

## פגיעה צרכנית: אפליה בין רב-קו אנונימי ורב-קו אישי

החל מחודש ינואר 2012 בוטלו כרטיסיות הנייר, ומעתה אפשר להשתמש בתחבורה הציבורית רק בכרטיסי רב-קו. ישנם שני סוגים של כרטיסי רב-קו: רב-קו אנונימי ורב-קו אישי (מזוהה). רק בכרטיסי רב-קו אישי אפשר לקבל הנחות שניתנו עד היום דרך כרטיסיות או כרטיסים, אך על-מנת לקבל רב-קו אישי חובה על הלקוח לספק לחברה פרטים מזהים רבים. בפועל, ללא מתן פרטים מזהים, לא ניתן לקבל הנחה של ילדים, קשישים, זכאי ביטוח לאומי, ועוד. יש לאסור בחקיקה את האפליה, ולקבוע כי כרטיס רב-קו אנונימי יאפשר לקבל את אותן הנחות כפי שאפשרו הכרטיסיות!



כרטיסיה הנחה + תעודת זהות = רב-קו אנונימי + תעודת זהות = רב-קו אישי



כרטיסיה רגילה = רב-קו אנונימי = רב-קו אישי

### המצב בפועל

לא ניתן לקבל הנחה קבוצתית ללא כרטיס רב-קו אישי.

### בעיות עם המצב בפועל

נוסע מזדמן (ללא כרטיס) לא תמיד מקבל את ההנחה אליה הוא זכאי. למשל ילד ללא רב-קו משלם מחיר מלא. אזרח ותיק נדרש לשלם מחיר מלא בסיטי-פס (ואולי גם אצל אחרים). לציין כי זאת הפרה של סעיף 10(א) לחוק האזרחים הוותיקים: "אזרח ותיק זכאי להנחה בשיעור של 50% מדמי הנסיעה בתחבורה הציבורית, הן העירונית והן הבין-עירונית, והיא תינתן על כל סוגי הכרטיסים הקיימים בתחבורה הציבורית".

הגבלת שימוש לא-אישי במסגרת קבוצת הנחה. כרטיסיה (גם של תלמידים, אזרחים ותיקים או זכאים) ניתנת להעברה במסגרת קבוצת הנחה, ואין סיבה שלא יהיה כך גם עם כרטיסי הרב-קו. יש לציין כי אגד מתירה שימוש קבוצתי לתלמידים (כלומר תלמיד ש"ימקב" על חברו).

בירוקרטיה מיותרת. הנפקת כרטיסים לילדים קטנים. תורים בתחילת השנה האקדמאית. נדרשת חתימה על הסכמה מדעת בהתאם לחוק הגנת הפרטיות.

חיוב הזכאים להסכמה לפגיעה בפרטיותם כדי לקבל את ההנחה. פירוט בהמשך.

כרטיסים מקבילים/חלופיים. הכרטיס הוא אישי ויחיד, ולא ניתן להנפיק כפל-כרטיס לזכאי הנחה (למשל שני כרטיסי רב-קו לילד קטן, כך ששני ההורים יוכלו לשמור את הכרטיס של הילד).

זכאים שלא מקבלים את ההנחה עקב מכשולים בירוקרטיים: סטודנטים זרים, ילדים קטנים וכו'.

### פרקטיקה מוצעת

זהות עקרונית בין כרטיס רב-קו אנונימי לרב-קו אישי, למעט בכרטיסים תקופתיים. לשם ניצול הנחה קבוצתית (טעינת כרטיסיה מוזלת, או ניצול נסיעה מוזלת), יש להציג תעודת זהות מתאימה.

כרטיסים אישיים ידרשו רק עבור הסדרי חופשי-חודשי או חופשי-תקופתי אחר.

עלות זהה של כרטיס רב-קו אנונימי ורב-קו אישי. עבור רב-קו אנונימי, החברות נדרשות לשלם החזר פיקדון לאחר השימוש, כנהוג ברוב העולם.

### תיקון מוצע

בסעיף 71(א)(4)א(ה), להסיר את הסמכת המפקח על התעבורה לקבוע כי רכישה וטעינה של הסדרי נסיעה מסוימים מותנות במסירת מידע מזהה וכי הסדרים מסוימים יטענו על כרטיס חכם אישי בלבד.

להוסיף לסעיף 71(א)(4)א הסמכה לקבוע הסדרים בדבר שקילות בין כרטיס חכם אישי ולא-אישי (אנונימי).

## בעיות הפרטיות במערכת

בדיון הקודם (21/02/2011) התברר כי נאסף מידע רגיש על משתמשי הרב-קו, למשך תקופה ארוכה (שבע שנים), וכי כבר אירע שנעשה שימוש לא-מורשה במידע זה. **פרטיות היא זכות-יסוד** בהתאם לסעיף 7(א) לחוק-יסוד כבוד האדם וחירותו: "כל אדם זכאי לפרטיות ולצנעת חייו".

**לכן, המערכת צריכה להיות בנויה כך שתגרום לפגיעה מינימלית ומידתית בפרטיות.**

נציג רמו"ט הסביר כי נדרשת הנחייה למתקין התקנות לפיה לא ייאסף מידע מזוהה, אלא ככל שהדבר נדרש לצורך מתן שירות, וכי יש בעיה עם איסוף מידע מזוהה. עלה גם הצורך במחיקת נתוני-עבר. נציג המועצה הציבורית להגנת הפרטיות הסביר כי יש לתכנן את המערכת מראש בהתאם לעקרונות תפיסת תכנון לפרטיות (Privacy by Design).

נציג משרד התחבורה הסביר כי המערכת לא תוכננה עפ"י תפיסת תכנון לפרטיות, ומכאן בעיות הפרטיות. לדעתנו ניתן לפתור בעיות אלו בקלות יחסית אם יוגדרו בצורה מדויקת דרישות פרטיות והגבלות על איסוף הנתונים בתקנות משרד התחבורה.

### המצב בפועל והמצב הרצוי

**היסטוריית הנסיעות הפרטית של כל נוסע נשמרת למשך שבע שנים.** הטענה היא כי נתונים אלו נשמרים לשם "שיפור השירות", וכן לשם ביצוע ניתוחים סטטיסטיים שונים. לצורך זה מספיק לשמור את המידע על הנסיעה במנותק מהמידע אודות הנוסע שביצע את הנסיעה (כלומר ללא מזהה הכרטיס). לשם פעולה תקינה של מערכת הכרטוס, היא צריכה לשמור את הנסיעות האחרונות בלבד ולתקופה קצובה וקצרה.

**שמירת מידע מזהה על הנוסע.** אין צורך לשמור במערכת מידע דמוגרפי אישי מעבר לסוג הזכאות ומועד סיום תקופת הזכאות.

**גישה למערכת מחשוב שונות לשם וידוא זכאות.** לטעמנו, הצגת תעודה זכאות תקפה היא הוכחה מספקת לזכאות המבקש להנחה קבוצתית. אם למנפיקים ניתנת גישה למערכות המחשב השונות (ביטוח לאומי, משרד החינוך, משרד הפנים, המועצה להשכלה גבוהה ואחרים) – כל אלו מהוות פגיעה פוטנציאלית בפרטיות.

**חיוב הזכאים להסכמה לפגיעה בפרטיותם כדי לקבל את ההנחה.** אין סיבה ממשית שלא לתת הנחה לזכאים גם בכרטיסים אנונימיים.

לפירוט נוסף על בעיות הפרטיות, ראה גם "הערות התנועה לזכויות דיגיטליות על טיוטת הנחיות רמו"ט בנוגע למאגרי מידע של מפעילי כרטיס חכם בתחבורה הציבורית", נייר עמדה מפורט שהועבר למשרד המשפטים ביום 01/06/2011.

### תיקון מוצע

בתחילת סעיף 71(ב), יבוא "תקנות לפי פסקה 4(א) של סעיף קטן (א) יותקנו בהתאם לתפיסת תכנון לפרטיות (Privacy by Design)". אם רוצים לחדד, להוסיף גם "בהתייעצות עם המועצה הציבורית להגנת הפרטיות". לאחר מכן, המשך הסעיף המוצע בתיקונים המתאימים.

## הצעות נוספות

**חלק מההצעות מתבססות על הדגם הלונדוני של מערכת אוייסטר (Oyster Card).**

מכירת וטעינת כרטיסים אנונימיים במכונות אוטומטיות. עבור כרטיסים אנונימיים – טעינת הסדרים מוזלים ע"י העברת כרטיס זכאות חכם / מגנטי / RFID של בעל הזכאות.

ראוי לשקול ביטוח כרטיסים אנונימיים עפ"י הדגם של מערכת אוייסטר – בעל כרטיס אנונימי יכול לבצע הליך רישום של הכרטיס לשם שחזור יתרה אם הכרטיס אבד או נגנב.

עידוד שימוש בתחבורה ציבורית ע"י החזר יומי של נסיעות – אם בדיעבד היה עדיף לנוסע לקנות כרטיס נסיעה יומי, מערכת אוייסטר מזכה את בעל הכרטיס בהפרש.

חיוב מתן שירות זהה לכרטיסים אנונימיים ולכרטיסים אישיים. לציין כי חברת דן (וכנראה גם אחרים) הנחתה את מוקדי השירות שלא לספק שירות לכרטיסים אנונימיים.

קביעת מדיניות לזיכוי על יתרה לא מנוצלת של כרטיסים אנונימיים.

קביעת מדיניות המחייב מתן החזר פיקדון על כרטיסים אנונימיים בגמר השימוש.

בעתיד, עם הקמת מערכת הסליקה המרכזית, יש לקבוע מנגנון לקודי נסיעה כלליים משותפים. כלומר, כרטיסיה קוד 2 תכובד אצל כל ספקי התחבורה הציבורית המפעילים נסיעת בקוד מחיר זה.

שימוש במערכת ברכבת התחתית היחידה של ישראל – הכרמלית בחיפה.