



## הכנסת מרכז המחקר והמידע

ירושלים, י"ט בתמוז תשע"ה  
6 ביולי 2015

### השימוש בכרטיס חכם (רב-קו) בתחבורה הציבורית

מסמך זה נכתב לבקשת הוועדה לפניית הציבור בראשות חבר הכנסת ישראל אייכלר לקראת דיון בנושא "עיצוב הנסיעות בגלל הבירורים בין נהגי האוטובוסים בגלל כרטיס הרב-קו". במסמך מובא רקע על כרטיס הרב-קו והטמעת השימוש בו, נסקרים ניסיונות ההסדרה של השימוש בו בחקיקה ודיוני ועדות קודמים בנושא ומובא מידע נוסף על הקשיים שדווח עליהם לוועדה.

#### 1. רקע – כרטיס רב-קו<sup>1</sup>

כרטיס הרב-קו, כרטיס חיוב אלקטרוני בעל שבב RFID<sup>2</sup>, נועד לשמש נוסעי תחבורה ציבורית לשם תשלום על נסיעות ולהוציא מהשימוש כרטיסיות נייר. השימוש בכרטיס החל בערים אחדות באוגוסט 2007, והוא משמש כיום באוטובוסים וברכבות ברחבי הארץ וברכבת הקלה בירושלים. הטענת הרב-קו נעשית אצל נהגי האוטובוס, במכונות בתחנות או בקופות שבתחנות מרכזיות.

יש שני סוגים של כרטיס רב-קו: אישי ואנונימי. בכרטיס האישי יש שם ותמונה של הנוסע, והוא דרוש לשם קבלת הנחות מסוג "חופשי חודשי" (המאפשר נסיעה ללא הגבלה בקווים מסוימים לחודש) והנחות כגון הנחה לילד, לגמלאי, לסטודנט ולזכאי הביטוח הלאומי (הנחות כאלה נקראות "פרופילים"). כרטיסים אלו מונפקים בתחנות שירות ברחבי הארץ. בכרטיס אנונימי לא מוצגים פרטים מזהים, והוא ניתן לרכישה אצל נהגי אוטובוס בעבור חמישה ש"ח. כל אדם המחזיק בו יכול להשתמש בו אחרי טעינת ערך צבור, כרטיסייה או "חופשי יומי".

טעינת כרטיס רב-קו נעשית באחת השיטות האלה:

- ערך צבור: אפשר לטעון את הכרטיס בסכום נתון מראש המקנה הנחה. ההנחה הבסיסית לנוסע ללא הנחה מיוחדת היא 20%.
- כרטיסייה: קניית מספר נסיעות מוגדר. להבדיל מערך צבור, התשלום על כרטיסייה הוא לפי מחיר הכרטיסייה.

<sup>1</sup> מקורות המידע בפרק זה: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, [כרטיסי נסיעה והנחות](#), תאריך כניסה: 1 ביולי 2014; יניב רוני, [בחינת הארגון מחדש של קווי האוטובוס בגוש דן](#), מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 2 בנובמבר 2011. מחירי הכרטיסים הם לפי קוד קו 42, מאתר "דן", [סוגי כרטיסים ותעריפי נסיעה](#), תאריך כניסה: 1 ביולי 2015.

<sup>2</sup> RFID: טכנולוגיה המבוססת על גלי רדיו לצורך קריאה אלחוטית של כרטיסים ללא שימוש בסוללה.



- שימוש תקופתי: מאפשר נסיעה באוטובוס (בקווים מסוימים) בלי הגבלה לתקופה מסוימת, כגון "חופשי יומי" ו"חופשי חודשי". אפשר גם לטעון "כרטיס מעבר", המאפשר שתי נסיעות בפרק זמן של 90 דקות.

כך, נוסע בחברת "דן" יכול לטעון את הכרטיס בערך צבור של 50 ש"ח (שייחשבו, עם ההנחה, ל-62.5 ש"ח) ולקנות כרטיסים על חשבון סכום זה, לקנות כרטיסייה של 10 נסיעות לשימוש באזור מוגבל במחיר של 55.2 ש"ח או לקנות "חופשי יומי", שיאפשר נסיעות רק באותו היום, ב-15.2 ש"ח.

## 2. דיונים קודמים בכנסת וניסיונות להסדרה בחקיקה

### 2.1. דיונים קודמים בוועדות הכנסת<sup>3</sup>

נושאים הקשורים לשימוש בכרטיס הרב-קו עלו בעבר כמה פעמים בוועדות הכנסת. להלן דוגמאות לדיונים כאלה מהשנים האחרונות:

- במאי 2010 קיימה הוועדה לפניית הציבור ישיבה בנושא פניות בדבר השימוש בכרטיסי רב-קו בתחבורה הציבורית. בישיבה הועלו הקשיים שמשפחות נתקלות בהם בשימוש ברב-קו, ובייחוד משפחות ברוכות ילדים, שנוקקות לכרטיסים נפרדים הטעונים בנפרד לכל ילד, וכן שאלות בנוגע למעבר מכרטיסיות לערך צבור.
- בינואר 2012 התקיימה ישיבה משותפת של הוועדה לפניית הציבור ושל ועדת המשנה של ועדת הכלכלה לתחבורה ציבורית, ובין השאר הועלו בה בעיות בשימוש ברב-קו במעבר בין קווים של חברות שונות, תלונות על קנסות בגין כרטיס ברכבת הקלה בירושלים וקשיים שבהם נתקל מי שמאבד את הכרטיס. ישיבות נוספות בנושא התקיימו בפברואר ובמרס 2012.
- באוקטובר 2014 קיימה ועדת הכלכלה ישיבה בנושא כרטיס הרב-קו, ושב ונשמעו בה טענות בנוגע לשימוש ברב-קו במעבר בין חברות שונות, לשימוש לא נכון של נהגים במכונת הכרטיס שבאוטובוס שגרם לחיוב לא נכון ולקשיים של אוכלוסיות מיוחדות לשמר את ההנחה שלהן משנה לשנה, וכן הוצגה תלונה על הליך זיכוי מסורבל על כרטיס שאבד.

### 2.2. ניסיונות להסדרה בחקיקה

- השימוש בכרטיס חכם אינו מוסדר כיום בחקיקה ייעודית. הצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 100) (רישיון מפעיל וכרטיס חכם), התשע"א-2010 (מ/541), נועדה להסדיר את השימוש בכרטיס כזה. הצעה זו עברה בקריאה ראשונה באוקטובר 2010, ונדונה פעמים אחדות בשנים 2011-2012 להכנה

<sup>3</sup> הנושאים הנסקרים הובאו מתוך הישיבות האלה: הוועדה לפניית הציבור, פרוטוקול מס' 54, פניות ציבור לגבי השימוש בכרטיסי "רב-קו" בתחבורה הציבורית, 4 במאי 2010; ישיבה משותפת של הוועדה לפניית הציבור (פרוטוקול מס' 140) וועדת המשנה של ועדת הכלכלה לתחבורה ציבורית (פרוטוקול מס' 5), 17 בינואר 2012; הוועדה לפניית הציבור, פרוטוקול מס' 150, פניות ציבור לגבי השימוש בכרטיס ה"רב-קו" בחברות התחבורה הציבוריות – ישיבת מעקב, 28 בפברואר 2012; הוועדה לפניית הציבור, פרוטוקול מס' 6, דיווח על השינויים שנעשו בסדרי התחבורה הציבורית בתקופה האחרונה, 28 בפברואר 2012 הוועדה המשותפת לוועדת כלכלה ולוועדת הכנסת לדיון בהצעת חוק תיקון פקודת התעבורה, פרוטוקול מס' 4, הצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 100) (רישיון מפעיל וכרטיס חכם), התשע"א-2010, 20 במרס 2012; ועדת הכלכלה, פרוטוקול מס' 352, שירותי התחבורה הציבורית וכרטיס הרב-קו, 27 באוקטובר 2014.



לקריאה שנייה ושלישית בוועדה משותפת של ועדת הכלכלה וועדת הכנסת לדיון בהצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה.

- לאחר שינויים רבים והתדיינויות בנושא, פורסם באוגוסט 2013 [תזכיר חוק להסדרת השימוש בכרטיס החכם בתחבורה הציבורית, התשע"ג-2013](#). התקבלו תגובות רבות על התזכיר ממשרדי ממשלה ומארגוני חברה אזרחית, ומשרד התחבורה ומשרד המשפטים ערכו דיונים משותפים לשם הכנתו להנחה על שולחן הכנסת. לדברי נציגת הלשכה המשפטית של משרד התחבורה, העבודה נתונה בשלביה האחרונים, והמשרד מתכנן להגיש את ההצעה לדיון בכנסת בחודשים הקרובים.<sup>4</sup>
- במאי 2015 הונחה על שולחן הכנסת הצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה (מרכז שירות ארצי לעניין כרטיס רב-קו), התשע"ה-2015 (פ/742/20), ביוזמת חבר הכנסת ישראל אייכלר.<sup>5</sup> עיקרי ההצעה: הקמת מרכז שירות ארצי לעניין כרטיס רב-קו במשרד התחבורה לטיפול בפניות ציבור בנושא, הקמת מרכזי שירות, הצבת מכשירים אוטומטיים ברחבי הארץ לשם הנפקת כרטיסים ובירור הסכום הטעון עליהם וניהול ההתחשבות הכספית הנוגעת לתשלום בעד נסיעה באוטובוס ברב-קו.

### 3. הקשיים העיקריים שעלו בנוגע לשימוש בכרטיס הרב קו<sup>6</sup>

כאמור, קשיים הקשורים לשימוש בכרטיס הרב-קו עלו בעבר בדיונים בוועדות הכנסת, והם עולים גם כיום מפניות לוועדה לפניות הציבור ומארגונים העוסקים בתחבורה ציבורית. להלן יוצגו הנושאים העיקריים העולים ממקורות אלו. תגובות הגורמים הנוגעים בדבר מוצגות באפור. נציין כי פנינו לכמה מהחברות המפעילות תחבורה ציבורית, ובהן "אגד", "דן" ו"סיטיפס", לצורך קבלת תגובתן על הנושאים שהועלו, ותגובתן תוצג במקומות המתאימים.<sup>7</sup>

#### 3.1. קשיים הנוגעים לאופן השימוש בכרטיס

- **טעינת הכרטיס בכסף ובירור יתרת כרטיס:** במרבית האוטובוסים והתחנות אין כיום אמצעים לברר את יתרת הכרטיס או לטעון אותו בכסף נוסף, ואפשר לעשות פעולות אלו באמצעות הנהג, דבר שגוזל זמן ויוצר עיכוב בנסיעה. אפשר לעשות זאת גם בעמדות השירות של מפעילי התחבורה ובמסופי שירות אלקטרוניים, אך אלה אינם מוצבים בכל תחנות האוטובוס.

כאמור, פנינו בנושא לכמה חברות המפעילות תחבורה ציבורית. המפעילים משתמשים גם במסופי שירות אלקטרוניים בתחנות המאפשרים טעינה ובירור עצמאיים. מסופים אלו אינם נפוצים בתחנות

<sup>4</sup> עו"ד חוה ראובני, סגנית בכירה ליועצת המשפטית במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015.

<sup>5</sup> הצעת חוק זהה (פ/1668/19) הניחו על שולחן הכנסת ה-19 ביולי 2013 חברי הכנסת ישראל אייכלר, אברהם מיכאלי, דב חנין, מיקי רוזנטל, יצחק כהן, אורי מקלב, מנחם אליעזר מוזס, יעקב ליצמן ומירי רגב. ההצעה מ-2013 הועברה לוועדת כלכלה להכנה לקריאה ראשונה, וההצעה מ-2015 הונחה לפני דיון מוקדם.

<sup>6</sup> הנושאים הנסקרים הובאו מתוך ישיבות הוועדות שפורטו בפרק 2.1 ומהמקורות האלה: "תחבורה בדרך שלנו" – ארגון נוסעי התחבורה הציבורית בישראל, "שימושיות כרטיס הרב-קו", 6 ביולי 2015; "15 דקות" – ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל, "פניות הציבור בנושא תקלות רב-קו", 6 ביולי 2015.

<sup>7</sup> התגובות המופיעות בפרק זה נסמכות בעיקר על המקורות האלה: אריה זדה, ממונה פיקוח פיננסי במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015; יונה חורי, סגן מנהלת חשבונות ראשית בחברת "דן", שיחת טלפון, 6 ביולי 2015; לשכת יושב-ראש מזכירות "אגד", דוא"ל, 7 ביולי 2015; יוסי טרייסטמן, מנהל כרטיס ו-IT בחברת Connex (מפעילת הרכבת בעבור הזכיינית "סיטיפס"), דוא"ל, 6 ביולי 2015; מרב בן ישי, מנהלת פניות הציבור ב"אגד" תעבורה, דוא"ל, 5 ביולי 2015.



האוטובוס, אך מוצבים בכל תחנה של הרכבת הקלה בירושלים. לדברי נציגת "אגד" תעבורה, החברה ערה לכך שנוצרים עיכובים ושהזמינות של עמדות השירות אינה מספקת.

יש קשיים גם ביישום דרכים אחרות לבירור היתרה ולטעינה של הכרטיס:

- קבלת מידע דרך אתר אינטרנט אינה אפשרית בחברות שתגובתן התקבלה: לטענת "אגד" תעבורה גישה באמצעות אתר עלולה לפגוע בפרטיות מחזיק הכרטיס; לפי נציגת "דן" אתר שיאפשר גישה למידע נתון בהקמה, והיא אמורה להסתיים בחודשים הקרובים.

- כיום אי-אפשר לקבל מידע באמצעות הטלפון – לא ממוקד מרכזי ולא בחברות המפעילות שתגובתן התקבלה. לדברי נציגת "אגד" תעבורה, מסירת המידע בטלפון מסורבלת בשל הצורך בזיהוי, שיהוי של יממה לפחות בעדכון פעולות במערכת ופיזור המידע בין המפעילים.

פתרון שהוצע בעבר כדי להקל את העלייה לאוטובוס הוא הצבת מכונות ליד דלתות האוטובוסים כדי לאפשר לנוסעים המחזיקים בכרטיס לשלם בלי עיכוב בהמתנה לנהג.

מהפניות שהתקבלו בוועדה עולה כי פתרון כזה אינו מיושם במרבית חברות התחבורה הציבורית. עם זאת, ברכבת הקלה בירושלים מופעל מודל כרטוס עצמי של הנוסע, ובקו האדום של חברת "דן" המכשירים באוטובוס מאפשרים לטעון את כרטיס הרב-קו במזומן או בכרטיס אשראי.

- **כרטוס משפחתי וכרטיסים לילדים וקשישים:** יש לקנות כרטיס רב-קו נפרד לכל בן משפחה, ובכלל זה לילדים ולקשישים. לפי התלונות שהוצגו לוועדה, כל ילד או קשיש צריך כרטיסייה נפרדת ואישית כדי לקבל את ההנחה המתאימה, ולכן נדרשת הוצאה ראשונית גדולה, שבעבר הייתה מתפזרת על זמן ארוך יותר (שכן משפחות יכלו להשתמש בכרטיסייה אחת לכמה ילדים).

לדברי נציג משרד התחבורה, כרטיס הרב-קו וההנחות שעליו הם אישיים ומותאמים לפרופיל המשתמש (נוער, קשיש, סטודנט וכדומה), ולכן השימוש בכרטיס של מי שמקבל הנחה מיוחדת מותר רק לבעל הכרטיס.<sup>8</sup> חריג לכך הוא בני נוער, שבזיהוי הנהג יכולים לשלם בכרטיס אחד על בן נוער נוסף מתוך ערך צבור או בשימוש בכרטיסייה. יש להוסיף כי בדיון שנערך בוועדה לפניו הציבור ב-2012 הסכים נציג משרד התחבורה כי יש למצוא פתרונות הן להזדהות של קשישים וילדים והן ליצירת כרטיס רב-קו משפחתיים.<sup>9</sup>

לדברי "אגד" ו"אגד" תעבורה, כמה אנשים יכולים להשתמש יחד בכרטיסיות או בערך צבור רק בפרופיל הרגיל, שאינו מזכה בהנחה מיוחדת. לדברי נציגת "דן", יש אפשרות טכנית לכלול ערך צבור רגיל בכרטיס המזכה בהנחה (למשל קשיש שישלם על מי שאתו), אך השימוש באפשרות זו ייצור בלבול רב וייתכנו טעויות. לדברי נציג "סיטיפס", בשל הנחיות תכנוניות של מערכת הכרטוס (שאישרו הגורמים הרלוונטיים במשרדי הממשלה), אין לשלם בכרטיס רב-קו על יותר מנוסע אחד, והזכיין הנחה את בקרי הרכבת לתת קנסות במקרים כאלה (על סך 186.9 ש"ח).

<sup>8</sup> אריה זדה, ממונה פיקוח פיננסי במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015.

<sup>9</sup> הוועדה לפניו הציבור, פרוטוקול מס' 150, פניות ציבור לגבי השימוש בכרטיס ה"רב-קו" בחברות התחבורה הציבוריות – ישיבת מעקב, 28 בפברואר 2012.



### 3.2. קשיים הנובעים מחוסר אחידות בהפעלת הכרטיס ובמעבר בין מפעילים<sup>10</sup>

- שימוש בכרטיסים שנרכשו ממפעילים שונים: אחד הגורמים לעיכוב אצל הנהג הוא קשיים בשימוש בכרטיסייה ובערך צבור אצל מפעיל תחבורה מסוים אם אלו נקנו אצל מפעיל אחר. היו שפנו לוועדה בנוגע למצבים שבהם בכרטיס היו טעונות שתי כרטיסיות, והנהגים השתמשו בכרטיסייה בערך גבוה מהנדרש לצורך תשלום על נסיעה זולה יותר. דווחו לוועדה גם מקרים שבהם כרטיסי מעבר שנרכשו או שהיה בהם שימוש במפעיל אחד לא עבדו כהלכה במעבר למפעיל תחבורה אחר. קשיים אלו נובעים מכך שהמערכות של המפעילים נפרדות. בשל הפיצול, כל מפעיל יכול לספק מידע רק בנוגע לתשלומים שנעשו מולו (המונח המקצועי לתשלומים אלו הוא "חוזים").

לדברי נציג משרד התחבורה, כיום מתנהל תהליך של הפעלת מסלקה על-ידי בנק הדואר שתשמש את כל מפעילות התחבורה הציבורית.<sup>11</sup> השימוש במסלקה משותפת יאפשר בירור חוזים ושחזור כרטיסים אישיים בעמדות השירות של כל חברה, וכן שימוש באותו ערך צבור בכל חברות האוטובוס. לדבריו, המערכת נתונה בשלבי פריסה אחרונים, ואמורה להפוך לסטנדרט בזמן הקרוב, אם כי אפשר שכל חברה תפעיל אותה במועד אחר. עד להשלמת הפריסה ייתכן שעדיין יהיו פערי מידע או מקרים נקודתיים שבהם טרם נפרסו עמדות שירות מתאימות.

- קבלת שירות לכרטיס הרב-קו: כאמור, כיום המידע על החוזים הטעונים בכרטיס הרב-קו שמור בנפרד אצל כל חברה. כאשר צריך לטעון פרופיל הנחה, לשחזר כרטיס שאבד, להוציא זיכוי על כרטיס ועוד מוצע למשתמשים לפנות לעמדת שירות, ועמדות כאלה מוצבות בדרך כלל בתחנה מרכזית. לפי הפניות שהגיעו לוועדה, המשתמשים מופנים לעמדות של החברה שהוציאה את הכרטיס או החברה שבה נטען הכרטיס, גם אם אין לה עמדות קרובות, ובעל הכרטיס נאלץ לנסוע מרחק רב.<sup>12</sup>

כאמור, כיום מתנהל תהליך של הפעלת מסלקה על-ידי בנק הדואר לשימושן של כל מפעילות התחבורה הציבורית. עם זאת, לדברי נציג משרד התחבורה, בשלב הראשון לא יתאפשר זיכוי בכל אחת מהחברות בעבור חוזים של חברות אחרות, ועבודת הפיתוח נמשכת.<sup>13</sup> עד השלמת מהלך זה שחזור כרטיס והחוזים שהוזנו בו ייעשה בחברה שבאמצעותה הם הוזנו. כמו כן, יש גורמים שעלולים להקשות את התהליך, למשל חוזים שנוצרו לפני ינואר 2014 או מספר רב של חוזים – מעל שמונה – היות שכרטיס הרב-קו נועד לטעינת שמונה חוזים לכל היותר.

- כרטיסיות וערך צבור: התקבלו תלונות על קושי במעבר בין אוטובוסים ובין חברות בשל הבדלים בקוד המחיר של קווים כאשר הכרטיס טעון בכרטיסייה, משום שכרטיסייה קשורה לקוד מסוים ואינה ניתנת לשימוש בקוד אחר. פתרון אפשרי לבעיה זו היא שימוש בערך צבור, המאפשר תשלום ספציפי לכל נסיעה לפי המחיר שלה.

<sup>10</sup> קשיים אחדים הקשורים לנושא זה הוזכרו אצל מבקר המדינה, [נציב תלונות הציבור – דוח שנתי 41 לשנת 2014](#), יוני 2015.

<sup>11</sup> אריה זדה, ממונה פיקוח פיננסי במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015.

<sup>12</sup> יש לציין כי מדי שנה אובדים כרטיסים במספר לא מבוטל: בחברות שפנינו אליהן, שהן מדגם של המפעילות בארץ, נמסר כי כ-250,000 כרטיסים אישיים אובדים מדי שנה (כרטיסים אנונימיים אינם נספרים). גם אם אפשר לשחזר את המידע שעל הכרטיסים האלה, הטרחה הכרוכה בשחזור כרטיס והצורך לעבור בין מפעילים עלולים להקשות שחזור מוצלח.

<sup>13</sup> אריה זדה, ממונה פיקוח פיננסי במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015.



כיום עדיין יש חברות וקווים שאינם מאפשרים שימוש בערך צבור שאינו מתאים לקוד שהוזן. משרד התחבורה והחברות "דף" ו"אגד" תעבורה תומכים במעבר משימוש בכרטיסיות לשימוש בערך צבור, וחברת "אגד", המציעה כיום כרטיסיות וערך צבור במקביל, ממליצה להשאיר בינתיים את שני אמצעי הכרטוס ולערוך בדיקה נוספת בעוד כמה חודשים. לדברי נציג משרד התחבורה, המשרד מקדם שימוש בערך צבור אחד אצל כל המפעילים ובכל הקווים, והמהלך מתקדם בהדרגה, בנפרד מול כל מפעיל.<sup>14</sup> צפוי שמהלך זה יושלם בשנת 2016, אולם עוד קודם לכן ערך צבור אחד אמור לשמש במרבית הקווים (יש לציין כי במטרופולינים של אזורי תל-אביב וחיפה המהלך הושלם). בירושלים יש קשיים במעבר לערך צבור מול המערכת של הרכבת הקלה, שבה לא משמש ערך צבור אלא כרטיסיות.

- **קנסות ברכבת הקלה:** לפי הפניות לוועדה, נוסעים שכרטיס המעבר שלהם לא נקלט או שחלה תקלה טכנית בכרטוס כשעלו לרכבת בשל אי-תקינות של כרטיס רב-קו משלמים קנס של 186.9 ש"ח. בדיון שהתקיים בוועדה ב-2012 אמר נציג משרד התחבורה כי אם ניתנים קנסות בשל תקלות טכניות יש לפנות ל"סיטיפס" לביור.<sup>15</sup>

לדברי נציג "סיטיפס", נוסע שברשותו כרטיס רב-קו לא תקין יכול לרכוש כרטיס לנסיעה יחידה ב-6.9 ש"ח. חיובים מוגדלים ניתנים מכמה סיבות, כגון "ללא כרטיס" ו"ללא תיקוף" (כלומר נוסע שלא השתמש בכרטיס עם העלייה לרכבת), ולכן אין ברשותם מידע על מספר ההשגות בגין כרטיס רב-קו תקול. סכום הקנס הוא 180 ש"ח, ובתוספת דמי הנסיעה החיוב המוגדל מגיע ל-186.9 ש"ח. בדיון ב-2012 אמר נציג חברת "סיטיפס" כי החברה הקימה ועדת ערר פנימית לבחינת פניות בנוגע לקנסות.<sup>16</sup>

- **קושי בשימוש בכרטיס מעבר לאחר ביצוע פעולה נוספת בכרטיס הרב-קו:** כאמור, כרטיס מעבר אמור לאפשר לנוסע להחליף אוטובוסים בטווח של 90 דקות מתחילת השימוש. עם זאת, פעולות כגון שימוש ברכבת לאחר נסיעה באוטובוס או טעינת כרטיסייה או ערך צבור לאחר תיקוף הנסיעה מחליפות את הפעולה האחרונה בכרטיס שמאפשרת מעבר בין כלי תחבורה, ולמעשה מבטלות את אפשרות המעבר.

- **איסוף מידע ופגיעה בפרטיות:** השמירה על הפרטיות במאגרי המידע של החברות והשימוש בכרטיס אנונימי הם נושאים בעלי השלכות רחבות הדורשים בחינה נפרדת, ולכן הם אינם נדונים במסמך זה.

## כתיבה: אהוד בקר

אישור: יובל וורגן, ראש צוות

עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

<sup>14</sup> אריה זדה, ממונה פיקוח פיננסי במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 5 ביולי 2015.

<sup>15</sup> ישיבה משותפת של הוועדה לפניות הציבור (פרוטוקול מס' 140) וועדת המשנה של ועדת הכלכלה לתחבורה ציבורית (פרוטוקול מס' 5), 17 בינואר 2012.

<sup>16</sup> הוועדה לפניות הציבור, פרוטוקול מס' 150, פניות ציבור לגבי השימוש בכרטיס ה"רב-קו" בחברות התחבורה הציבוריות – ישיבת מעקב, 28 בפברואר 2012.

