



INFORME DEFENSORIA DEL SOCIO/SOCIA ATHLETIC EJERCICIO 2023/2024.

Introducción

La Defensoría de Socias y Socios del Athletic Club es un órgano de reciente creación que fue introducido en los nuevos Estatutos Sociales aprobados en la Asamblea General Extraordinaria celebrada el 23 de mayo de 2022, procediéndose a la elección y nombramiento del responsable de esta institución en la Asamblea General Ordinaria que tuvo lugar el 26 de octubre de 2022.

Esta figura se haya regulada en el artículo 59 de los Estatutos Sociales del Club, y se define de la siguiente manera (apartado 1º):

“La Defensoría de Socios y Socias es un órgano unipersonal e independiente de la Junta Directiva, que tiene por misión la asistencia, el asesoramiento y la defensa de los derechos de los socios y socias en su relación con el Club. La Defensoría de Socios y Socias carece de funciones ejecutivas y colaborará con el servicio denominado Oficina de Atención a Socios y Socias”.

En el apartado 3º del mencionado artículo 59 se enumeran las funciones que le son propias:

- a) *Defender y proteger los derechos de los Socios y Socias, conociendo y dando respuesta a las reclamaciones que le dirijan, que deberán ser respondidas.*
- b) *Actuar como mediador, proponiendo la resolución de los conflictos suscitados entre Socios o Socias, la Junta Directiva u otros órganos, de los que podrá recabar la información que crea conveniente.*
- c) *Presentar a la Junta Directiva las recomendaciones que crea oportunas.*



ATHLETIC CLUB

- d) *Entregar a la Junta Directiva dentro de los treinta (30) días siguientes al final del ejercicio un informe anual de sus actuaciones referidas a cada ejercicio. Tal informe se publicará en el portal de transparencia del Club y se anexionará a los documentos que se deben poner a disposición de las personas integrantes de la Asamblea de Compromisarios y Compromisarias o, en su caso, de la Asamblea Plenaria.*
- e) *Dirigir autónomamente, para el eficaz cumplimiento de sus funciones, la organización y el funcionamiento de su oficina, que coordina y dirige con los medios personales y materiales suficientes que deberá facilitarle el Club.*

En la página web del Club, dentro del Txoko de las Socias y Socios, se dispone información general sobre esta Institución, las materias que le son propias, así como el procedimiento establecido para que cualquier persona asociada pueda dirigirse a la Defensoría.

Este Órgano comenzó con su actividad de manera oficial en el mes de enero de 2023, si bien ya antes, desde el mes de noviembre de 2022, había comenzado con gestiones propias de sus funciones.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





Actuaciones.

En este ejercicio 2023/2024 se han recibido setenta y tres solicitudes de Socios y Socias de muy diversa índole (tan solo dos de ellas en Euskera, ninguna manuscrita), habiendo sido de todas ellas tan solo doce las que tenían por objeto alguna de las materias que los Estatutos Sociales señalan como propias de este Organismo, si bien ello no obstante a todas y cada una de las Socias y Socios que se han dirigido a este Órgano se les ha dado acuse de recibo y se les ha intentado informar de a quien remitir su solicitud, dentro de los diferentes Órganos del Club, siendo muchas de estas consultas, solicitudes o quejas derivadas a la Oficina de Atención al Socio y la Socia y/o a la propia Junta Directiva.

De acuerdo con ello, esta Defensoría ha mantenido dos reuniones con Socios y Socias y/o con la Junta Directiva; emitido ocho Dictámenes a cuestiones planteadas por Socios y Socias; formulado cuatro Recomendaciones a la Junta Directiva; e intervenido en dos mediaciones entre Socios y Socias y la Junta Directiva.

Seguidamente disponemos de manera genérica la casuística de los asuntos en los que ha intervenido directamente esta Defensoría:

- El procedimiento implementado por la Junta Directiva para motivar la asistencia de los Socios y Socias al Estadio de San Mamés, que otorgaba prioridad en los sorteos de las entradas de los partidos por el título de cada temporada aquellos Socios y Socias que utilicen más veces el carnet, bien con su propia presencia en San Mamés o la de otra persona, o pongan el mismo a disposición del Athletic para la venta al público hasta dos horas antes de los encuentros, publicitado en el mes de agosto de 2023 y el cual sustituía al procedimiento del año anterior 2022 sobre el cual esta Defensoría ya emitió su parecer en varios dictámenes.



ATHLETIC CLUB

- La aplicabilidad de la disposición del artículo 11.2.b) de los Estatutos Sociales.
- La aplicabilidad de las disposiciones de los artículos 11.2.b) y 11.3 de los Estatutos Sociales.
- Establecimiento en la página web del Club, dentro del Txoko de los Socios y Socias, de una dirección de correo electrónico y/o un formulario electrónico para que los Socios y Socias puedan dirigirse e interactuar, cuando fuera necesario, directamente con la Comisión de Disciplina.
- Analizar la necesidad y conveniencia de promover una modificación estatutaria en lo que se refiere al plazo de un año natural establecido en el artículo 11.2.b) de los Estatutos Sociales, como pudiera ser, por ejemplo, una ampliación del mismo o la introducción de un periodo de gracia.

Así mismo se han recibido consultas, quejas, comentarios de materias o asuntos ajenos a las materias propias de la Defensoría. A modo de ejemplo:

- Denuncia de un Socio presentada frente a otro Socio derivada vía Junta Directiva a la Comisión de Disciplina.
- Preguntas dirigidas a la Junta Directiva al respecto del uso de los dos idiomas cooficiales por la megafonía del Estadio de San Mamés.
- Impugnación de acuerdos de la Junta Directiva.
- Indignación por el hecho de que tras 25 años de antigüedad como Socio el Club le entregue un diploma en vez de una insignia.
- Quejas sobre goteras en el Estadio de San Mamés durante un partido.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





ATHLETIC CLUB

- Cuatro quejas sobre el funcionamiento de la tienda online.
- Quejas sobre la presunta falta de libertad de expresión en el Estadio de San Mamés (contraposición de las situaciones con respecto a las banderas de Ucrania y Palestina).
- Quejas sobre el funcionamiento técnico del torno de acceso al Estadio de San Mamés en un caso de cesión de carnets.
- Quejas sobre la zona donde se ubican las entradas para infantiles, cercana a la zona destinada a la afición del equipo rival.
- Quejas sobre el reparto de productos de merchandising entre el público de San Mamés lanzados desde el campo hacia las gradas siendo favorecidos los asistentes de las zonas bajas del Estadio.
- Quejas sobre el procedimiento de permuta de localidades.
- Quejas sobre la escasez de medios de transporte para poder acudir al Estadio de San Mamés en los partidos que se celebran entre semana.
- Quejas por un problema del cobro vía entidad bancaria de la cuota anual.
- Quejas por el reparto de entradas para Socios y Socias para presenciar los entrenamientos del primer equipo en Lezama.
- Quejas sobre el trato de la atención telefónica de la Oficina de Atención al Socio.
- Quejas sobre la reubicación de Socios y Socias desplazadas por la Grada de Animación y dificultades para la reunificación familiar.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





ATHLETIC CLUB

- Quejas por problemas con la gestión y pago por parte del Club del importe correspondiente por la venta de una entrada tras cesión del carnet.
- Quejas por problema de acceso a un partido al constar como cedido el carnet al Club y vendida la entrada cuando no había habido tal cesión.
- Problemas con la gestión bancaria del cobro de la cuota anual.
- Quejas por la escasez de entradas para la zona VIP del Estadio de San Mamés reservadas para Socios y Socias, y problemas con la página web para su adquisición.
- Quejas por problemas y errores en el recuento de los partidos a los que ha acudido un Socio o Socia a los efectos del cómputo de asistencia para el sorteo de entradas para una eventual final.
- Quejas sobre la limitación de acceso al Estadio de San Mamés con botella de agua con tapón.
- Quejas sobre invisibilidad parcial motivada por carteles publicitarios en el Estadio de San Mamés.
- Quejas sobre la no contabilización de los partidos asistidos por un Socio fallecido en favor del heredero de su carnet a los efectos del cómputo de asistencia para el sorteo de entradas para una eventual final.
- Problemas con el proceso de cambio de localidad.
- Quejas sobre el impedimento de acceder a la Grada de Animación con una botella de agua ni fruta a una socia embarazada.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





ATHLETIC CLUB

- Quejas por adjudicar preferencia a los miembros del Club Athletic frente a los hijos e hijas de los Socios y Socias del Club para el acompañamiento de niños y niñas de la mano junto con los jugadores al saltar al campo antes del inicio de un partido.
- Quejas por destinar parte de las entradas de la final de copa a las peñas y no incluir las mismas en el sorteo para su adjudicación a Socios y Socias.
- Quejas por destinar parte de las entradas de la final de copa a los miembros del Club Athletic y no incluir las mismas en el sorteo para su adjudicación a Socios y Socias.
- Quejas sobre la posibilidad de ceder la entrada adjudicada en el sorteo a un Socio o Socia a una tercera persona no asociada.
- Quejas sobre la obligación de utilizar el procedimiento de descarga en el teléfono móvil de la entrada para la final de copa.
- Quejas por la organización del sorteo de entradas para la final de copa.
- Quejas por la imposibilidad de pagar en metálico la entrada para la final de copa y no tener una entrada física.
- Quejas sobre el procedimiento de descarga en el teléfono móvil de la entrada para la final de copa.
- Quejas sobre el procedimiento de compra de las entradas para la final de copa (modo de reparto por días a efectos de elegir localidad).
- Denegación de acceso con un carnet de Socio cedido a una tercera persona cuando el Socio cedente estaba invitado al palco y no pudo acudir.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





ATHLETIC CLUB

- Quejas por llevar a cabo felicitaciones públicas de índole religioso por parte del Club, salvo que se "felicite", sin excepción, a todas las Comunidades religiosas que conviven en la Villa de Bilbao.
- Quejas por el procedimiento establecido para el acceso para los Socios y Socias a la zona VIP dejando su carnet al Club para su venta, al limitar su aplicación solo a Socios y Socias, no pudiendo ceder esa entrada VIP a una tercera persona no asociada.
- Quejas por no dar preferencia en los sorteos de entradas para finales a aquellos Socios y Socias que no hubieran sido agraciados en ninguno de los anteriores sorteos.
- Quejas por no dar preferencia a los Socios y Socias para adquirir entradas para ver la final de copa en el Estadio de San Mamés, habiendo abierto esa posibilidad a la generalidad del público.
- Quejas sobre el pésimo estado de los accesos al estadio de La Cartuja donde se disputó la final de copa.
- Quejas por no dar preferencia a los Socios y Socias para ver y sacarse fotos con la Copa accediendo de manera gratuita al Estadio de San Mamés para ello, habiendo abierto esa posibilidad a la generalidad del público.
- Quejas por considerar que se equipararon a los Socios y Socias del Club con los Gazte Abonao y miembros Club Athletic de cara a la retirada de entradas del acto de despedida del capitán y leyenda del Club Iker Muniain.
- Quejas por la bonificación aplicada a los Socios y Socias trasladados de sitio por la creación de la Grada de Animación.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS





Conclusiones.

En este primer ejercicio completo junio 2023/ junio2024, tras los primeros nueve meses de funcionamiento de esta Defensoría, noviembre 2022 – junio 2023, se puede reiterar lo dicho tras esos nueve primeros meses: que el flujo de consultas o quejas no ha sido desmesurado (73), siendo la media de poco más de seis consultas al mes (6,08), si bien se ha incrementado un poco frente a la media del periodo anterior (51 consultas/quejas en 9 meses, 5,66 de media).

Así mismo reseñar de nuevo que en general el tono de las solicitudes recibidas ha sido cordial y amable, si bien en algún caso puntual ha habido cierta falta de educación.

A ello añadir que durante este segundo periodo de funcionamiento se han reafirmado los siguientes hechos ya reseñados en nuestro anterior informe sobre las personas asociadas que dirigen sus comunicaciones a esta Defensoría:

- La mayoría de ellas no tienen muy claro cuáles son las funciones y materias propias de la Defensoría.
- Muchos Socios y Socias tienen el erróneo convencimiento de que el responsable de la Defensoría forma parte de la Junta Directiva, lo que no es así, siendo éste un Órgano absolutamente independiente y carente de funciones ejecutivas.
- El desconocimiento que muestran las personas asociadas de los diferentes Órganos con los que cuenta el Club para la gestión de las cuestiones del día a día que no sean de carácter deportivo para poder dirigir directamente a



ATHLETIC CLUB

ellos sus solicitudes, consultas o quejas de acuerdo con la específica función atribuida a cada Órgano, lo cual motiva que sigan utilizando la Defensoría como medio de comunicación con el Club por no saber o no tener claro a quien remitir sus solicitudes y quejas.

- A partir del 6 de abril de 2024, fecha en la que se consiguió el vigésimo quinto título de Copa, tan solo se han recibido 4 comunicaciones, sin que ninguna de ellas tuviera por objeto materia alguna propia de esta Defensoría.

En Bilbao a 30 de junio de 2024.



ERAKUNDEAREN EGOITZA - SEDE SOCIAL - HEAD OFFICE
PALACIO IBAIGANE JAUREGIA, ALAMEDA MAZARREDO, 23, 48009 BILBAO (BIZKAIA)
TEL: +34 94 424 08 77

KIROL INSTALAZIOAK - INSTALACIONES DEPORTIVAS - SPORTS CENTRE
GARAIOLTZA, 147, 48196 LEZAMA (BIZKAIA) - TEL: +34 94 455 60 88

WEBSITE: ATHLETIC-CLUB.EUS

