. També l'augment de trucades telefòniques en aspectes relacionats amb el dia a dia del club.

Habitualment els socis utilitzen diversos canals per contactar amb el Síndic, en aquest període novament el e-mail ha estat el més utilitzat.

Rebuda correu electrònic 143 casos 69%. (58 % 14/15,62% 13/14)

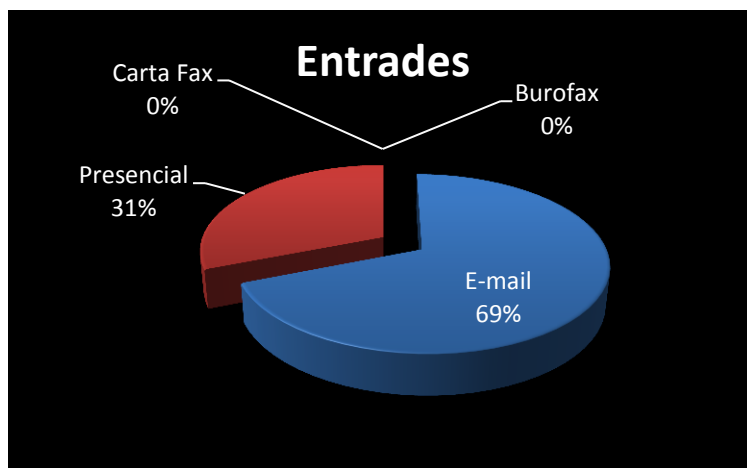
Rebuda presencial 64 casos 31%. ( 39% 14/15, 34% 13/14)

Rebuda carta 0 casos 0% ( 2% 14/15, 1% 13/14)

Rebuda fax 0 casos ( 1% 14/15, 0.5 % 13/14)

Rebuda burofax 0 casos ( 0.5% 14/15, 0% 13/14)

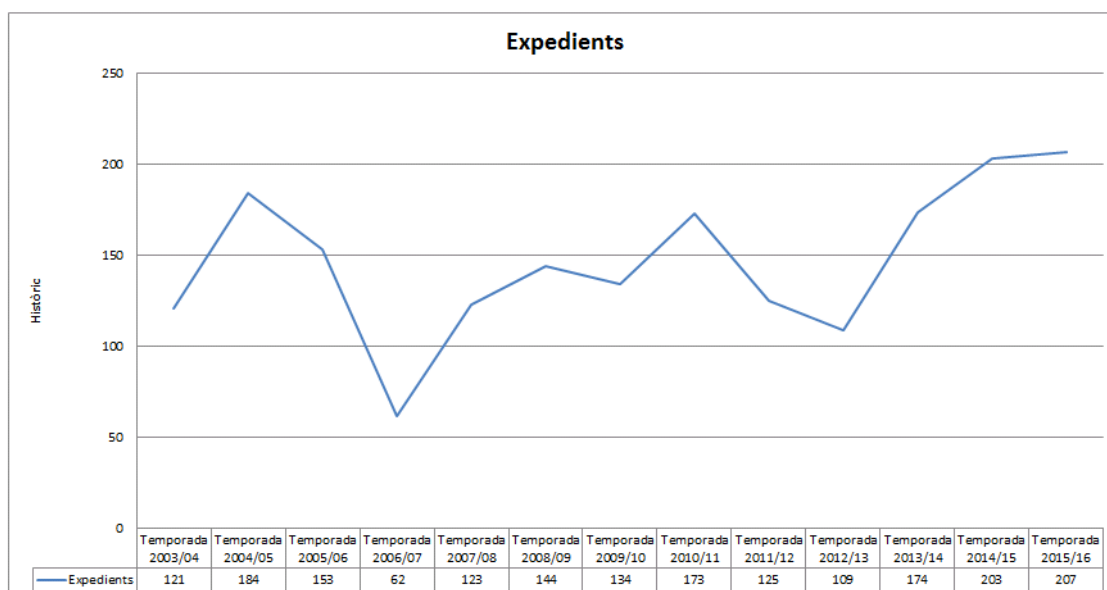
- Notes: El canvi percentual a l'augment del correu electrònic prové de les reclamacions de socis de fora de Catalunya.



Pel què fa a les reunions, el Síndic ha mantingut dotze reunions amb socis que li han demanat. Així mateix, també ha mantingut més de quaranta reunions amb diversos executius del Club per gestionar els expedients.

A més a més, el Síndic també ha mantingut reunions amb altres col·lectius i participat a una reunió amb altres Síndic i Defensors per compartir experiències i punts en comú. Relatiu aquest punt, malauradament no es va poder mantenir una reunió amb el Defensor del Socio del RCDE de cara a poder fer de mitjancers dins la problemàtica de la venda d'entrades d'ambdós clubs i els seus socis.

## 1.2- EVOLUCIÓ TEMPORADES



- Notes: L'augment d'expedients, en la meua opinió té molt a veure amb la integració de la sindicatura dins la vida social del Club. Aquest fet, juntament amb l'accessibilitat del Web, fa que aquesta sigui més propera als associats.  
Caldrà també tenir en compte que la darrera solució a moltes reclamacions històriques, (tanques, carnet sènior, canvis de nom i problemes visuals, entre altres) faran que potser en el futur baixin les reclamacions.

## 2.- TEMPS DE RESOLUCIÓ

### 2.1- MITJANA DE RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

La mitjana de resolució ha estat en tots els expedients de **9 dies** (12 dies 14/15, 19 dies 13/14, 23 dies 12/13).

La durada més habitual, un dia, ho ha estat en 107 ocasions

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

- Notes: Que un 50% (aprox) de les qüestions s'hagin tancat en un dia des de la seva rebuda afegeix agilitat a l'oficina en el dia a dia.

#### Dies tancament i nombre expedients.

	T15/16	T14/15	T13/14	T12/13	T11/12	T10/11	T09/10
15 dies	170 (84%)	137 (71%)	106 (61%)	53 (54%)	77 (62%)	113 (69%)	65 (54%)
1 mes	19 (9%)	39 (20%)	34 (20%)	22 (22%)	17 (14%)	18 (11%)	24 (20%)
45 dies	5 (2%)	10 (5%)	18 (10%)	7 (7%)	9 (7%)	10 (6%)	8 (7%)
2 mesos	4 (1%)	5 (3%)	6 (4%)	4 (4%)	4 (3%)	12 (7%)	8 (7%)
Més de 2 mesos	6 (3%)	2 (1%)	9 (5%)	13 (13%)	18 (14%)	11 (7%)	15 (12%)

Durada	Expedients 15/16	Expedients 14/15	Expedients 13/14	Expedients 12/13	Expedients 11/12
Entre 1 i 7 dies:	154	108	51	33	58
Entre 8 i 15 dies:	16	29	55	20	19
Entre 16 dies i 1 mes:	19	39	34	22	17
Entre 1 mes i 45 dies:	5	10	18	7	9
Entre 46 dies i 2 mesos:	4	5	6	4	4
Més de 2 mesos:	6	2	9	13	18

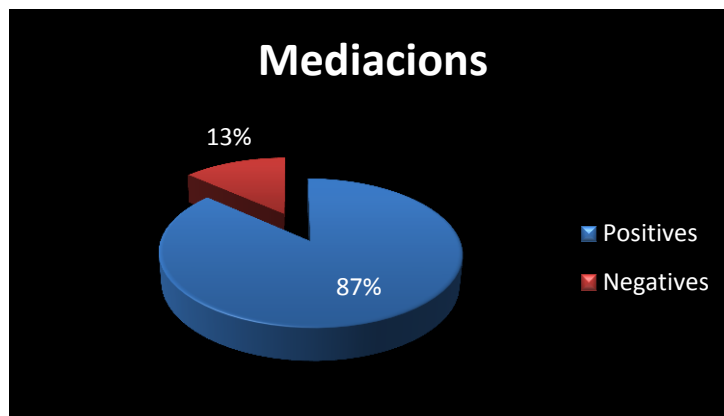
- Notes: Cal destacar l'agilitat de l'OAB en resoldre ràpidament els requeriments del Síndic

### 2.2- TIPOLOGIA I RESOLUCIÓ DE CASOS

Als efectes d'una millor visió general de les funcions del Síndic, en aquest informe les valoracions en baixa, mitja o alta complexitat d'informes anteriors, les substitueixo pels aspectes més concrets de la meua intervenció i resolució final.

Mediacions	Suggeriments	Queixes
149 (60%)	32 (13%)	66 (27%)

Dins les mediacions efectuades a petició dels socis, 120 han tingut un resultat positiu (87%) i només en 20 ocasions (13%) el resultat ha estat negatiu.



Convé subratllar, que la resolució negativa s'ha produït per:

- Manca de proves i/o documents feaents en les reclamacions.
- En algunes significarien greuges comparatius amb altres casos similars.
- Finalment problemes d'impossible solució atesa la problemàtica exposada.

Crec força interessant veure el temps de resolució per cada tipus, atès que cadascun disposa de la seva mínima o màxima complexitat.

La mediació cal necessàriament la implicació d'un o varis departaments.

Els suggeriments també necessàriament impliquen a un o més departaments, atès que són ells els que els reben finalment i contesten al respecte del comentaris de la sindicatura.

Amb les queixes, si aquestes són relatives al funcionament del Club o als processos etc no necessàriament s'implica a cap departament.

La mitjana de resolució en funció del tipus ha estat la següent:

Mediacions	Suggeriments	Queixes
10 dies	8 dies	3 dies

Finalment, també crec convenient indicar que dins els 207 expedients un nombre total de 125 socis ens han agraït per escrit i posteriorment a rebre la resposta, la gestió feta.

Expedients	Agraïments	Percentatge
204	125	62 %

### 3.- DADES PER DEPARTAMENTS

#### 3.1- EXPEDIENTS PER DEPARTAMENTS

En alguns expedients, a més del departament principal també en 46 casos ha estat afectat un altre departament.

	T 15-16	T 14-15	T 13-14	T 12-13	T 11-12	T 10-11	Te 09-10
OAB	151	109	75	45	51	42	42
OAE	4	1	3	-	-	-	-
Aforaments i S. Lliure	45	51	48	26	19	47	44
Seguretat	14	10	13	10	16	10	7
Comissió Disciplina	7	22	24	10	4	7	7
Patrimoni	1	2	3	3	3	4	5
Màrqueting	8	3	2	1	2	6	5
Departament Jurídic	2	-	3	3	2	3	3
Junta Directiva	13	17	30	15	29	50	8
RRPP	-	-	-	1	1	2	-
Síndic Socis	-	4	1	-	2	-	-
Museu	-	-	-	-	2	-	-
Agència Halcón V.	-	-	-	8	-	-	-
Altres	4	3	2	-	2	-	-
Fundació	-	3	-	1	-	-	-
Seccions	2	-	-	-	-	-	-

#### 3.2- DETALL PER DEPARTAMENTS

##### 3.2.1- OFICINA ATENCIÓ BARCELONISTA

57 casos (en endavant, c) Demanen poder recollir les entrades fora de Barcelona

25c Queixa per manca de resposta

15c No conforme amb la resposta rebuda

4c Demana recuperar el seu ordre a la llista d'espera

4c Demana ratificar fora de termini

3c Queixa pel canvi de distribució dels carnets

3c Queixa perquè s'exhaureixen ràpidament les localitats del Passaport Infantil i cal s'amplii

2c Demana una cessió per motiu excepcional de la seva entrada

2c Demana accedir de nou al procés de nous abonats

2c Demana excepcionalment fer-se soci sense acomplir els requisits

Queixa per no poder accedir a un abonament complet des del de Lliga

Considera que cal un sorteig de les entrades pels socis no abonats en partits importants a l'estadi

Demana que els socis de fora de Catalunya tinguin garantides les entrades per assistir a l'Estadi.

Demana que el socis Camp Ple disposin de prioritat als desplaçaments

Demana es creï una llista d'espera per nous abonats a bàsquet

Recomana es limita el Passaport Infantil als deu anys

Demana limitar molt més els trams d'antiguitat al processos del Club

No conforme amb el resultat de l'agrupament familiar

Demana ratificar des de fora de Catalunya

Demana sigui el soci qui fixi el preu de venda al Seient Lliure

Per una confusió, demana poder fer un canvi de nom sense estar inclòs a llista d'espera

Considera que el procés de millora hauria d'anar abans que el de nous abonats

Demana poder pagar la quota de soci  
No conforme amb l'acte dels 50 anys es faci entre setmana  
No està d'acord en pagar la quota de soci dins un canvi de nom  
Demana la condició de sòcia d'edat com el seu marit  
Demana com recollir la insígnia dels 50 anys a l'OAB  
Demana una compensació econòmica per un canvi al calendari de la lliga  
Demana el descompte a la compra d'entrades per un mal funcionament de la web  
Demana OAB no canviï condicions de cessió d'entrades durant la temporada  
Demana no es pugui operar amb el Seient Lliure fins que la quota anual no estigui pagada  
Demana millor informació en cas de partit solidari  
No d'acord que un fill menor no pugui tutelar a un pare per fer-se soci  
Queixa per no poder ratificar els caps de setmana o dies de partit  
No d'acord amb els requisits a la recollida d'entrades per part d'una tercera persona  
Per ommissió d'un requisit a la web demana fer-se soci directament  
Demana una compensació per una ommissió al Web del Club  
Demana una compensació a l'abonament per uns incidents  
Demana saber qui es queda la comissió de la venda d'entrades i demana aquest import  
Creu que cal més contacte amb els jugadors als desplaçaments  
Demana explicacions sobre la revenda d'invitacions a la jornada de portes obertes  
Reclama els imports anteriors a soci sènior  
No conforme amb les formes de reclamar els pagaments  
Vol explicacions d'una qüestió del procés de millora

- 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 ha estat més fluïda que mai i vull destacar positivament i explícitament la tasca dels seus executius.  
Igual que el període anterior, 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.  
Una de les qüestions més importants ha estat la problemàtica generada amb el Passaport Infantil, on normalment si els socis l'activen a darrera hora pateixen problemes d'assistència. A tal efecte, l'OAB ha disposat de mesures per corregir aquestes incidències.  
Relatiu a una de les qüestions més recurrents d'aquesta sindicatura, dir que finalment 4.694 socis que acomplien les condicions de soci Sènior van rebre la carta conforme si s'hi volien acollir. Tanmateix, segueixo insistint que l'adquisició d'aquesta categoria, en la meua opinió hauria de ser automàtica tal com succeeix amb la resta de denominacions.  
Aquest any molts socis i sòcies rebien la insígnia dels 50 anys. Com els homenatjats havien de ser-ho en plena setmana, els problemes d'assistència dels familiars eren majors i això va provocar el disgust d'alguns socis. Si cal remarcar la magnífica organització dels actes.  
Deixo constància d'una altre qüestió que s'havia solucionat i que finalment no s'ha portat a terme, atès que no s'ha fet el procés de millora. La petició era concretada en què els abonaments donats de baixa vagin al procés de millora abans que al procés de nous abonats.  
Segueixen existint casos de manca de ratificació. relatius a la llista d'espera, però amb una gran satisfacció puc dir que sense cap mena de responsabilitat del Club, un cop enfortida la informació al respecte.  
Un tema nou, però ja conegut per aquesta sindicatura, ha afectat als socis d'uns determinats bancs que han decidit, com altres han anat fent a les darreres temporades, renunciar al repartiment dels carnets. Aquest fet, ha vingut motivat per la importància en nombre de socis de dos, de les tres, entitats financeres que encara ho feien. Això ha provocat alguns problemes sobre tot per trobar-se els socis en període de vacances.



- Propostes acceptades.

Individualitzar els enviaments del carnets en cas de incidències a la tramesa.

Adequar un sistema per rebre les incidències del Passaport Infantil per solucionar-les.

Adaptació a les ratificacions fora de Catalunya o en cas que presentin determinades excepcionalitats.

Enviament d'avís als socis que aconsegueixen els requisits de soci sènior.

- Propostes de futur.

Reforçar la informació sobre el Passaport Infantil.

Poder gestionar amb les entitats financeres l'enviament, si s'escau, dels carnets a les sucursals bancaries, en cas ho sol·liciten els socis.

Vigilar que les informacions via web o call center del Club no tinguin omissions i estiguin ven indicades i actualitzades. Cal dir, que la utilització de les noves tecnologies per part d'alguns socis és complexa per ells i per tant cal tenir present aquests detalls.

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

Coordinar amb del departament d'Aforaments el 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- AFORAMENTS / SEIENT LLIURE

13c No conforme amb la reubicació a l'UEFA Champions League

5c No conforme amb les reubicacions per l'entrada de l'ambulància a l'estadi

5c Demana sigui el soci qui decideixi cedir el seu abonament al Partit Solidari

3c Demana excepcionalment recuperar l'import de dos entrades

2c Demana recuperar l'abonament fora de termini

2c No conforme amb la re-agrupació familiar

2c Demana una permuta amb un seient del Club de doble aforament

2c Amb el nou codi QR dels abonaments demana canviar porta d'entrada per més comoditat física

No conforme amb les promocions externes de venda d'entrades

Creu que pels partits d'handbol importants no cal bloquejar les invitacions i ficar preus populars

Demana accedir lliurement amb el passi de favor a qualsevol lloc de l'estadi

Demana el club no canviï les promocions de venda d'un mateix partit

Demana que al planell de compra d'entrades les entrades no quedin separades per boques

Demana que sigui el Club qui exclusivament vengui entrades

Demana una creació d'una oficina exclusiva per incidències al procés de compra d'entrades a finals

Reclama la comissió a la compra d'unes entrades

Demana poder comprar unes entrades fora de la zona FCB a un desplaçament

Queixa pel bloqueig del sistema del Seient Lliure abans d'un partit

Demana s'avisi via SMS i e-mail quan s'arribi al 90% del Seient Lliure

- Notes: Si al meu anterior informe reflectia la problemàtica que va existir al procés de la compra d'entrades per la final de la Copa, aquest any puc dir que el sistema ha millorat, encara que també va registrar incidències, aquestes van ser molt menors. També és de justícia felicitar al Club pel tema de l'Agència de Viatges a les finals, que no han registrat cap incidència a la sindicatura.

Torno a insistir en el programa de re-agrupament familiar. Penso caldria una major transparència en explicar als afectats les opcions que hi ha, en tan en quan la disponibilitat és escassa.

També torno a incidir amb 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.

La reubicació dels abonats per adequar l'entrada a l'estadi de les ambulàncies. Aquest problema es va solucionar correctament.

Finalment, he de felicitar aquest departament, per l'excel·lent implantació del nou codi QR que substituïa aquesta temporada al típic codi de barres

- Propostes acceptades.

Canvi d'identificació al procés de compra d'entrades. En aquest, es demana identificació del soci, fet que no implica que el descompte es faci automàticament, això provoca en algun cop on es desconeix el sistema la seva no aplicació. Per tant, és més senzill que el sistema apliqui automàticament el descompte en identificar-se com soci, tal com es farà en el futur.

També tinc coneixement que en un futur immediat els sistema de venda d'entrades del club disposarà visualment al planell les diverses boques perquè d'aquesta manera es vegin totes les localitats. Actualment, si una família disposa de dos localitats conjuntes, però en diferents boques, al planell de cada boca només hi apareixia una d'elles. A partir d'ara es podran veure les dos boques i per tant facilitaran la venda conjunta.

- Propostes recomanades.

Creació d'una oficina exclusiva només per incidències relatives als processos de les finals.

Notificar convenientment que el procés de compra d'entrades per les finals, també es pot fer presencialment a les taquilles del Club.

Als partits on es preveu una màxima assistència de handbol seria convenient no bloquejar les invitacions fins a pocs dies abans del partit. A suggeriment d'un soci, considera que seria millor fixar un preu popular i que totes estiguessin a la venda. En tot cas, com actualment les no venudes es podrien lliurar als socis que finalment decidissin anar-hi.

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). Referent aquest tema si cal mencionar que el nou sistema rotatori ha estat acollit pels afectats d'una manera molt positiva.

Caldria avisar, via SMS/mail, als abonats que facin servir el Seient Lliure quan arribin al 90%. Molts socis que utilitzen per primer cop aquest servei no s'adonen que no cobraran. A tal efecte també recomano un reforç a la informació d'aquest servei per evitar aquestes incidències.

Per finalitzar, novament reclamo com l'any anterior i com anteriors Síndic, que no es pugui operar amb el Seient Lliure fins que l'abonament de temporada estigui pagat, atès que és un greuge pels socis que paguen la seva quota puntualment.

---

### 3.2.3- JUNTA DIRECTIVA

Es demana doni suport a una campanya de Change.org

Demana explicacions per la no creació de la Grada d'Animació

Considera que cal demanar més transport públic i millors horaris

Reclama sigui la Junta Directiva qui pagui les sancions que rep el Club

Considera que el Club està massa polititzat

No està d'acord amb la utilització de les estelades per part del Club

Queixa per la no inclusió del partit de la Supercopa a l'abonament

Demana es tracti millor als socis als desplaçaments

Demana recorre la multa per les estelades

Demana s'habiliti el vot per correu exclusivament pels socis de fora de Catalunya

No d'acord amb la decisió que s'ha fet dels abonaments no cens

Demana a la Directiva informació sobre el traspàs d'un jugador

Demana es facin gestions per poder disposar d'entrades al "derbi".

- Notes:

Tenint en compte que moltes qüestions són opinables, és a dir, que dins la massa social poden existir opinions contraposades, la figura del Síndic dels Socis a anat valorant cas per cas els diferents suggeriments o queixes

- Propostes recomanades:

Amb referència al vot per correu, crec convenient tenir en compte el fet de que els socis de fora de Catalunya majoritàriament no poden exercir el seu dret de vot, a tal efecte caldria buscar una solució que gaudeixi de les màximes garanties de seguretat jurídica.

Millorar els horaris dels partits, així com instar a l'Ajuntament al reforç del transport públic.

Una de les propostes que volia lliurar, després d'intentar sense èxit coordinar-la amb el meu homònim, el Defensor del Socio del RCDE, és que la Junta faci les gestions corresponents de cara a que els nostres socis puguin adquirir entrades per "derbi", així com també se'ls venguin entrades quan es jugui al nostre estadi.

Finalment, com màxims dirigents del Club crec convenient es valori un fet que com Síndic dels Socis he percebut del meu contacte amb els socis, i que de moment no ha generat cap queixa formal però atesa la preocupació que detecto crec avinent exposar. La nova numeració de l'estadi a nivell de localitats ha de ser molt transparent i disposar d'una informació prou precisa. Cal tenir present el gran nombre de famílies que ocupen llocs separats, també el gran nombre de socis reubicats. Els darrers abonats que disposen d'abonament lliga i no poden acollir-se abonament complert. Zona de l'estadi pels aficionats de l'equip visitant de l'UCL. Reubicats per compromisos de la competició, etc. Aquestes i altres qüestions s'han de resoldre amb la intervenció de varis departaments i és per això que elevo a la Junta Directiva aquesta petició atès que pot causar alguns problemes si no extremem, entre tots, les mesures per garantir la correcció de la reubicacions.

---

#### 3.2.4- SEGURETAT

5c Queixa per les molèsties dels abonats de gol sud baix amb les banderes

3c Demana es facin campanyes per millorar el comportament dels turistes

2c Considera discriminatori no deixar entrar les bosses als homes, i si a les dones

Queixa pel tracte rebut

No conforme amb el poc control a la taula de les paperetes dels candidats a les eleccions

Demana explicacions sobre la normativa, venda i consum de les begudes alcohòliques a l'estadi

Reclama més rigor a determinats partits per perill d'allaus als accessos

- Notes: Es detecta un augment d'incomoditats visuals relacionades amb el comportament dels abonats de gol baix i més concretament als que onegen algunes banderes. Hem d'intentar, entre tots aconseguir animar l'equip sense provocar molèsties a altres consocis. D'altra banda, també es produeixen queixes relacionades amb les persones que acudeixen a l'estadi per primer cop i en visita de turisme, on degut a la seva il·lusió per assistir-hi es fan "selfies", causant també molèsties als abonats. A tal efecte, molts socis recomanen el Club faci campanyes informatives al respecte d'explicar-lis el comportament i la convivència vers el partit. També es detecta una diferència de criteris als controls d'accessos, per la qual cosa penso caldria enfortir una mica més la formació d'aquest personal per evitar alguns incidents amb els socis del Club.

- Propostes recomanades.

Millorar la formació i ampliar el personal de l'estadi.

Tenir present als accessos el nombre de portes obertes per regular molt millor el temps d'entrada i evitar el possible perill d'allaus, sobre tot en determinats partits d'assistència màxima. Així com tenir prevista la seva ampliació en altres partits.

Els socis afectats d'anys anteriors si s'han dirigit a la sindicatura demanant novament més mesures per evitar llançament d'objectes de la grada superior on s'ubiquen els seguidors dels altres equips que ens visiten a l'UCL. Puc dir amb satisfacció, que tinc la promesa del Director General, al que aprofito per felicitar-lo per aquesta gestió, per arreglar en aquesta temporada el sector "Illega" i en la propera temporada tot el sector UCL. Aquest fet, juntament amb l'adequació de les tanques de separació de metacrilat d'aquesta temporada reduirà les problemàtiques de problemes de visió i llançament d'objectes que des de fa anys perjudiquen i pateixen el més de 4.000 abonats que es troben aquella part de l'estadi.

---

### 3.2.5- COMISSIÓ DE DISCIPLINA

5 c Es demana intervenció Síndic dins procés Comissió de Disciplina

Demana es denunciï al President de Penyes del Bages, Berguedà i Cerdanya

No d'acord amb la sanció rebuda

- Notes: Vull destacar d'una manera molt ferma la tasca, tant del President com dels membres actuals d'aquesta Comissió, i sobre tot, la fluïdesa amb el tracte amb la sindicatura. També el rigor en l'enviament de tots el documents, avisos, etc referents als casos que m'ocupen. També vull fer constar que alguns socis han confós una de les tasques d'aquesta Comissió, (rebre denúncies sobre la conducta associativa), amb la del Síndic dels Socis, motiu pel qual se'ls ha adreçat a ella.

---

### 3.2.6- MANTENIMENT OBRA NOVA

Queixa per les tanques massa properes al camp de joc

- Notes: Aquesta qüestió ja solucionada, es va plantejar al primer partit de l'UCL on el soci ja tenia el coneixement de que estaria arreglat, per motius logístics finalment no va ser fins al següent partit on finalment aquest històric problema per fi es va solucionar. Menció especial la que vull fer per aquest departament per la seva professionalitat dins la tasca del tancament del sector indicat al departament de Seguretat, la feina feta és espectacular i a l'alçada d'aquest Club.

---

### 3.2.7- MÀRQUETING

3c Demana que tots els marcadors de l'estadi coincideixen amb el nombre d'assistents

Considera que al càtering de les eleccions no es va tenir en compte els celíacs

Queixa en rebre algunes comunicacions, felicitacions etc amb el nom incorrecte i amb símbols

Reclama es canviï el protocol de la recollida dels nens/es a la foto del primer equip de bàsquet

Demana es facin gestions novament amb la Stady Cam de l'UCL per problemes de visió

Queixa pel tracte del personal del "photocall" amb motiu de l'exposició de les copes

- Notes: Cal dir primerament, que totes les qüestions van ser corregides molt satisfactòriament, per tant, cal felicitar la capacitat de reacció davant les incidències plantejades.
- Propostes recomanades i corregides:

Vull destacar, que al meu requeriment, aquest departament ha canviar el protocol de recollida dels infants que es fan la foto en el primer equip de bàsquet. També que després de fer un seguiment del

problema amb els noms i cognoms amb caràcters com “ç”, “à”, “ü”, etc s’ha corregit el programa informàtic de l’empresa externa perquè els noms apareixen correctament i sense caràcters estranys.

Una altra gestió satisfactòria d’aquest departament va estar parlar amb els responsables de l’UEFA perquè l’operador a peu de gespa de la “Stady Cam” provoqués les menors molèsties visuals als abonats de les primeres fileres. A més a més, també es va corregir una errada detectada als diversos marcadors de l’estadi en el moment d’indicar el nombre d’assistents al partit, que no feia constar el mateix nombre.

---

### 3.2.8- DEPARTAMENT JURÍDIC

Queixa per manca de resposta degut a un accident que va patir  
Pregunta per l’impacte patrimonial de la sanció de l’UEFA

- Notes: Els dos casos segueixen el curs corresponent i que marca el propi departament.

---

### 3.2.9- OFICINA D’ATENCIÓ ESPECIALITZADA

2c No conformes amb la decisió del Club a la petició de discapacitat psíquica  
2c No conforme amb la forma de la resposta rebuda

- Notes: Encara que en primera instància es van rebutjar algunes peticions, finalment totes es van acceptar.

---

### 3.2.10- SECCIONS

No conforme amb la roba lliurada  
Possible cas de discriminació esportiva

- Notes: Els dos casos arribats, i que van patir dos socis del Club han finalitzat prou bé i puc donar com Síndic la mediació acabada, si més no, crec caldria tenir cura amb determinades accions de cara evitar-les per la mala imatge que innecessàriament donen al Club en l’àmbit de l’esport on es produeixen.

---

### 3.2.11- ALTRES

Relatiu a la Botiga Nike queixa sobre un descompte no efectuat  
Relatiu a Gestió Esportiva, gens conforme amb l’assistència d’un personatge famós a l’entreno del equip filial  
Demana el no fitxatge d’un jugador per les seves declaracions  
Relatiu a Penyes, demana una informació relativa al seu funcionament

---

## 4.- ALTRES QÜESTIONS

En aquest apartat indico de les consultes que no s’han materialitzat formalment i que aquest Síndic considera que caldria tenir present per la seva rellevància. Si vull fer constar que en molts casos, sobre tot telefònics, els seus comentaris són anònims. Algunes són coincidents amb altres que ja apareixen a l’informe.

No conforme que com abonat nou amb abono lliga, no pugui accedir abonament complert.  
Manca d’informació al document de renovació de tots els partits al Seient Lliure en passar del 90%.  
Manca de la calculadora que havia a la informació del Web sobre el Seient Lliure.  
No d’acord en valorar la consanguinitat a les altes de socis entre els fills menors i pares i si en canvi, entre cunyats.  
Habilitar una taquilla específica al Palau pels socis, així com la creació del Passaport Infantil Palau.

Reconeixement als socis que van renunciar al retorn de l'ajut econòmic al 1968.  
Realitzar un filtre que discrimini els tipus d'informacions via e-mail que el Club fa arribar als socis.  
Considera que no cal trucar per assistir al partit solidari, que hauria de trucar en cas de cedir la seva localitat.  
Creació d'una bossa d'intercanvis pública on els socis puguin accedir a poder fer permutes, etc.  
Demana poder sortir a la mitja part i poder entrar després.  
Queixa per l'actuació de les grues de la Guardia Urbana els dies de partit.  
Creu que els abonats de Camp Ple haurien de tenir preferència als sortejos.  
Demana que les entrades per les finals sigui personals i intransferibles. No li va tocar, la va haver de comprar a un altre soci i finalment amb les renunciacions, el Club l'ha trucat indicant té una assignada.  
Comenta que unes mampares de tercera graderia estan malmeses. Com finalment no va enviar e-mail no es pot saber d'on.  
Consultes varies sobre conflictes en canvis de nom.  
Demana funcionin millor els ascensors de l'estadi.  
Demana transparència amb els abonaments donats de baixa.  
Presenten denúncies sobre socis i la seva conducta associativa.  
Creu que si el Club el dóna de baixa i al mateix any es dóna d'alta hauria de poder conservar al mínim l'antiguitat.

## 5.- CONSIDERACIONS FINALS

Altres qüestions del club que afecten al Síndic ha estat l'elaboració del cens mensualment, el qual també es fa públic a l'apartat del web del Síndic, així com el cens concret pel sorteig de compromissaris i la seva assistència a ell, tal i com indiquen els articles 22, 26.3, 26.4 i 47è.

Una sèrie de qüestions que seran explicades amb major deteniment a l'assemblea de compromissaris van referides als següents temes:

- a) Adquisició automàtica de la condició de socis sènior
- b) Finalització de les obres per la col·locació de les tanques de protecció de la tercera graderia
- c) Creació i funcionament de l'agència de viatges
- d) Recursos en relació a l'exhibició de les estelades
- e) Informació relativa al traspàs d'un jugador
- f) Informació Espai Barça
- g) Sorteig de compromissaris
- h) Col·locació d'un monòlit en homenatge a Johan Cruyff (ACS) a l'explanada de l'estadi.

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 30 Juny 2016

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis