

4/1/2018

בעיות בתעריפי הנסיעה

מסמך זה מציג דוגמאות נבחרות לדיווחי ציבור שהגיעו למוקד "15 דקות" וממחישות את הבעיות הקיימות באשר לתעריפי הנסיעה.¹

גובה המחירים ביחס לאורך הנסיעה

תלונות נוסעים על מחירי נסיעה בין עירוניים **גבוהים** שאינם מצדיקים את הנסיעה בתחבורה ציבורית.

יש לציין כי חלק מפערי המחיר בין יעדים בעלי מרחק דומה נובעים מרפורמת הטבעות במטרופולינים. זאת מאחר שמעבר בין טבעת חיצונית אחת לשנייה באמצעות חופשי יומי/שבועי/חודשי מאלץ לקנות זכאות גם לטבעות פנימיות יותר, דבר אשר מייקר משמעותית את מחיר הנסיעה.

יש בעיה חמורה עם קו 434 מירושלים לרחובות, המחירים מופקעים, וגם הנהגים של אגד אומרים זאת. חוץ מזה יש חופשי חודשי מירושלים עד לצומת טל שחר ועוד חופשי חודשי ממשמר דוד עד לרחובות. אם אני קונה את 2 החופשי חודשי אני צריכה לשלם עוד כסף עבור התחנה בין צומת טל שחר למשמר דוד. בגלל תחנה אחת המחיר קופץ משמעותית. צריך לעשות חופשי חודשי בין עירוני וזה יקל מאוד על כל תושבי הארץ. ולתקן את המחירים- מחיר מירושלים לתל אביב זול יותר מאשר ירושלים לרחובות-לא הגיוני בכלל.

יש אפשרות חדשה להגיע לרכבת כרמיאל. מכפר ורדים עד כרמיאל באוטובוס עד הרכבת. אבל, הפתעה לא נעימה, מחיר מופקע - תעריף נסיעה במחיר כפול בין הישוב כפר ורדים לכרמיאל 21 ק"מ ואילו מכפר ורדים לנהריה 20 ק"מ עולה מחצית מתעריף הנסיעה לכרמיאל. הרי למשפחה זה כבר מחיר יקר יותר מאשר רכב (אהובה, מעלות תרשיחא)

פערי מחירים לדוגמה:

תל אביב – ירושלים (59.6 ק"מ)	16 ש"ח	רחובות – ירושלים (48.2 ק"מ)	21.5 ש"ח	פער של 66% לק"מ נסיעה
כפר ורדים – נהריה (23.1 ק"מ)	חופשי יומי: 13.5 ש"ח	כפר ורדים – כרמיאל (26.1 ק"מ)	חופשי יומי: 21 ש"ח	פער של 80% לק"מ נסיעה
באר שבע – תל אביב (106.5 ש"ח)	15 ש"ח	באר שבע – ירושלים (104.1 ש"ח)	27 ש"ח	פער של 84% לק"מ נסיעה
טבריה – חיפה (58.6 ש"ח)	21.5 ש"ח	טבריה – קריית שמונה (62.1 ק"מ)	27 ש"ח	פער של 18% לק"מ נסיעה

¹ יצוין כי לא הוכנסו למסמך זה דוגמאות לבעיות תשלום ברב-קו וקבלת זיכוי בעבור תשלום שגוי שעשויים להיות מאוד מסורבלים. נבחרו למסמך זה דוגמאות מייצגות המתמקדות בתעריפים ובמידע הניתן לציבור בסוגיה זו.

חוסר אחידות בתעריפים בין המפעילים השונים

תלונות על עיוותים היסטוריים שטרם תוקנו. להלן מספר דוגמאות:

מחלף נתניה - תל אביב	9 ₪ (נתיב אקספרס)	(אגד) - 16 ₪	פער של 77%
טבריה - צומת גולני	8.20 ₪ (סופרבוס)	9.10 ש"ח ("נצרת נסיעות ותיירות") 10.5 ₪ (אגד ו-GB)	פער של 28%
צומת השרון - א.ת נווה נאמן בהוד השרון	9.60 ₪ (קווים)	12.50 ₪ (אגד)	פער של 30%
עפולה - אילניה/מחנה נפתלי	13.5 ₪ - מחיר חופשי יומי במטרופולין	14.5 ₪ אגד (לכל כיוון - המפעילה היחידה בקו!)	למעלה מ-100%

חוסר אחידות בתעריפים בעת מעברים בין מפעילים

על אף רפורמת הטבעות במטרופולינים לא כל המפעילים מתואמים, והנוסעים נאלצים לשלם מחיר כפול. נדרשת אסדרה נוספת.

יש נוהג משונה לפיו אין נסיעת המשך בין קווי סופרבוס במטרופולין ירושלים לבין קוי אגד או רכבת קלה בירושלים. כבר קרה לי בעבר שחוייבתי פעמיים כשנסעתי עם סופרבוס ממבשרת ציון לירושלים ואח"כ בתוך ירושלים. הפעם נסעתי בתוך מבשרת, ורציתי להמשיך למחלף הראל עם קו של סופרבוס. עלות הנסיעה אותה עלות - 5 ש"ח. יש גם קווים של אגד שמגיעים למחלף חמד אך תדירותם נמוכה. חוייבתי פעמיים- הן בנסיעה בתוך מבשרת למחלף הראל ואח"כ למחלף חמד בסופרבוס. האם אני יכולה לפנות לקבל החזר על הנסיעה? ממי? האם לא אמור להיות הסדר בין כל חברות האוטובוס במטרופולין ירושלים?

מדוע לחברת GBT אין הסדר מעבר עם אגד (כפי שיש ל סופרבוס למשל)? לדוגמה עליתי בתחנת אלונים לכיוון חיפה, ונחוץ כרטיס נוסף של אגד, לעיר עצמה. לא מדובר בבטיחה נקודתית.

שלחתי למשרד התחבורה תלונה על כך שנתיב אקספרס חייבו אותי מחדש למרות שהיה לי מעבר בתוך איזור השרון. אם תרצו אשלח לכם את התלונה המלאה והתגובה המדוייקת שלהם. אבל בגדול התושבה שלהם הייתה שנתיב אקספרס לא משתתפת ברפורמת התחבורה הציבורית, מה זה השטויות האלה?! מה שעוד יותר מעצבן שגם הנהג לא אמר לי כלום לפני שהוא חייב אותי למרות שהדגשתי שיש לי נסיעת מעבר. הוא יודע שזה לא תופס אז שיגיד לי אני אעלה במקום על קו אחר שכן מקבל מעבר... אני נוסעת שנים בתחבורה ציבורית וסהכ אני בעניינים ובכל זאת זה לא היה ברור, מה עם האנשים שלא כזה מבינים? זה לא פייר שהוא מחייב בקביעות אנשים חייב נוסף באותה הנסיעה. לא ייתכן שנתיב אקספרס נוסעת באיזורים בהן פועלת הרפורמה אך לא משתתפת בה, איזה מין רפורמה זו...

חוסר תיאום במעבר בין קווים בין-עירוניים ועירוניים

אני כבר כמה זמן מנסה לקנות כרטיס מעבר מרמת אביב ללוד. לפני שבוע הנהג של קו 462 של קווים אמר לי שאני צריך לקנות כרטיס עם קוד 6 ב 11ש. הבוקר קניתי קוד 6 על קו 171 של אגד ב 12.5ש, וכשעליתי על 462 אחר כך הנהג אמר שאין בכלל אופציה לכרטיס מעבר ללוד, וחוייבתי בעוד 11ש. אני לא מבין למה אי אפשר לקנות כרטיס מעבר ללוד מלכתחילה, ולמה הנהגים השונים לא באמת יודעים את הפרטים האלה.

אני גר במעלה אדומים ואני נוסע קבוע בקו 481 הלך וחזור כל יום. יש סוגיה שאני מעוניין לקבל תשובה עבודה- אני גר בשכונת 06 (צמח השדה) וקו 481 לא עובר בשכונה שלי (לגיטימי הוא עושה סיבוב גדול). התשלום נסיעה כנוסע רגיל הוא 21.5 שקלים (מכיל נסיעה ממעלה אדומים לירושלים ומירושלים לתל אביב). הבעיה היא שלמרות שאני משלם תעריף נסיעה ממעלה אדומים לתל אביב אינני יכול להשתמש בכרטיס ששילמתי ככרטיס מעבר בתוך מעלה אדומים וזה מצריך ממני לבצע הליכה של 15 דקות עבור כל נסיעה שאני עולה או חוזר ממנה או לשלם נסיעה פנימית במעלה אדומים). בד"כ נסיעה לוקחת כשעה ועשרים לכל כיוון ולכן גם הכלל של שעה וחצי זמן של הכרטיס מעבר מאז התיקוף האחרון תופס פה.

עליתי על קו 61. הסברתי לנהג שאני רוצה לשלם על כרטיס משולב כי אני עומד לעלות על הרכבת לנתניה. לזכותו יאמר שהוא גם הגיע בזמן וגם הנהג היה מאוד אדיב אך לא הצליח למצוא את הדרך לאפשר לי את הכרטיס המשולב שרציתי, היו לו כרטיסים משולבים אבל לא לנתניה. יצא בסוף ששילמתי גם לאוטובוס וגם לרכבת.

מידע חלקי ולעיתים סותר

הציבור נדרש להיות בקיא בתנאים השונים לצורך קבלת ההטבה, גם כאשר הם משתנים ממפעיל למפעיל. כמו כן במידה ונוסע חושב שמגיע לו זיכוי, הוא נאלץ לפנות לחברה המפעילה ואם היא מוצאת לנכון לזכותו, הוא לרוב יתבקש להגיע פיזית לעמדת שירות לקוחות כלשהי.

בעשירי לינואר טענתי כרטיס רב קו ב"גמיש 30" (כל גוש דן) על קו 238 של דן, משום מה זה תקף רק עד 31 לחודש במקום עד העשירי לחודש הבא. פנייה לשירות הלקוחות של חברת דן הסתכמה ב"לך פיזית (!) לעמדת שירות לקוחות של רב קו, רק הם יכולים לעזור לך", כמובן שהזמן שיעלה לי להגיע לעמדת שירות לקוחות לא שווה את הסכום שנגזל ממני.
אחרי בדיקה התברר לי כי אם אתה קונה את המנוי ברכבת זה תקף ל 30 יום, אם באוטובוס זה תקף לחודש קלנדר.
ההיצמדות לחודש קלנדר, ביחוד כאשר זה לא מחויב טכנית, והשימוש בשם "גמיש 30" כאשר אין שום קשר למספר 30, דבר שלדעתי גובל בפרסום שקרי הם גזל של הציבור וזה חייב להיפסק.

אני רוצה להתלונן על גניבה לאור יום.

בתאריך 17.4.19 הטענתי את כרטיס הרב קו שלי בחופשי-חודשי באוטובוס של אגד. היתי בטוחה שהוא תקף לחודש שלם (כשמו כן הוא). למרבה הפתעתי, ראיתי יום למחרת כי הוא תקף רק עד סוף אותו חודש (30.4). מסתבר, שאם מטענים את כרטיס הרב קו באוטובוס ולא בתחנת רכבת, כרטיס חופשי חודשי תופס רק עד סוף החודש, ולא סופר חודש שלם מיום ההטענה.

בחישוב פשוט, שילמתי על 11 ימים של נסיעות 213 שח במקום כ-80 שח. יותר מ100 שקלים פשוט נגנבו לי מהכיס!!

הלכתי לסניף אגד רב קו בראשון לציון בתחנה המרכזית הישנה, בבקשה לקבל זיכוי כספי או פתרון חלופי. לאחר שהסברתי את כל שאירע, כמובן עם הצגת הקבלה, כל מה שיכל לומר לי האחראי זה "האחריות מוטלת עלייך".

איך מנגישים את התחבורה הציבורית לאזרחים? על ידי כך שגונבים ממנו עודף כסף? האם הרב קו לא היה אמור להגיע ולחולל מהפכה בתחום התחבורה הציבורית? להוזיל עלויות?

ועוד מילא אני, בת 22. מה איש מבוגר היה עושה? איך הוא היה אמור לדעת את הפרט הזה? אטימת אוזניים וחוסר רצון לעזור מצד אגד רק הגבירו את התחושה שיצאתי מרומה.

טענתי את הרב קו בשבת, עם חופשי יומי מרחבי. המחשבה היתה להשתמש בו ביום א ה 04.06.2017. כאשר עליתי לאוטובוס, הנהג הודיע לי שהכרטיס איננו מכובד. לטענתו, חופשי יומי הוא רק לאותו היום ולא ניתן להשתמש בו ביום אחר, בלי קשר לעובדה אם נעשה בו שימוש או לא, זוהי הטעייה של הצרכנים החושבים שהרבה מתפקד כרטיסיה ולא כרטיס. 03.06.2017

פונה אליכם גם בנושא הזה בעקבות התעלמות מוחלטת של חברת דן מהמקרה במשך כחודש. קניתי ביום 14.7 הטענה של חופשי יומי בקוד 143 (צפון וגוש דן) עבור הרב קו שלי כשהנהג הבהיר לי שהשירות ניתן עד 'עד סוף השירות' / כלומר עד סוף קווי הלילה. בעת נסיעה מדיזינגוף לרדינג, השעה הייתה 0:40 וחוייבתי על הנסיעה בקו 72 של דן. לאחר מכן נסעתי בקו 807 של אגד ובו / כפי שהובטח לי / אכן עבד ה"חופשי יומי". בעת החיוב בקו של דן התווכחתי עם הנהג אך הוא התעקש שאני צריך לשלם שוב.

אבקש את התייחסותכם לנושא שכן שילמתי כ 26 שקלים בבוקר, ובנוסף עוד 5.9 ש"ח על נסיעה בתוך ת"א.

לא ברור לי מדוע חוייבתי פעמיים. פניתי לדן ובמשך כחודש לא קיבלתי את התייחסותם, למרות פניות חוזרות ונשנות. כעת פונה אליכם במקביל לפניה למשרד התחבורה.
