

מענה לתלונה דבר פגיעה בפרטיות

לכבוד

גב' דנה יפה, עו"ד

המרכז לחינוך משפטי קליני ומרכז פדרמן לחקר הסייבר

האוניברסיטה העברית

שלום רב,

הנדון: [ה] "פגיעה בפרטיות הנגרמת בשל השימוש בכרטיסים חכמים בתחבורה הציבורית"

סימוכין: מכתבכם מיום 23 בדצמבר 2019

פנייתך שבסימוכין הועברה לטיפול ואשיבך, מענה ראשוני, כדלקמן.

1. אקדים ואציין שהעיכוב במשלוח המענה נובע משילוב של בדיקה מעמיקה של האמור במכתבכם והשלכות משבר הקורונה שאנו חווים עד היום, שמאלצות אותנו להתמקד במשימות חיוניות עם כח אדם חלקי.
2. הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (הרשות) ממלאת בדווקנות אחר הנחיית רמו"ט (היום הרשות להגנת הפרטיות) 1/2012 בדבר "תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על מאגרי מידע של מפעילי כרטיס חכם בתחבורה הציבורית", אשר כאמור במכתבך שבסימוכין "מיישמת את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 על השירות" ובעיקר "מהווה את עמדת הממשלה באשר לפרשנות המשפטית המחייבת בהיבטי הפרטיות הנובעים משימוש ברב קו".
3. בדומה למגמה הרווחת לשיפור ולהנגשת שירותי התחבורה הציבורית במדינות המפותחות בעולם, גם הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מקדמת אפשרויות טכנולוגיות לתיקוף ולתשלום באמצעים חכמים בעד השימוש בשירותי התחבורה הציבורית. בשלב זה האמצעי הטכנולוגי הייעודי לשם כך הוא כרטיס "רב-קו", ובתקופה הקרובה גם באמצעות יישומנים (אפליקציות).
4. משרד התחבורה מסבסד בסכומי עתק הנחות והטבות לנוסעי התחבורה הציבורית. ברור כי לצד סובסידיות ייעודיות אלה וכחלק בלתי נפרד משמירת כספי הציבור, דורש המשרד מהזכאים להנחות, פרטים שונים כדי לוודא שלא נעשה שימוש לרעה. אין חולק כי בשימוש בכרטיס הרב קו, כמו גם ביישומנים או באתרי אינטרנט, בין אם הם מופעלים על ידי חברות פרטיות ובין עם על ידי גורמי ממשלה כאלה ואחרים – טמון פוטנציאל לפגיעה בפרטיות. חשש זה קיים, כמובן, במגוון תחומים ואין הוא ייחודי לתחבורה הציבורית. על כן, כאמור, פועלת הרשות בהתאם להנחיות רמו"ט האמורות ויותר. הכל במטרה לייצר ולהבטיח לכל נוסע שעושה שימוש באמצעי התיקוף והתשלום הטכנולוגיים בתחבורה הגנה מספקת על הזכות לפרטיות.
5. בכל הנוגע לשירות הכרטיסים החכמים – אנו דוחים את הנטען במכתבך כאילו לא ניתן פרסום או דגש על אפשרות השימוש בכרטיסי רב קו אנונימיים. אפשרות השימוש בכרטיסי רב קו אלה מפורסמת לציבור מעשה שיגרה, וביתר שאת לאחר יישום מדיניות הרשות להפסקת התשלום במזומן במטרופולינים הגדולים (ירושלים, תל-אביב וחיפה). הפרסום מתבצע הן באתרי

האינטרנט של מפעילי התחבורה הציבורית, והן באתר האינטרנט של המשרד.¹ בנוסף, בעמדות "על הקו" מציעים לנוסעים את כלל סוגי הכרטיסים השונים, לרבות הכרטיס האנונימי. כמו כן, במסגרת יישום מדיניות הפסקת התשלום ברב קו האמורה, הוצעו לציבור כרטיסים אנונימיים על ידי נהגי התחבורה הציבורית. העובדות בשטח מלמדות על מצב דברים שונה במהותו מהמתואר במכתבך. נוסעים רבים חשופים לאופציית השימוש ברב קו אנונימי ואכן עושים שימוש באפשרות זו, אשר מאפשרת לנוסע שאינו זכאי להנחות ייעודיות לעשות שימוש בכרטיסי רב קו אנונימיים. מעבר לכל האמור אציין שאין כל ספק שנוסע שהעדפתו הברורה היא להשתמש בכרטיס אנונימי יכול לעשות זאת בקלות, ולראיה שרבים עושים זאת. לרשות נתונה השיקול דעת כיצד לחלק את המשאבים המוגבלים העומדים לרשותה לצורכי פרסום על פי סדר העדיפויות שנקבע ובהתאם לאינטרס הציבורי הרחב.

6. באשר להבדל העלות שבין הכרטיסים המזוהים לאנונימיים, יש לציין כי בעוד הנפקת כרטיס מזוהה הינה ללא עלות רק בפעם הראשונה, במקרים בהם הנוסע איבד את הכרטיס, הוא יחויב בסך של 10 ₪ אם יבקש להנפיק כרטיס חדש. לעומת זאת הכרטיס האנונימי והחצי אנונימי עולים 5 ₪ בכל מקרה. על כן ניתן לראות כי בסופו של יום הכרטיסים שאינם מזוהים זולים יותר מאלה המזוהים. כמו כן חשוב לציין כי גביית סך של 5 ₪ עבור כרטיס אנונימי וחצי אנונימי נועדה לייצר "ערך" לכרטיס בעיני המחזיק בו, ולמנוע השלכתו לפח, אובדן וכו' (יש לזכור כי העלות של הכרטיס למשרד גבוהה בהרבה מהסכום שנגבה מהנוסעים).

7. בהקשר האמור בסעיף 6(ד) של מכתבך, הרי שלמצער חלק מהנטען קיבל פתרון עוד בטרם פנייתך. כחלק מעידוד השימוש בכרטיסי הרב קו, לרבות השימוש בכרטיסי רב קו אנונימיים, וכדי להשוות ככל הניתן את תנאי השימוש בין הכרטיסים המזוהים לאלה שאינם מזוהים, הונהגה בחודשים האחרונים הטבה נוספת למחזיקי הכרטיסים האנונימיים והחצי אנונימיים. כך, במידה והתגלתה בכרטיסים תקלה מסיבה שאינה תלויה במשתמש והכרטיס תקול ולא פועל או שפג תוקפו ועוד, המשתמש יקבל את כרטיס אנונימי חדש ללא עלות כאשר כל היתרות יועברו לכרטיס החדש. בשלב זה, אין פתרון לטעינת יתרות במקרים של אובדן או גניבה. מטבע הדברים גם שימוש בסיסמה כהצעתך, כרוכה בסכנות של פגיעה בפרטיות.

8. תיקוף ותשלום באמצעות יישומונים – אפשרויות תיקוף ותשלום בתחבורה הציבורית באמצעות יישומונים מהווה מקפצה וסימן דרך בשיפור השירות לציבור. לצד פיתוח היישומונים ניתנו הוראות פרטניות שמחייבות את מפעילי היישומונים לפעול בכפוף לחוק הגנת הפרטיות וחוק שירותי תשלום. לבד מכך, מחוייבים מפעילי היישומונים להימנע ממתן כל שירות שאינו תיקוף ותשלום, לרבות קבלת הודעות שאינן קשורות לשירות ופרסומות, אלא בכפוף לקבלת הסכמה ואישור פוזיטיביים ונפרדים של המשתמש. כך, מפעיל היישומון רשאי לפרסם ביישומון ו/או באתר תכנים מסחריים שונים, כגון פרסומות ו/או הודעות דחף, הנמסרים לפרסום מטעם של צדדים שלישיים, ואשר אינן מבוססות מידע שיתקבל אצל מפעיל היישומון כתוצאה מהשימוש שתבצע ביישומון ו/או באתר ובלבד ויאושרו תחילה על ידי המשתמש באופן מפורש.

¹ https://www.gov.il/he/departments/guides/multi_line_card?chapterIndex=2

שאלות הבהרה – חופש המידע

- באשר למידע אודות בעלי הכרטיס המזוהה - אילו פרטי מידע נשמרים בידי משרד התחבורה, או בידי המפעילות, כיצד הפרטים נשמרים, והאם פרטים אלה נשמרים באופן הניתן לזיהוי?
 - המידע האישי הבא נשמר על ידי המשרד: מספר ת.ז. (מוצפן במערכת), תאריך לידה ותמונה (מוצפן במערכת). בנוגע לשם פרטי ושם המשפחה המידע מודפס על גבי הכרטיס בלבד.
- מהו משך זמן האגירה של מידע זה, אילו שימושים נעשים במידע זה, והאם המידע עובר לידי צדדי ג' אם כן, למי הועבר המידע?
 - המידע איננו מועבר לצד ג.
 - הנתונים נמחקים מדי מספר שנים, וכרגע ישנו תהליך בירור בנושא.
- האם מאגר המידע מאובטח לפי הוראות ההנחיה - סעיף 3.1.6 ?
 - כן. המאגר מאובטח לפי הנחיות לפי סעיף 3.1.6
- אילו מגבלות מוטלות על הזוכים במכרז בכל הנוגע לשימוש במידע אודות המשתמשים?
 - המגבלות מפורטות במסמכי המכרז
- האם הגיעו למשרד בקשות להעברת מידע על המשתמשים? אם כן, כמה בקשות, מאילו גופים? כמה מהן נענו בחיוב? והאם נשואי המידע קיבלו הודעה כי נמסר מידע הנוגע אליהם?
 - בקשות לקבלת פרוט נסיעות של נוסעים נענות רק כאשר נמסר לנו צו בית משפט והוא מאושר על ידי הלשכה המשפטית של משרד התחבורה. הבקשות מגיעות ממשטרת ישראל ומצה"ל. כמו כן מגיעות בקשות מועדת ערר בנושא חיובים מוגדלים ברכבת הקלה בירושלים, הועדה מהווה גוף מעין שיפוטי והחלטתה כמותה כצו שיפוטי. המשרד איננו מודיע לנשואי המידע לגבי העברת הנתונים מסיבות ברורות.
- האם התקבלו בקשות מהציבור למחוק מידע שנאגר אודות המבקשים, וכיצד בקשות אלה נענו?
 - לא התקבלו בקשות למחוק מידע לגבי נוסעים מהמערכות.
- מהו הסכום הכולל שאגור עבור כרטיסי רב קו אנונימי שלא נעשה בו שימוש מעל לשנה?
 - קיימים במערכת כ-228,000 כרטיסים אנונימיים שלא היו פעילים בשנה האחרונה והיתרה שקיימת בהם בחוזה ערך צבור היא בסדר גודל של 4,121,000 ₪. שווי עלות יתרה זאת לנוסע היא 3,297,000 ₪ (כידוע הנוסע מקבל הטבה של 25% על ערך הסכום שטוען).
 - יש לסייג את הנתונים בהערות הבאות:
- 1. המפעילים אינם מדווחים על כל הנפקות הכרטיסים האנונימיים מסיבות טכניות ולכן יתכן וכמות הכרטיסים האנונימיים הקיימת גבוהה יותר ומכאן שסכום היתרות גבוה יותר.

2. קיימים ע"ג כרטיסים אלו גם כרטיסיות וקיימת מגבלה טכנית על חישוב
היתרה.

בכבוד רב,



אורי אפלצום

מנהל אגף בכיר טכנולוגיות ופרויקטים
הרשות הלאומית לתחבורה ציבורית

העתקים:

קרן טרנר אייל, מנכ"לית משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

אמיר אסרף, מנהל הרשות הארצית לתח"צ.

הלשכה המשפטית, משרד התחבורה.