



3.1.19

ביטול תשלום אצל הנהג – רפורמה חצי אפויה

ב-21.12.18 בוטלה אפשרות התשלום אצל הנהג בגוש דן (טבעת 1). יצוין בפתח דבר כי תהליך זה שהחל בגוש דן החל בירושלים באוגוסט 2018 בירושלים, לאחר תקופת ניסיון של חצי שנה ובבאר שבע במהלך 2017. במקביל לרפורמה זו, חלה באפריל 2018 רפורמת התעריפים הבין-עירונית במסגרתה בוטלו כרטיסי נסיעה מוזלים של הלוך-ושוב, ונוצרו כרטיסי חופשי-יומי, חופשי –שבועי וחופשי חודשי. קשיים מבניים בטעינת הרב-קו והשימוש בו שהוצפו על ידי הציבור הירושלמי לא זכו להתייחסות ולטיפול טרם כניסת הרפורמה לגוש דן. דו"ח זה יסקור את **בעיות התשלום שנוצרו מהמצב החדש במרכז הארץ** על בסיס דיווחים שהגיעו למוקד פניות הציבור של "15 דקות" מאז החלת הרפורמה בגוש דן. יודגש כי **הבעיות המוצגות הינן בעיות הדורשות טיפול מערכתי מצד משרד התחבורה עד לתום תקופת ההסתגלות** כדי להיערך לביטול של אפשרות התשלום אצל הנהג.

א. מבנה הכרטיסים מחייב להיערך מראש

משתמשי התחבורה הציבורית שרוצים ליהנות מההטבה של "חופשי יומי" צריכים לתכנן ולקנות מראש כרטיס ייעודי. אין אפשרות להשתמש בכסף שהוטען על הכרטיס, הנקרא "ערך צבור". לאחרונה, התאפשר להזמין "חופשי יומי" מראש. עם זאת ההזמנה מוגבלת לשבוע מראש ועל הנוסעים לבחור את התאריך המדויק. שיטה זו מסרבלת ומקשה את תהליך התשלום, במיוחד עבור נוסעים ללא טלפון חכם תומך. יודגש כי המהלך פוגע גם באנשים מבוגרים. על מנת ליהנות מהזכאות לחופשי-יומי עם הנחת ותיק, הם צריכים לתכנן מראש את נסיעותיהם ולמצוא מדי כמה ימים מכשיר הטענה באזור מגוריהם. מדובר במהלך פוגעני ביותר עבור אוכלוסייה שלרוב סובלת מקשיי נייודות.

מצב אבסורדי יש לי ברב קו 150 שקל אני רוצה לעשות חופשי יומי שעולה 13.50 שקל הוא לא יכול לקחת את זה מהיתרה שיש בכרטיס. הוא חייב שאשלם בנוסף. מיותר לגמרי וחייב להשתנות תוכלו לטפל בזה?

חופשי יומי, גרה במרכז, עובדת בחיפה ומתבססת על חופשי יומי (אין לי צורך בחופשי חודשי). עד היום - ניתן היה לרכוש ב מזומן על גבי הרב קו אצל הנהג. אתמול הזמנתי דרך אתר הרכבת חופשי יומי להיום (יש לי אייפון HopOn לא רלוונטי באוטובוס לא ניתן לראות את הרכישה. ברכבת - רק אחרי תיקוף הכרטיס (פיספסתי רכבת בגלל זה). מה לעזאזל אני מפספסת? האם השעתיים נסיעה שיש לי לחיפה יהפכו מעתה לשעתיים וחצי? (אגב הנהג אוטובוס היה אדיב ורק אמר שאבדוק את זה



ב. קשיים בטעינת רב-קו

1. הציבור מציף קשיים באפשרויות הטעינה שהועמדו לרשותו. ראשית, **האפשרות לקרוא את כרטיס הרב-קו בעזרת הטלפון החכם מוגבלת**. יכולים ליהנות מהשירות רק משתמשים בעלי טלפון חכם בגרסת אנדרואיד עם רכיב NFC. כלומר, בעלי אייפון ומשתמשי אנדרואיד ללא NFC אינם יכולים ליהנות מהשירות. אלא אם כן יגיעו פיזית לאחת מעמדות השירות וייקנו מכשיר הטענה ביתי.

לא יכול להיות שבנו אפליקציה לטעינת רב קו רק למכשיר אנדרואיד ולא לאייפון!!! זו פשוט חוצפה, יש ציבור ענק בישראל שיש לו אייפון והטענת רב קו במחשב היא לא ריאלית. אני לא אלך עכשיו לקנות מכשיר מיוחד שצריך לחבר למחשב כדי להטעין רב קו. מה זה הדבר הזה? הם לא רוצים שאנשים יסעו בתחבורה ציבורית?

2. **צורך בכרטיס רב-קו בעל צ'יפ**. משרד התחבורה, לצערנו, לא עשה די כדי ליידע את הציבור על כך טרם כניסת הרפורמה, ולהעמיד לרשות הציבור אפשרות נוחה להחליף את הכרטיסים ללא צ'יפ.

לא ניתן לטעון על כרטיס ללא צ'יפ. (נקנה במרכז רב קו של אגד באבן גבירול תל אביב). "הזמנתי טעינה" דרך המחשב. מכיוון שיש לי אייפון ולא אנדרואיד, התבקשתי לגשת לתקף את ההזמנה בעמדות כספונט, למשל. אבל- מכניסים את הכרטיס- וזה לא עובד. ולא ברור למה. במקרה היתה איתי חברה עם כרטיס רב קו עם צ'יפ. ניסינו להכניס את שלה. רק ככה הבנו שזו הבעיה.

3. **הציבור מדווח בצדק רב על היצע דל של מכונות להטענת כרטיסים ואפשרויות תשלום מוגבלות במכונות הקיימות**. כך למשל, עמדות תל-אופן שלא הוכשרו כמובטח בפרסומים הראשוניים, כספונטים שאינם מציעים את כל סוגי החוזים או אינם מזהים כראוי כרטיסים.

היום ניסיתי להטעין את הרב קו ב4 מקומות שונים ללא הצלחה! קודם בקו 1, המכשיר זהה את הרב קו אבל לא את כרטיס האשראי ולא היה לי מזומן. אחרי זה ניסיתי לחפש בסופר פארם על שד' ירושלים איפה מטענים ולא מצאתי, ממול הייתה פיצוציה ומחוצה לה כספומט בוא ניתן להטעין, הכנסתי את הכרטיס אשראי לחצתי טען רב קו התבקשתי להכניס כרטיס ברגע שהכנסתי את הרב קו הכל התאפס ולא היה דרך להטעין, ניסיתי 3 פעמים שם ללא הצלחה. בדף שחילקו באוטובוס היה רשום שאפשר גם בתחנות תל אופן במקרה יש אחת ליד הבית שלי ברחוב המחרוזת, הגעתי לשם ובכלל לא הופיעה באופציה!:

4. **אפשרויות מוגבלות של טעינה במזומן**. הטענה במזומן רלוונטית לקהלים רבים שאין להם טלפון חכם או אין להם כרטיס אשראי, בניהם בני נוער, מבוגרים והחברה החרדית.



ליקויים בתיקוף וחיוב של כרטיסי רב-קו

1. הנוסעים מציפים כי ישנן בעיות במכשירי התיקוף העצמאי. כך למשל, אין אפשרות לבחור את החוזה המתאים (דוגמת חופשי חודשי) או שמתבצע חיוב כפול.

קו 282 של אפיקים לא מתקף חופשי חודשי של טבעת מרכז 1 - למרות שהאיזור כלול בטבעת זו. בקווים אחרים מתבצע תיקוף תקין

העברתי את כרטיס הרב קו בקורא שנמצא ליד הדלת האחורית של האוטובוס על מנת לשלם בערך צבור. לפני שהעברתי הצג הראה בבירור 1 במספר הנוסעים, ולא נגעתי במסך, כך שנשאר על 1 כשהעברתי את הכרטיס, אך באישור שהופיע על המסך היה כתוב שחוייבתי על נסיעה של שני אנשים. בדקתי באפליקציה רב-קו אונליין, ואכן מופיע שם שחוייבתי בנסיעה זו על שני אנשים, 11.80. ממש לא ברור לי איך זה קרה. כמובן שלנהג לא היה איך לעזור, הוא הדפיס לי פתק עם פרטי הנסיעה על מנת שאוכל לפנות לחברת קווים ולבקש החזר

2. לא בכל הקווים יש מכשירי תיקוף מאחור, כפי שהבטיח שר התחבורה. חלק משמעותי, ואולי מרכזי בהצלחת הרפורמה, הוא העמדת מכשירי תיקוף מאחור. עם זאת בחלק מהקווים בגוש דן לא הוצבו מכשירי תיקוף. הדבר יוצר בלבול בקרב הנוסעים ומאריך משמעותית את זמני הנסיעה.

צעדים לשיפור הרפורמה בגוש דן

א. יש לאפשר חיוב מהערך הצבור לחופשי יומי (עם קיזוז ההנחה הרלוונטית). לחלופין, יש לאפשר שהנסיעה הראשונה ביום תוכל להיכנס לתוך תחשיב ה"חופשי-יומי" עד להגעה לעמדת רכישה.

ב. יש להציב עמדות הטענה במזומן בקווי אוטובוס עתירי נוסעים. באוטובוסים אלה ניתן להגיע לנתח גדול מציבור הנוסעים, ויש בהם מקום להצבת מכונת הטענה. בנוסף, כיום יש בארץ ובעולם מכונות הממחזרות עודף (בניגוד למכונות המוצבות כיום בקו 1 בתל אביב שאינן מחזירות עודף). מכונות הממחזרות עודף לא דורשות תחזוקה רבה ומאפשרות הטענה בתוך האוטובוס.

ג. יש צורך בפריסה רחבה יותר של עמדות הטענה במזומן ובאשראי במקומות מרכזיים במרחב הציבורי, ברשתות ובמרכולים.

ד. יש לאפשר לאוכלוסייה מבוגרת להטעין חופשי-יומי דרך הנהג. לנוכח המצב הקיים של עמדות פריסה מוגבלות ביותר, ובפרט עמדות מזומן. יש לאפשר לאוכלוסייה מבוגרת לטעון



את הרב קו ב"חופשי יומי" אצל הנהג, ולא רק לקנות כרטיס לנסיעה בודדת כפי שקורה כיום.

ה. **יש להציע טעינה של כל סוגי החוזים בכספונטים.** כאמור, בחלק מהכספונטים אין את כל החוזים האפשריים להטענה.

ו. **יש לשפר את הפרסום לציבור.** יש לפרסם על גבי תחנות האוטובוס השונות **פרסום קבוע הממפה את מוקדי הטענת/ הנפקת הרב קו הקרובים לתחנה.** מידע זה ישמש אוכלוסיות אשר לא חשופות לאינטרנט ויהווה פרסום קבוע לאחר תום תקופת הפרסום באמצעות הדיילים.

כמו כן יש לפרסם טוב יותר את **אפשרות התשלום לאזרחים ותיקים באוטובוס.** כרגע קיים בלבול וחוסר מידע בנושא.

ז. **שיפור העלייה מכל הדלתות, כך שהיא תתאפשר בכל הקווים בגוש דן.** הפסקת הטעינה אצל הנהג ללא עלייה מכל הדלתות ותיקוף מאחור תשמר את החיכוך בין הנהג לנוסעים ולא תקצר את זמני הנסיעה.

המלצות כלליות נוספות

ח. **שיפור מערך הזיכויים.** נוסעים שמסיבה כלשהי צריכים לקבל זיכוי נתקלים בקשיים רבים לקבל את הזיכוי. הם צריכים פיזית להגיע לאחת מעמדות השירות, ושם הם לא אחת נתקלים ב"תשלום כלוא". לדוגמה, לא ניתן להזדכות על כסף שהוטען בפרופיל סטודנט. באופן דומה, אם אבד הרב-קו, שחזור הכרטיס במלואו דורש הגעה פיזית לעמדת השירות פעמיים. פעם אחת כדי להוציא כרטיס ופעם נוספת, כעבור מספר ימים, לקבל את הכסף שהיה מוטען עליו.

ט. **אפשרות לצפות בתיעוד הנסיעות און-ליין.** כיום אפשר לקבל ברב קו און-ליין פירוט של עד שש נסיעות אחרונות. המשמעות היא שאם עובד נדרש להמציא קבלות על נסיעות עבודה בתחבורה ציבורית, כמקובל בחוק, הוא צריך לגשת פיזית לעמדת כל-קו. יש לאפשר צפייה נרחבת יותר באון-ליין שכן מדובר בקבלה על תשלום לכל דבר ועניין.

י. **טיפול במגבלת החוזים ובבעיית סדר החוזים.** נוסעים מלינים על תשלום עודף בשל סדר חוזים (למשל חיוב ב"ערך צבור" במקום ב"חופשי יומי"). כמו כן יש מגבלת מקום ולא ניתן לרכוש לטעון יותר מ-8 חוזים, כאשר חוזים ישנים של הרכבת אינם נמחקים. עניין זה בעייתי במיוחד למשתמשים קבועים ולזכאים להנחות. גם כאן מדובר בבעיה טכנולוגית שדורשת פתרון מצד משרד התחבורה.

יא. **טיפול בבעיית תשלום על אזורים שונים ברכבת.** כיום, בנסיעה בין עירונית לא ניתן לנצל חופשי חודשי אזורי. כך למשל נוסע מפתח תקווה-לבאר שבע אינו יכול לנצל את החופשי חודשי בין פתח תקווה לת"א, אלא אם כן יצא מהרציף, יתקף את הכרטיס ויחזור.

יב. **אפשרות לרכוש כרטיס רכבת מראש בעזרת ערך צבור.** במצב הקיים ניתן לשלם בערך צבור רק עבור כרטיס אחד בכל פעם. הדבר מייתר את היתרון שאמור היה להיות לתשלום מראש וחסכון בזמן ומעמיס על תשתיות התשלום בתחנות הרכבת.



י.ג. **אפשרות למשיכת יתר ("מינוס") ברב קו** - פתרון זה, הנהוג בערים שונות בעולם (לדוגמה בסן פרנסיסקו), מתאים למצב בו נוסע עולה לאוטובוס ומגלה מאוחר מדי כי יש לו יתרה נמוכה מדי לנסיעה. המינוס יאפשר נסיעה אחת או שתיים (גם אם אין מספיק כסף ברב קו), ובטעינה הבאה, יתקזז המינוס עם סכום ההטענה. אפשרות ה"מינוס" תאפשר לנוסע את הנסיעה ללא מבוכה וללא הטרדת הנהג כיוון שכרגע, נוסע המגלה כי אין לו יתרה מספקת בזמן הנסיעה, יאלץ לקנות רב קו אנונימי+ כרטיס נסיעה, דבר המסרבב את ההתנהלות גם לנהג וגם לנוסע.

י.ד. **שיפור הנפקת רב קו** - הנפקת הרב קו צריכה להיות קלה ופשוטה ולעודד שימוש בתחבורה ציבורית. אוכלוסיות הזכאיות להנחות (קשישים, נכים, סטודנטים), צריכות לקבל רב קו המוטמע בכרטיסי הזכאות כגון, כרטיס אזרח ותיק, כרטיס סטודנט וכו'. בנוסף על מנת לעודד שימוש בתחבורה הציבורית, יש לשקול שליחת כרטיס רב קו אישי בדואר לאזרחים המחדשים את רישיון הנהיגה שלהם.

טו. **אפשרות להחזרת רב קו אנונימי שנקנה כ"פקדון"**. כיום נוסע ללא רב הרב קו צריך לקנות נסיעה בודדת+רב קו בעלות של 10.9. לשם הדגמה, משפחה בת 5 נפשות שרוצה לעלות על האוטובוס ואין בידיה רב קו צריכה לקנות חמישה כרטיסים טעונים. מן הראוי במצב זה לאפשר את החזרת הרב קו ולראות בו פקדון בלבד. הדבר יטיב הן עם הנוסעים והן עם הסביבה.

טז. המהלכים שמשדר התחבורה מבצע לשיפור מערך הרב-קו והפיכתו לאמצעי התשלום הבלעדי צריכים לבוא בד בבד עם **הרחבת אפשרויות התשלום באמצעים נוספים כמקובל בעולם** כגון: כרטיס אשראי, טלפון סלולרי, ארנקים חכמים, אפליקציות וכו'. יש לשאוף שאמצעי התשלום בתחבורה הציבורית יהיו נוחים, קלים ונגישים למשתמש **ללא תלות בכרטיס כזה או אחר**. כמו כן, יש לפעול שכרטיס הרב-קו יפעל בדומה לכרטיס אשראי ושהכסף לא יהיה טעון עליו אלא בחשבון ענן, מה שיקל מאד על התפעול והשימוש בו.