



דו"ח ביקורת הציבור - סיכום חציון ראשון 2019

15 דקות - ארגון צרכני התחבורה הציבורית

15 דקות הוא ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל. הארגון פועל לקיצור זמני הנסיעה בתחבורה הציבורית ולשיפור והוספת שירות כך שהתחבורה הציבורית תהווה חלופה ראויה לשימוש ברכב הפרטי. הארגון פועל באמצעות מאבקים ציבוריים, בעזרת מתנדבים ואנשי מקצוע.

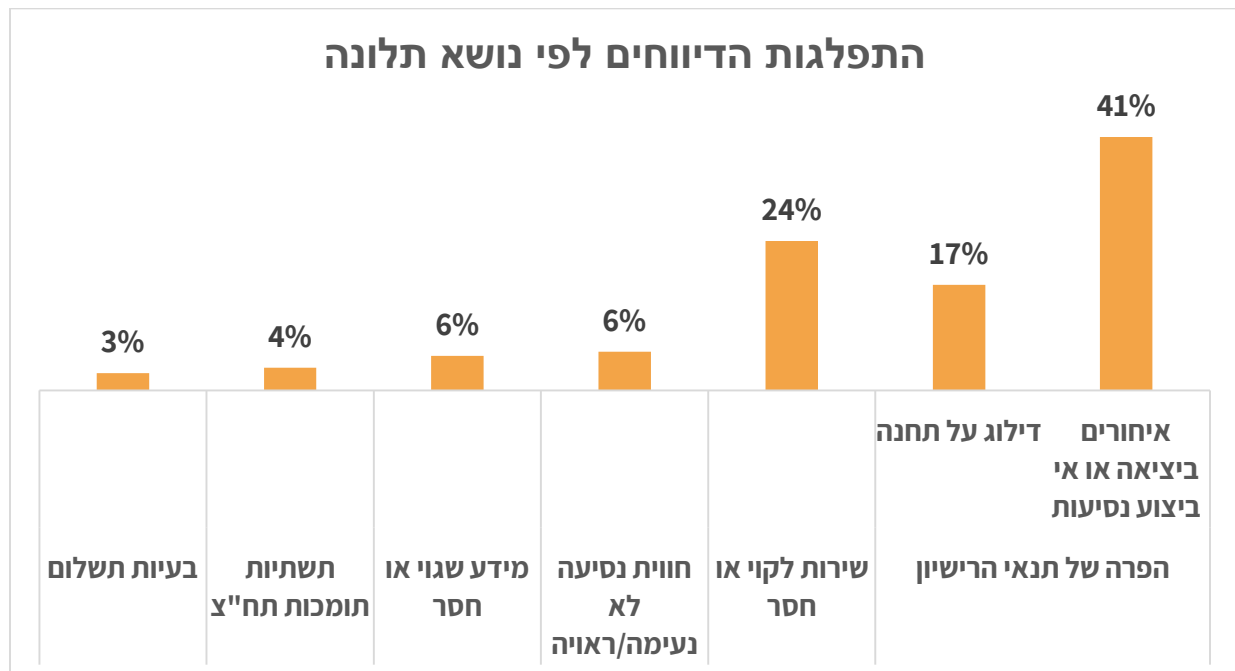
הקדמה

לפני כשנתיים וחצי השיק ארגון **15 דקות** אפליקציה המאפשרת למשתמשי התחבורה הציבורית להוות בקרים בשטח על איכות השירות. מאז ועד היום התקבלו למעלה מ-20,000 דיווחים, כאשר במהלך החציון הראשון של שנת 2019 התקבלו כ-4,000 דיווחים על כ-900 קווים מכל רחבי הארץ.

על אף חשיבותה של התחבורה הציבורית למשק הישראלי, מדיווחי הציבור עולה כי היא ממשיכה לסבול מאמינות נמוכה ומזמני נסיעה ארוכים. במיוחד חמור המצב בגוש דן, שם עיכובים בקידום תשתיות לתחבורה ציבורית, תוקעים את התחבורה מלנוע. המצב צפוי להחמיר עם התקדמות העבודות לבניית הרכבת הקלה והנתיבים המהירים בגוש דן.

כדי ששירות התחבורה הציבורית יוכל להוות אלטרנטיבה אטרקטיבית לעמידה בפקקים ברכב הפרטי, יש לנקוט צעדים אמיצים לשיפור השירות בטווח הקצר והמיידני - מינוי גורם מתכלל לתקופת העבודות בגוש דן, תקציבים משמעותיים ומידיים לתוספות שירות, פינוי הדרך לאוטובוסים על ידי הקצאת נתיבי תחבורה ציבורית והתמודדות עם המחסור הידוע בנהגים ובמסופים.

דו"ח זה מציג את הדיווחים של החציון הראשון של שנת 2019 וכן סיפורים אישיים מאחורי המספרים ותמונות מהשטח.



הקווים המדווחים ביותר

במהלך החציון הראשון של 2019 ציבור הנוסעים התלונן על **ליקויים בשירות בכ-861 קווים שונים** הפזורים בכל רחבי הארץ. להלן **20 הקווים המדווחים ביותר** ועיקרי הבעיות שעלו:

הסבר	מסלול הקו	הקו	חברת התחבורה	מספר תלונות
אי יציאה בזמן מתחנת המוצא, או אי ביצוע נסיעות כלל. תדירות נמוכה שמובילה לצפיפות באוטובוסים ולהמתנה ארוכה בתחנה. כמו כן היעדר עלייה מכל הדלתות והיעדר העדפה בדרך מובילה להתארכות זמן הנסיעה. נדרשת הקצאת נת"צ ב-471, באלוף שדה ובדרך השלום, הוספת עלייה מכל הדלתות וכן הגברת תדירות ואכיפה מצד משרד התחבורה.	תל אביב - פתח תקווה	64	אפיקים	1
החל מהרבעון השני של 2019 עלייה משמעותית בדיווחים על אי ביצוע נסיעות בזמן או בכלל. בנוסף תדירות נמוכה שלא עונה על הביקוש בימי שישי (כאשר אין רכבות צפונה), חמישי אחה"צ וראשון. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה והוספת תדירות בימים העמוסים.	תל אביב - באר שבע	+ 370 380	מטרופולין	2
איחורים משמעותיים ונסיעות שלא מבוצעות. עיקר הדיווחים ברבעון השני, בעקבות סגירת שדרות ירושלים והיעדר העדפה מלאה לתחבורה ציבורית בתקופת העבודות. נדרשת הקצאת נת"צים, במיוחד בנחום גולדמן, והגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.	בת ים - תל אביב	18 + 13	דן	3
איחורים קבועים, אי עצירה לאיסוף נוסעים (בהם עיוורים) ונסיעה לא זהירה. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.	תל אביב - רמת השרון	24	מטרופולין	4
אי ביצוע נסיעות על פי תנאי הרישיון, דבר המוביל לזמני המתנה ארוכים (לעיתים שעה ויותר) ואיחורים בהגעה לעבודה. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.	תל אביב - הרצליה פיתוח	91	מטרופולין	5
ביקורת ציבורית על תדירות נמוכה הובילה לתגבור הקו במהלך 2019. עם זאת המשך אי ביצוע נסיעות, מוביל לצפיפות קיצונית ולהשארת נוסעים בתחנות. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.	ירושלים פנימי	15	אגד	6
איחורים רבים, זמני המתנה ארוכים ונסיעות שאינן מבוצעות על פי התכנון. בנוסף דילוגי אוטובוסים על תחנות לאיסוף נוסעים. הדיווחים עקביים משנת 2018 - נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה, מתן עדיפות בדרך על ידי הוספת נתיבי תחבורה ציבורית בכביש 4 ו-5.	כפר סבא - תל אביב	149	מטרופולין	7
אוטובוסים ברמת תחזוקה ירודה, מטונפים וללא מכשירי תיקוף. בנוסף זמני המתנה ממושכים כתוצאה מכך שאגד ככל הנראה אינה מבצעת את כל נסיעותיה, דבר הגורם לעומסים משמעותיים וצפיפות רבה. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה, שיפור תחזוקת האוטובוסים והוספת נת"צ.	ירושלים פנימי (ארמון הנציב - ת"מ)	78	אגד	8

9	זן	23	תל אביב - גבעתיים	אי ביצוע נסיעות באופן קבוע, זאת למרות שינוי מסלול הקו ותגבור תדירות בציר מרכז תל אביב-עזריאלי. בנוסף, דיווחים רבים על נסיעות בצפיפות (נסיעה במיניבוס), ועל דילוג על תחנות כתוצאה מצפיפות. נדרש הגברת תדירות בציר פופולרי זה והגברת האכיפה מצד משרד התחבורה.
10	זן	1	פתח-תקווה-בת-ים	אי עצירה לאיסוף נוסעים ונהיגה לא בטיחותית. דיווחים על צפיפות גבוהה בשישי בבוקר ובשעות אחה"צ בימי חול. נדרשת הגברת תדירות בשישי, אכיפה על ביצועי הנסיעות ובקרה על הנהגים.
11	קווים	506	תל אביב - שוהם	אי ביצוע נסיעות על פי תנאי הרישיון ואי עצירה לאיסוף נוסעים. אמנם חל שיפור במהלך 2019, אך הבעיה לא מוגרה ונמשכת תופעת אי ביצוע הנסיעות בזמן או בכלל. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
12	קווים	462	לוד - תל אביב	עיקר הדיווחים על אי ביצוע נסיעות על פי התכנון באופן קבוע. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
13	זן	82	פתח תקווה - תל אביב	דיווחים על צפיפות, אי יציאה בזמן או בכלל מתחנת המוצא ודילוגים על תחנות. עיקר הדיווחים הגיעו ברבעון הראשון, ולאחר מכן חלה ירידה. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה והקפדה על אוטובוסים מפרקים.
14	קווים	36	אור יהודה - תל אביב	אי עצירה לאיסוף נוסעים ואיחורים ביציאה מתחנת המוצא. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
15	זן	63	רמת גן - תל אביב	דיווחים על תדירויות נמוכות מאוד ביחס לתכנון, וצפיפות גבוהה בשעות השיא, בבוקר ובערב. אמנם נפתח קו 62 בינואר בניסיון לתת מענה לציר, אך נדרשת הגברת תדירות, מתן העדפה בדרך והגברת אכיפה מצד משרד התחבורה על ביצועי הנסיעות.
16	זן	189	חולון - תל אביב	אי ביצוע נסיעות על פי תנאי הרישיון, דילוגים על תחנות ונהגים שאינם מאפשרים עלייה מכל הדלתות. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה ובקרה על הנהגים.
17	אגד	+ 19 א19	ירושלים פנימי	אי ביצוע נסיעות על פי תנאי הרישיון ואיחורים. אמנם חל שיפור במהלך 2019, אך הבעיה לא מוגרה ונמשכת תופעת אי ביצוע הנסיעות. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
18	מטרופולין	347	רעננה - תל אביב	אי ביצוע נסיעות ותדירויות נמוכות מובילות להשארות נוסעים בתחנות. נדרשת הגברת תדירות בשעות השיא, מתן העדפה בדרך והגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
19	אגד	6	ירושלים פנימי	דיווחים על אי ביצוע נסיעות ואי עצירה לאיסוף נוסעים. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.
20	זן	122	תל אביב פנימי	הקו החל לפעול בתחילת 2019, במטרה לקשר את עתידים למרכז תל אביב. עם זאת דיווחים על איחורים ועל אי ביצוע נסיעות על פי התכנון. נדרשת הגברת אכיפה מצד משרד התחבורה.

מסקנות עיקריות

א. במהלך 2019 מבקר המדינה, בנק ישראל והאוצר הצביעו על חשיבות תחבורה ציבורית יעילה ומתפקדת למשק הישראלי. על אף הצורך הדחוף, התחבורה הציבורית ממשיכה לסבול מבעיות משמעותיות בתפעול השירות - נסיעות לא מבוצעות בזמן או בכלל ואיחורים משמעותיים. מעבר לפגיעה המתמשכת במעמד התחבורה הציבורית ובאמינותה, סובלים ממצב זה במיוחד נוסעים המבקשים לבצע נסיעות בין עירוניות.

ב. ביקורת ציבורית הובילה לשיפורים בקווים מסויימים ואף לשינוי מדיניות האכיפה מצד משרד התחבורה כלפי אי עמידה בזמנים בתחילת 2019 - מעבר מבקרה מדגמית של כ-3% מהנסיעות והסתמכות על תלונות ציבור לניטור 100% מהנסיעות על ידי בקרה אלקטרונית, ובמקביל הפחתת גובה הקנסות בגין איחורים לעשירית (מ-2000 ש"ח עבור אי ביצוע נסיעה לבין 0 - 173 ש"ח).¹ אולם דומה כי הבקרה בצורתה החדשה אינה מהווה כלי מרתיע ותמריץ לשיפור השירות. ניתן לראות כי לא חל פיחות בדיווחים על הפרות של תנאי הרישיון בהשוואה ל-2017 ו-2018 והמצב אף החמיר.

ג. יודגש כי ללא נקיטת צעדים דרסטיים מצד משרד התחבורה והרשויות המקומיות, המצב צפוי להחמיר. זאת במיוחד בגוש דן, וככל שתתקדמנה העבודות לבניית הרכבת הקלה והנתיבים המהירים. נדרש מינוי גורם המתכלל בין מבצעי הפרוייקטים, בהם נת"ע, נתיבי איילון, עיריות ומשרד התחבורה. בנוסף יש צורך בהקצאת משאבים מיידית - תשתיתית, כספית וארגונית על מנת להתמודד עם העומסים הצפויים ולהפוך את התחבורה הציבורית לאלטרנטיבה אמתית לרכב הפרטי בשנים הקרובות, עד שתסתיימנה העבודות.

ד. באמצעות תכנית חירום לאומית אפשר בתקופת זמן קצרה לטפל בבעיות היסוד המונעות את שיפור השירות, בהם התמודדות עם הצורך בשיפור תנאי העסקתם של הנהגים והוספת נתיבי תחבורה ציבורית ומסופים.

ה. הציבור מחפש דרכים לדווח ולתבוע את שיפור השירות מהגורמים האחראים, אך נתקל במענה לקוי. אין אסדרה של זכויות הנוסעים, והמפעילים אינם מציעים פיצוי כספי, גם במצבים של הפרה קבועה של תנאי הרישיון ופגיעה בוטה בנוסעים.

¹ הסכם הפיצויים המוסכמים החדש מופיע בקישור הזה. ההסכמים הללו חלים על כל המפעילים למעט "ש.א.מ נסיעות ותיירות" (תשובה לבקשת חופש המידע, יוני 2019).

סוגי התלונות ושכיחותן

אחוז דיווחים	כמות דיווחים	נושא התלונה
57.19%	2272	הפרה של תנאי הרישיון
40.17%	1596	איחורים ביציאה או אי ביצוע נסיעות
16.74%	665	דילוג על תחנה
0.28%	11	הקדמה
23.71%	942	שירות לקוי או חסר
9.01%	358	תדירות נמוכה, צפיפות ואי עזרה לנוסעים כתוצאה מכך
8.21%	326	איחורים ואיחורים קבועים
4.93%	196	בקשה לשינוי מסלולי קווים והוספת שירות חדש
0.88%	35	חוסר תיאום עם הרכבת
0.68%	27	היערכות לאירועים מיוחדים
6.14%	244	חווית נסיעה לא נעימה/ראויה
2.57%	102	מענה לקוי מפניות ציבור
1.41%	56	אוטובוס לא תקין
1.26%	50	זיהום אוויר, זיהום ולכלוך
0.60%	24	נגישות ובטיחות
0.30%	12	בעיות מיזוג
5.49%	218	מידע שגוי או חסר
2.84%	113	מידע אלקטרוני שגוי
2.21%	88	מידע שגוי או חסר (בתחנה, באוטובוס או באתר)
0.43%	17	לוח אלקטרוני תקול או חסר
3.60%	143	תשתיות תומכות תח"צ
1.59%	63	בעיות עם עלייה מכל הדלתות
1.36%	54	תחנה לא תקינה
0.65%	26	בעיות בנתיבי תחבורה ציבורית או מסופים
2.74%	109	בעיות תשלום
2.54%	101	בעיות תשלום ברב-קו
0.20%	8	רפורמת התעריפים
1.13%	45	שונות
100.00%	3973	סכום כולל

א. התחבורה הציבורית ממשיכה לסבול מאמינות נמוכה כאשר נסיעות רבות יוצאות באיחור משמעותי, מקדימות או גרוע מכל - אינן מבוצעות כלל. יודגש כי זו היא הבעיה המרכזית עליה מלין ציבור המדווחים מאז החל איסוף הנתונים בשנת 2017.

הגעתי לתחנת האוטובוס ב-6:35 בידיעה שקו 20 צריך להגיע ב-6:40, לא הגיע האוטובוס, אח"כ היה צריך להגיע ב-7:00 אך כמובן גם הוא לא הגיע... רק בשעה 7:15 הוא הגיע ואני כרגיל אחרתי לעבודה!!!! באופן קבוע הקו הזה מאחר וכבר נמאס!!! (ליאת, קו 20 אגד, ראשון לציון).

ב. נמשכת תופעת אי עצירה לנוסעים המחכים בתחנות. על אף שניתן למגרה בעזרת נהלים מוקפדים, מאז 2017 בעיה זו ממשיכה ואף מחמירה. בין היתר בשל נהגים חדשים שאינם מכירים כראוי את המסלול או מכיוון שהם מעדיפים שלא להתעכב כאשר הקו מאחר. מנקודת מבטם של הנוסעים, במיוחד בימי הקיץ החמים, מדובר בהוספת חטא על פשע.

אוטובוס של השעה 8:48 הגיע בזמן, אך לא האט ונסע במהירות גבוהה ליד התחנה. למרות שממש קפצתי ונופפתי בידי הנהג אפילו לא הסתכל ונסע מהר מהר ופנה ימינה. התחנה לא מוצלת כלל ובשעה הזאת פשוט חם בנוסף לכך שהדילוג על התחנה גורם לי לאיחור רב למקום העבודה (אנה, קו 10 דן, ראשון לציון)



בתמונה: קו 12 אגד ירושלים

ג. נוסעי התחבורה הציבורית ואלו שהיו רוצים להשתמש בה ממשיכים לסבול משירות לקוי וחסר - תדירויות נמוכות, זמני המתנה ארוכים ומחסור בקווים העונים על הצרכים בשטח. על אף שבחלק ניכר מהמקרים הצורך בשיפור השירות ידוע ומוכר לגורמים האחראים, תהליכי אישור ארוכים ומחסור בתקציבים לתוספות שירות לאוטובוסים מעכבים את תגבור השירות.

אוטובוס מלא, אוקיי אז תספקו עוד אוטובוס. אני לא אמור לאחר למשמרת בחדר מיון!!!!!! לא יודע עכשיו מה לעשות (דניאל, קו 300 קווים).



ד. כמו כן השילוט האלקטרוני והאפליקציות ממשיכים למסור **מידע אלקטרוני שגוי ומטעה** – הם נסיעות אינן מבוצעות, נמסר לנוסעים מידע על פי התכנון. לנוסעים הממתינים בתחנה אין כל דרך לדעת שכדאי שימצאו חלופות על מנת להגיע בזמן.

"האוטובוס לא מגיע בזמן ונראה שמבטלים ספונטנית אוטובוסים מידי בוקר. שלט המידע מציג את הזמן עד לאוטובוס הבא, הזמן יורד בהדרגה עד 0 ואז חוזר ל-9 דקות. בחלק המקרים **לאחרונה זמן ההמתנה בתחנת בלפור אלנבי היה בין 30-45 דקות** לקו 19 **שעקרונית אמור להגיע במרווחים של פחות מ-10 דקות**" (יאיר, תל אביב)

ה. **רפורמת ביטול התשלום אצל הנהג והעלייה מכל הדלתות לא הושלמו במלואן.** אין אחידות בעלייה מכל הדלתות וכן בעיות תשלום רבות עדיין קיימות.

הנהג עכשיו צעק עלי כי עליתי מאחורה (הגעתי לתקף אצלו כשהבנתי שאין מכשיר תיקוף). כשאמרתי לו שאפשר בכל הקווים בתל אביב לעלות, ולכן חשבתי שגם באוטובוס הספציפי הזה, הוא אמר לי שאני צריכה לבדוק את זה בכל פעם שאני עולה. לא ברור מה הבעיה לעשות רפורמה כמו שצריך? מעבר לזה האוטובוס עלוב! מטונף ומלוכלך נורא, הדלתות לא נסגרות עד הסוף, חלקים שבורים ורועש באופו חריג (יערה, קו 174 אגד, תל אביב)

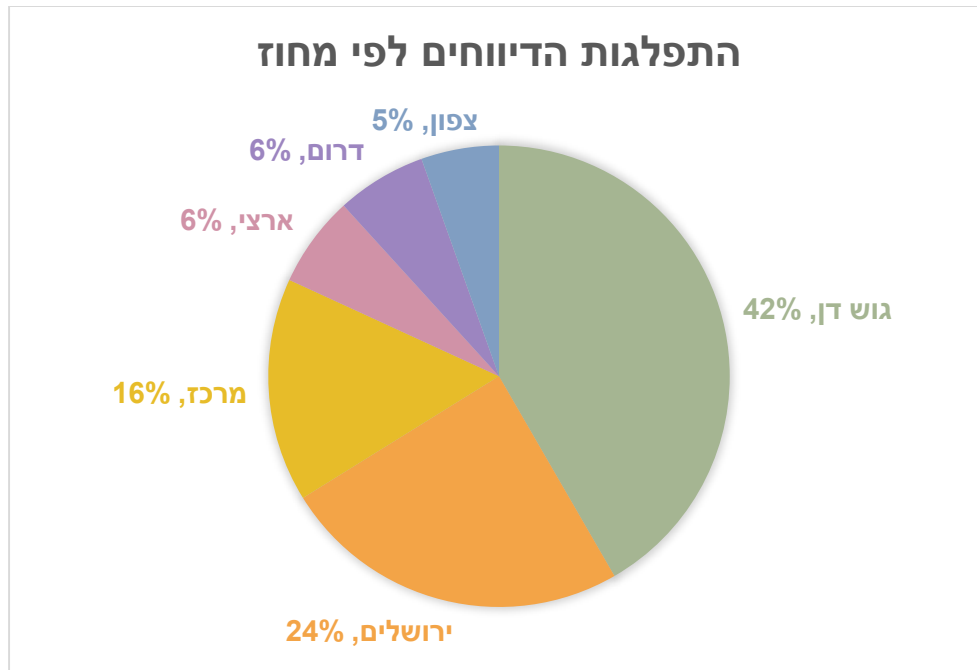
ו. הציבור מלין על **סדרי העדיפויות הנמוכים של הגורמים האחראים בקידום תשתיות לתחבורה ציבורית** – נתיבים ייעודיים המאפשרים לה לעקוף את הפקקים, מסופים שיאפשרו תוספות שירות, וכן תחנות אוטובוס המאפשרות כניסת אוטובוסים, מחסה מפגעי מזג אוויר ומידע זמין ואמין.

25 דקות כדי להגיע מביאליק/ארלוזורוב לבורסה... עד מתי הפקק של רמת גן? (שגב, רמת גן)

עם תחילת העבודות בשד' ירושלים הוסטו קווי אוטובוס רבים לרחוב שלבים. תחנת שלבים לכיוון דרום הוצבה במקומה החדש אך מי שיורד נתקל במחזה מדהים: **התחנה מוצבת בתוך אתר בניה גדול ואין מדרכה ללכת בה.** במו עיני ראיתי אדם עם קביים הולך על הכביש המהיר לאחר שירד מהאוטובוס. **ההשפלה של נוסעי התחבורה הציבורית נמשכת ללא הפסקה, זה פשוט דוחה. מה יהיה?** (דן, תל אביב יפו)

התפלגות הדיווחים לפי מחוז

עיקר הדיווחים (58%), כפי שאפשר לראות בגרף, מגיעים מאזור גוש דן והטבעת העוטפת אותו. כרבע (24%) ממטרופולין ירושלים, והשאר מהדרום (6%), מהצפון (5%) וכן מקווים בין-מטרופוליניים וארציים (6%).



מבט מקרוב לסיפורים מאחורי המספרים

איחורים, תדירות נמוכה ושירות שאינו עונה על הביקושים הגבוהים



קו 15 ירושלים

"חיכיתי בתחנה בצומת פ"ת לכיוון גבעת מרדכי החל מהשעה 16:20 עד 17:10 עד שהגיע אוטובוס. אמורים קווי 5 לא 2 לעבוד 2 קווי 5 ו3 קווי 6 בתקופת זמן הזו. עצרו בתחנה, קו 6 אחד לא בוצע [...] ורק על השלישי עליתי אחרי 50 דקות המתנה במזג אוויר לוהט (אפילו יותר למען האמת לא זוכר לגמרי). (רוני, פ"ת)

"צפוף עד מאוד. כל המושבים תפוסים ואנשים רבים עומדים במעברים" (רשף, קו 58, תל אביב).

"כמדי יום ישנם עומסים בשעות הבוקר בקו 9. החוויה הנוראית הזאת חוזרת יום ויום ואתה צריך להתפלל שלא ימחצו אותך. לעיתים החברה מתגברת בקווים נוספים" (תמיר, תל אביב).



קו 669 מטרופולין ביום א'



מחכים בבאר שבע לקווי מטרופולין לת"א, ביום שישי

תנאי המתנה ונסיעה לא מכבדים



דרך יפת, יפו.



תחנת "גולדה מאיר / סטרומה" תחנה מספר 19533 בדימונה

תחנת האוטובוסים הסמוכה מאוניברסיטת בן-גוריון "שדרות רגר/סורוקה" הועתקה ממקומה 150 מטרים צפונה "באופן זמני" לתחנה שמספרה 12215. **התחנה הזמנית היא איננה תחנה אלא מפרץ עצירה מסוכן, חשוף לשמש הקופחת ללא שום הצללה, ולא נגישה. היא חסומה במחסומי בטון שמפרידים בינה לבין חניון פתוח סמוך אליה. מכיוון שהסידור הזמני הזה כפי הנראה ייוותר על כנו עוד זמן רב, מן הראוי שמאות הסטודנטים שמתמשים בתחנה הזו יזכו לכל הפחות לתחנה של ממש, עם הגנה מפני השמש, לוח אלקטרוני שמדווח על זמני הגעת האוטובוסים וגישה נוחה יותר. ראוי לציין שהתחנה המקורית כללה למעשה שלוש סככות חניה. כעת כל נוסעי שלוש התחנות המקוריות נדרשים להצטופף בעמידה ותוך סיכון בדרך עפר חשופה וסמוכה לכביש.**

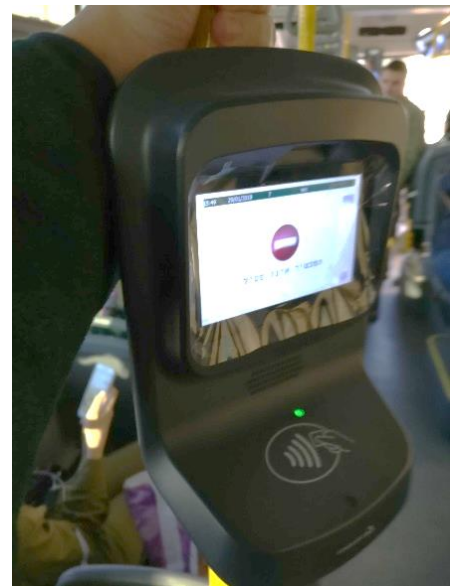


בעיות עם עלייה מכל הדלתות ותקלות רבות בשימוש ברב-קו



"אין מכשירי רב קו על האוטובוס. באופן תדיר אין **בקו 34** מכשירים לתיקוף. תורים מיותרים וזמן שנשרף" (חיים, ירושלים).

"**קו 71** לכיוון תל אביב של השעה 8:15 מהתחנה ברלב/ברקת בחולון, **כרגיל הגיע בלי מכשירי תיקוף תקינים**. הקו הזה מוגדר כקו שאמורים לעלות אליו מכל הדלתות. אז אחר כאשר הוא הגיע לאיזור התחנה המרכזית אז מלא אנשים עלו ונהיה צפוף אז חצי מהם לא יכלו להגיע לנהג בכדי לתקף את הרב-קו" (טל, חולון).



"עליתי לאוטובוס מהדלת האחורית כדי לחסוך זמן ולתקף את הרב קו במכונת התיקוף שפשוט סירבה לתקף. כבר קרה לי מעל 3 פעמים שעליתי לאוטובוסים ושניסיתי לתקף במקום לקחת מהחופשי חודשי הוא לקח לי מהערך הצבור מה שגרם לי לטרטורים חוזרים ונשנים לתחנת הרב קו הקרובה, וגם שם לא רק שלא ביטלו את הפעולה החזירו לי את החלק היחסי של מה ששילמתי עליו בהטענה. לחברות אין תמריצים לשמור על המכונות תקינות כגון קנסות כבדים על כל תלונה של מכשיר תקול מה שהיה גורם לחברות לדאוג שלא יצא אוטובוס עם מכשיר תיקוף לא תקין" (בן, גבעתיים).



קושי להסתמך על תחבורה ציבורית בהגעה לעבודה

המתנה של 55 דקות כדי לעלות על תחבורה ציבורית מראשון לציון לתל אביב. קו 270 של השעה 7:00 לא יצא ולכן נאלצתי ללכת 8 דקות מתחנת המורן/התקומה לבית המשפט/ההסתדרות, שבו עוצר קו 190. בשעה 7:30 הוא הגיע, אך לא עצר מאחר והיה מפוצץ אנשים. בסופו של דבר עליתי ל190 הבא שהגיע ב7:50 שאין בו כיסא אחד פנוי והנהג לא מתחשב באלה העומדים ולוחץ על הברקס מכל הלב. שני הקווים האלה, הם הפתרון המגושם של משרד התחבורה ועיריץ ראש לצ' לביטול קו 175 (איתי, ראשון לציון).

קו 22 בפתח תקווה של חברת אפיקים מאחר קבוע כל בוקר בעשרים דקות בתחנת דגל ראובן קופת חולים. מדובר על שעת יציאה של 7:25 מבית רבקה. **הפקקים בעיר הם איומים. במקום להגיע לתחנה ברחוב שחם בשמונה, הוא מגיע בשמונה וחצי. אני מאחרת כל יום לעבודה בחצי שעה.** לגבי התדירות בבוקר: האוטובוס שלפניו יוצא 40 דקות לפני. למרות שבשאר היום התדירות היא כל 20 דקות. דווקא בשעות השיא לעבודה (ליאורה, פתח תקווה).

אני עובד ברחוב אלנבי בתל אביב ומתגורר ביפו בלב ליבה של יפו ובכדי להגיע לעבודה בזמן **אני צריך לצאת לפחות שעה ולפעמים יותר כדי להספיק להגיע בזמן ובחזרה ליפו אני נתקע בפקקים באוטובוס כמעט שעה וחצי.** בנוסף לכך האוטובוס שלוקח לאלנבי הוא רק 18 והוא מגיע כמעט כל 20 דקות כך שאם פספסתי אחד אני נשאר לחכות 20 דקות ברחוב (תחסין, תל אביב יפו).

מענה לקוי מצד חברות התחבורה הציבורית ומשרד התחבורה

"משום מה, לקו 20 של חברת אפיקים מפ"ת לת"א לא מופיעים זמני האמת כבר שבוע בכל באפליקציות (כולל באפליקציית כל קו של משרד התחבורה ובאתר שלהם). פניתי לשירות לקוחות שלהם והם הפנו אותי לשירות לקוחות של משרד התחבורה (8787*) והפלא ופלא בשירות לקוחות של משרד התחבורה הפנו אותי חזרה אל אפיקים..." (אבי, בני ברק).

"שלום אני נוסע **בקו 348** מטרופולין מאשדוד לקריית גת ובאופן קבוע יש בעיות עם הקו הנ"ל: **איחורים, אי הגעה, לא עוצר בתחנות ביניים בעיר המוצא.** הפעם האחרונה שהתקשרתי להתלונן הייתה בתאריך 3/2/19 לגבי איחור של 18 דק מתחנת המוצא באשדוד. התקשרתי, בהתחלה **ניתקו בפנים** ושהתקשרתי פעם שניה אמרו שהם מעבירים ויותר מזה אין להם מה לעשות. הדבר חוזר על עצמו באופן סדרתי כבר שנה ויותר מאז שהתחלתי להשתמש בקו **וקיימת יותר מ-10** תלונות מוקלטות שאין עליהם חזרה ומענה מצד החברה" (אושיק, אשדוד).



"קווי אוטובוס סובבי אוניברסיטה (45,7,289) שיוצאים מרכבת האוניברסיטה באופן קבוע יוצאים לפני הזמן, על אף שזו תחנה ראשית של אוטובוסים. זה יכול להיות בין דקה לשלוש דקות בדרך כלל, אבל רוב מי שעולה על האוטובוסים האלה מגיע מהרכבת ולכן לא יכול להקדים לתחנה. לפעמים האוטובוס הבא יגיע רק אחרי רבע שעה. פניתי לשירות לקוחות דן מעל חמש פעמים והגשתי גם תלונה רשמית, וכל תשובה שקיבלתי הייתה בסגנון "נעביר את זה הלאה". בהמשך גם התברר לי **שהסדרן עבודה של הנהגים מורה להם לצאת לפני הזמן** כדי שיסיימו את העבודה מוקדם יותר- מה שרק מוכיח שהבעיה נובעת מהמנהלים מעל ולא מהנהגים באופן פרטני (כי הייתי יכולה לקבל את הטענה שמידי פעם יוצאים בטעות לפני הזמן, אבל זה עניין שחוזר על עצמו). אחרי שפניתי כבר כמה פעמים לדן, אשמח אם תוכלו לעשות משהו בנידון בעצמכם. זה פוגע בהרבה סטודנטים, וכנראה שרובם מיואשים מכדי להגיד או לעשות משהו עם זה" (יובל, תל אביב)
