

					
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית			
	מספר הוראה:				
04	מהדורה:				
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:	

1. כללי

- 1.1. במסגרת תיקון מס' 94 לפקודת התעבורה – התשי"ע 2010 הוטלה אחריות הפיקוח על תשלום דמי הנסיעה בקו שירות באוטובוס על בעל הרישיון (להלן: "הפיקוח").
- הצורך בפיקוח על תשלום דמי הנסיעה, מתגבר לנוכח שימוש רחב לתשלום דמי הנסיעה באמצעות כרטיס "רב-קו" ויישומוני תשלום וכאשר הולכת ומתרחבת האפשרות לעלות לאוטובוסים דרך הדלת האחורית.
- 1.2. נוהל זה נועד כדי לקבוע את הכללים להסמכת נציג בעל רישיון ע"י המפקח על התעבורה, קביעת אופן פעולות הפקחים, קביעת אופן פעולת בעל הרישיון וטיפול בבקשה לביטול או הפחתת תעריף מוגדל למפקח על התעבורה.

2. מטרה

- 2.1. להנחות את בעל הרישיון לגבי אופן ביצוע הפיקוח.
- 2.2. לקבוע את אופן ביצוע הפיקוח ע"י נציג בעל הרישיון.
- 2.3. לקבוע את הכללים להסמכת נציג בעל הרישיון.
- 2.4. לקבוע הנחיות לצורך הגשת בקשה לביטול או הפחתת התעריף המוגדל למפקח.

3. הגדרות

- 3.1. **המפקח על התעבורה** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה או מי שהוסמך על ידו;
- 3.2. **פקודת התעבורה** – פקודת התעבורה [נוסח חדש], כפי שמועדכנת מעת לעת (להלן: "הפקודה");
- 3.3. **נוסע** – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה;
- 3.4. **אוטובוס** – כמוגדר בסעיף 1 בתקנות, על סוגיו השונים;
- 3.5. **בעל רישיון** – בעל רישיון לקו שירות בתחבורה ציבורית לפי הפקודה ותקנות התעבורה;

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:			
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

- 3.6. **נציג בעל הרישיון** – מי שהוסמך על ידי המפקח על פי הפקודה ובהתאם לנוהל סמכות פקחים בתחבורה ציבורית באוטובוסים (להלן: "פקח").
- 3.7. **דמי נסיעה** – מכח צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ב-2012;
- 3.8. **כרטיס נסיעה** – אישור המעיד על תשלום דמי הנסיעה כמוגדר בסעיף 61ב לפקודה, אשר יתכן כי יימצא בתצורה דיגיטלית במכשיר הסלולארי של הנוסע;
- 3.9. **בקשה** – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לביטול/הפחתה של התעריף המוגדל;
- 3.10. **תעריף מוגדל** - דמי הנסיעה בעד המרחק שנסע נוסע לפי תעריף מוגדל שפרסם המפקח על התעבורה בילקוט הפרסומים 6774 ב- 2 למרס 2014, י"ח באדר ב' התשע"ד.

- 4. אזכורים**
- 4.1. פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2. תקנות התעבורה, תשכ"א-1961.
- 4.3. "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. תשע"ד מס' 6774 מיום 20.3.2014 עמ' 4542).
- 4.4. צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ב-2012;
- 4.5. נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל.

- 5. שיטה**
- 5.1. **הנחיות לבעל רישיון לגבי אופן ביצוע הפיקוח - היקף ופריסת הפיקוח**
- 5.1.1. המפקח על התעבורה או מי מטעמו ייקבע את היקף ופריסת הפיקוח שיבצע בעל הרישיון בהתאם לסוג הקו שמופעל ומאפייניו ו/או על פי התחייבויותיו המכרזיות. ייתכנו שינויים בהיקף הדגימה והפריסה בהתאם להחלטת המפקח על התעבורה מעת לעת.
- 5.1.2. נציגי בעל הרישיון יפעלו בכל ימי הפעילות ללא יוצא מן הכלל, בכל שעה, מתחילת פעילות קו השירות ועד תום השירות, בשעות שיא ושפל.

בתוקף מיום:	01/01/2022	עמוד 2 מתוך 27
-------------	------------	----------------

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:	הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		שם ההוראה:

5.1.3. כל קו שירות יידגם בכל שעות וימי הפעילות ללא יוצא מן הכלל. פריסת נסיעות בקרה תבוצע בהתאם ובאופן יחסי להיקף הנסיעות המתבצעות בכל קו בימים שונים במהלך השבוע (יום א' - מוצ"ש). כמו כן, פריסת נסיעות הבקרה תהיה בהתאם ובאופן יחסי להיקף הנסיעות בכל תקופת יום (שיא בוקר/ שיא ערב/ שפל בוקר/שפל ערב).

5.1.4. במידה ומדגם נסיעות הבקרה שיבוצע בפועל לא יענה על דרישות ייצוגיות המדגם שפורטו לעיל, על המפעיל לבצע נסיעות השלמה.

5.2. רישום ודיווח

5.2.1. בהסתמך על נתוני הרישוי העדכניים ביותר לחודש העוקב (בו יבוצע הפיקוח), נציג בעל הרישיון יתכן תכנית עבודה חודשית אשר תקבע את פריסת הנסיעות שייידגמו בחודש הנתון.

5.2.2. עם סיום ביצוע בפועל של תכנית העבודה החודשית, יעביר בעל הרישיון באמצעות "מערכת הדיווחים" דיווח על ביצוע תכנית העבודה, לא יאוחר מ-15 ימים מיום סיום כל חודש קלנדרי.

5.3. גביית דמי הנסיעה

5.3.1. בעל הרישיון שנציגו מסר דרישת תשלום תעריף מוגדל יוודא תשלום דמי התעריף המוגדל בתוך 30 ימים מיום מסירת הדרישה.


5.3.2. לא שולם התעריף המוגדל במועד, יפעל נציג בעל הרישיון לגביית תשלום דמי הנסיעה באמצעות ההוצאה לפועל ובלבד ששלח קודם התראה לחייב בתשלום בנוסח המצורף

כנספת ב'.

5.3.3. ערער החייב בתשלום על דרישת נציג בעל הרישיון לשלם את התעריף המוגדל, יעצר הליך הגביה ויימשך במידת הצורך עם מסירת החלטת המפקח על התעבורה או מי מטעמו לחייב בתשלום.

5.3.4. נציג בעל הרישיון יגבה את התעריף המוגדל באמצעות חשבון ייעודי בבנק הדואר.

5.3.5. התעריף המוגדל שיגבה בעל הרישיון יוותר ברשותו בניכוי 8% שיועבר לממשלה.


			 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
04	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

5.4 הנחיות נוספות

5.4.1. בכל אוטובוס המופעל ע"י בעל הרישיון ובעמדות השירות תודבק מדבקה בגודל שלא יפחת מ-35X45 ס"מ, בזו הלשון:

"נסיעה באוטובוס ללא הסדר נסיעה מתאים מהווה עבירה פלילית. הנוסע ללא הסדר נסיעה ו/או מי שלא יציג את כרטיסו בפני המבקר, צפוי לשלם תעריף מוגדל ע"פ הקבוע בפקודת התעבורה. חובה על נוסע ששילם את דמי הנסיעה באמצעות כרטיס "רב-קו" ויישומוני תשלום להעביר את הכרטיס או את אישור הנסיעה הדיגיטלי במכשיר המיועד לכך, ללא יוצא מן הכלל, לרבות לבעלי הסדר נסיעה מסוג מנוי. כרטיס רב-קו (אישי) לא ניתן להעברה לנוסע אחר".

עמוד 4 מתוך 27	01/01/2022	בתוקף מיום:
----------------	------------	-------------

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:			
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

5.4.2. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט של החברה/המפעיל את סכומי התעריף המוגדל, את הוראות תיקון 94 ואת האמור בסעיף 5.4.1 במקום בולט.

5.5. הסמכת נציג בעל הרישיון

5.5.1. בעל הרישיון יגיש למפקח על התעבורה בקשה להסמכת נציג, בה יצהיר כי המועמד לשמש נציג (להלן: "**המועמד**") עומד בכל התנאים המפורטים להלן, ויצרף לבקשה מסמכים אשר מאמתים את עמידת המועמד בתנאים. הבקשה תועבר באופן שיחליט עליו מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות: הנציג יהיה אזרח ישראל שמלאו לו 21 שנים – להוכחת עמידת המועמד בסעיף זה, יצרף בעל הרישיון לבקשה צילום תעודת הזהות של המועמד.

5.5.2. הנציג יהיה עובד בעל הרישיון (ביחסי עובד – מעביד) בעת הגשת הבקשה או בעת אישורה על ידי המפקח על התעבורה. לא תותר העסקת קבלני משנה. בעל הרישיון יצרף הצהרה להוכחת סעיף זה.

5.5.3. בעל הרישיון יצרף לבקשה תצהיר של המועמד, חתום בפני עו"ד, בדבר העדר רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1(א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

5.5.4. אישור מטעם מנהל בעל הרישיון כי המועמד עבר הכשרה על פי התכנית שאושרה על ידי משרד התחבורה. המועמד יעבור הכשרה כאמור על ידי המפקח על התעבורה, או על ידי בעל הרישיון אם הורה על כך המפקח על התעבורה ובתנאי שאישר המפקח על התעבורה את תכנית ההדרכה מראש ובכתב.

5.5.5. כל מידע ו/או מסמך אחר הדרושים לדעתו של המפקח לצורך הסמכת המועמד כנציג.

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:			
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

5.6. תוכן הכשרה הנציג יהיה כמפורט להלן:

5.6.1. הכרת סעיפים 61ב-61ו לפקודת התעבורה (תיקון מס' 94), התש"ע-2010;

5.6.2. מדי לבוש הנציג;

5.6.3. הכרת אמצעי הכרטוס השונים והאמצעים הטכנולוגיים השונים לרבות: מכונת הכרטוס, מסופונים, ולידטורים, יחידת מבקר ו/או כל אמצעי אחר;

5.6.4. סוגי ההנחות, הכרטיסים ומאפייני הזכאות השונים;

5.6.4.1. יש לשים לב כאשר מדובר על "כרטיס רב-קו אישי" מדובר על כרטיס שאינו ניתן להעברה שכן הוא מותאם בקריטריונים לאותו נוסע מסוים. ישנה החרגה לכרטיס מסוג זה, **כאשר מדובר באזרח ותיק או נוער ניתן להעביר את כרטיס הרב קו לשימוש נוסע העונה על אותו הפרופיל לו הוא זכאי, תוך שימוש בערך הצבור בלבד ולא בחוזה תקופתי**. לעומת זאת, כאשר מדובר על "כרטיס רב-קו אנונימי" מדובר על כרטיס שלצורך הנפקתו לא נמסרים פרטים אישיים ולא ניתן להגדיר בו הסדרי נסיעה תקופתיים ואף לא לטעון בו זכויות אישיות, כרטיס מסוג זה ניתן לשימוש לכלל ציבור הנוסעים שכן אינו מייחד קבוצה מוגדרת הזכאית להטבות ולתנאים חריגים **ולכן, ניתן להשתמש בו לתיקוף יותר מנוסע אחד**.

5.6.5. אופן ביצוע הסמכויות שבחוק והוראות נוהל זה, לרבות ביצוע סימולציות באירועים האפשריים והתגובות להם.

5.6.6. ביצוע חפיפה בשטח.

5.7. לאחר שהמועמד עבר בהצלחה את ההכשרה, יודיע המפקח לבעל הרישיון על הסמכת המועמד כנציג בעל הרישיון.

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:	הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		שם ההוראה:

5.8 הנחיות לעניין אופן פעולת הנציג

- 5.8.1 בעת מילוי תפקידו, ילבש הנציג מדים בצבע ובצורה שלא יהיה בהם כדי להטעות כנחזים להיות מדי משטרה, והנושאים לוגו של בעל הרישיון, כשהוא עונד באופן גלוי תג המזהה אותו ואת תפקידו, בהתאם לנוסח המפורט והמצ"ב **כנספח ג'**, והכול כמפורט להלן:
- 5.8.2 המדים של נציג בעל רישיון (גבר) הם: כובע מפקח כפי שקבע המפקח על התעבורה, חולצה בעלת צווארון ושרוולים ארוכים או קצרים, עניבה, מכנסיים ומקטורן, כולם בצבעי הלוגו של בעל הרישיון, ונעליים סגורות כהות.
- 5.8.3 המדים של נציגת בעל רישיון (אישה) הם: כובע מפקח כפי שקבע המפקח על התעבורה, חולצה בעלת צווארון ושרוולים ארוכים או קצרים, מכנסיים או חצאית ומקטורן בצבעי הלוגו של בעל הרישיון, או שמלה בצבע כאמור עם שרוולים ארוכים או קצרים, ונעליים כהות.
- 5.8.4 הנציג יחבוש על ראשו כובע הנושא את הכיתוב "מבקר";
- 5.8.5 גודל התג יהא 8.5 * 5.5 ס"מ בגופן ARIAL;
- 5.8.6 הנציג יענוד את התג בצד שמאל של חולצתו;
- 5.8.7 לכל נציג תהיה תעודה בתוקף המעידה על אישורו כנציג בעל רישיון בהתאם להוראות אלו. התעודה תכלול: שם, שם משפחה, מס' עובד, תמונת הנציג, שם בעל הרישיון ותוקף. התעודה תוצמד לחולצת נציג בעל הרישיון ותהיה גלויה בכל שעות עבודתו.
- 5.8.8 בתחילת כל נסיעה יוודא נציג בעל הרישיון את תקינות מכשירי התיקוף ויאשר זאת בדו"ח פעולה שנושא את שמו של נציג בעל הרישיון, מספר מזהה קו הנסיעה המפוקחת, מספר רישוי של האוטובוס, שעת ביקורת מכשיר התיקוף, ממצאי הבדיקה וחתומת הנציג. מצא נציג בעל הרישיון מכשיר תיקוף שאינו תקין, יודיע על כך למנהל האשכול שיוודא תיקון מכשיר התיקוף.

עמוד 7 מתוך 27	01/01/2022	בתוקף מיום:
----------------	------------	-------------

					
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית			
	מספר הוראה:				
04	מהדורה:				
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:	

5.8.9. נציג בעל הרישיון יפנה בנימוס אל כל נוסע בדרישה להציג ולמסור לו את כרטיס הנסיעה

או את אמצעי הכרטוס שברשותו, ובייחוד בעת פניה לאוכלוסיה מבוגרת, ילדים ובעלי

צרכים מיוחדים.

5.8.10. נוסע שלא הציג את כרטיס הנסיעה או אמצעי הכרטוס לפי דרישה ו/או שלא שילם

דמי הנסיעה (להלן ולעיל: "חייב בתשלום"), ישלם לבעל הרישיון תעריף מוגדל.

5.8.11. ילד שנראה כמי שגילו אינו עולה על 12 שנים לא יחויב בתשלום תעריף מוגדל לפי הודעה

זו, זולת אם היה בחברת אדם מעל גיל 18 האחראי עליו; במקרה כאמור יחויב אותו אדם

בתעריף מוגדל שהיה צריך להיות מושת על הילד. על כן, כאשר מזהה הבקר נוסע הנראה

כמי שגילו אינו עולה על 12 שנים ואשר נראה כי אינו שילם/תיקף בגין הנסיעה, יוודא

הפקח עם הנוסע האם עלה לנסיעה בחברת אדם מעל גיל 18 האחראי עליו ובאם יחליט

הפקח לחייבו בתשלום תעריף מוגדל, יציין זאת על גבי הטופס.

5.8.12. החייב בתשלום תעריף מוגדל ימסור לפי דרישת נציג בעל הרישיון את שמו המלא

ומענו, ויציג תעודת זהות או תעודה מזהה רשמית אחרת.

5.8.13. התעודה שתוצג תשמש לאישור זהות החייב, אך, חל איסור לצלם תעודה אשר

מופיעה בה תמונה מזהה יחד עם הפרטים המזהים של החייב.

5.8.14. במקרה בו נתקל נציג בעל הרישיון באירוע חריג כגון: התנגדות פיזית למסירת

כרטיס הנסיעה, או במקרה בו סרב הנוסע להזדהות או במקרה בו חש נציג בעל

הרישיון מאוים, ידווח על המקרה באופן מידי לסדרן, למנהל האשכול ולמשטרת

ישראל במידת הצורך.

5.8.15. נציג בעל הרישיון ימסור לחייב בתשלום דרישה לתשלום תעריף מוגדל בנוסח

המפורט ומצ"ב **כנספת ד'**.

5.8.16. לא תמסר דרישה לתשלום שלא תכלול את כל הפרטים שלהלן:

5.8.16.1. מספר דרישה לתשלום - כל דרישה לתשלום תמוספר באופן בולט

במספר חד ערכי;

5.8.16.2. פרטי החייב בתשלום (בדגש על ציון מספר תעודת הזהות של

עמוד 8 מתוך 27

01/01/2022

בתוקף מיום:

					
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית			
	מספר הוראה:				
04	מהדורה:				
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:	

החייב);

- 5.8.16.2.1. במקרה המוזכר בסעיף 5.8.11 לעיל, יצינו פרטי המלווה עליו מושת התעריף המוגדל וכן פרטי הילד בגינו התחייב בתעריף המוגדל.
- 5.8.16.3. סכום התעריף המוגדל אותו על החייב בתשלום לשלם;
- 5.8.16.4. פרטי הנסיעה לרבות, קו, כיוון;
- 5.8.16.5. מועד האירוע – תאריך, ושעה;
- 5.8.16.6. שמו המלא של הנציג שערך את דרישת התשלום.
- 5.8.16.7. מספר כרטיס נסיעה, או מספר סידורי של אמצעי הכרטוס.
- 5.8.16.8. מספר רישוי אוטובוס.
- 5.8.16.9. אישור הנציג על כך שלא נמנע מן החייב בתשלום לתקף כרטיסו במכשיר תיקוף תקין.
- 5.8.16.10. תחנת העלייה של החייב בתשלום – לא בגדר חובה.
- 5.8.16.11. ציון האפשרות להגיש ערעור למשרד התחבורה ופרטי ההתקשרות.
- 5.8.16.12. כתובת ומספר הטלפון של בעל הרישיון, דרכי התשלום, לצורך סילוק החוב ולצורך קבלת פרטים נוספים (על המפעיל לאפשר תשלום בתצורות השונות המקובלות במשק, תשלום מקוון, כרטיסי אשראי, מזומן וכדו');
- 5.8.17. הנציג יציין על גבי הדרישה לתשלום את דבר מסירתה. סירב החייב בתשלום לקבל לידי את הדרישה לתשלום, יציין זאת נציג על גבי הדרישה לתשלום בציון מועד הסירוב; בעל הרישיון ישלח בדואר רשום את דרישת התשלום לחייב בתשלום לפי הכתובת הרשומה בתעודה שהציג לזיהוי.
- 5.8.18. בעל הרישיון רשאי לכלול בטופס פרטים נוספים ובלבד שאין בהם פגיעה בפרטיותו של החייב בתשלום.

עמוד 9 מתוך 27	01/01/2022	בתוקף מיום:
----------------	------------	-------------

					
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית			
	מספר הוראה:				
04	מהדורה:				
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:	

5.8.19. הנציג ישאיר בידיו עותק מן הדרישה לתשלום שמסר לחייב בתשלום; עותק הדרישה לתשלום יישמר אצל בעל הרישיון.

5.8.20. רישום של פרט במרשם יישמר בידי בעל הרישיון במשך שנתיים מעת רישומו או מיום תשלום התעריף המוגדל, המאוחר מבין השניים.

5.8.21. בביצוע סמכויותיו אלו, יפעל ויפנה אל הנוסע בצורה אדיבה ומנומסת.

5.9. בקשה לפטור מתשלום תעריף מוגדל

5.9.1. חייב בתשלום תעריף מוגדל יכול לפנות בתוך 30 ימים, מיום מסירת הדרישה לתשלום, למפקח על התעבורה בבקשה לפטור אותו מתשלום התעריף המוגדל.

5.9.2. פנייה כאמור תכלול את הפרטים שלהלן: שם המבקש ופרטי התקשרות, העתק הדרישה לתעריף מוגדל שנמסרה למבקש, מספר סידורי של אמצעי הכרטוס או צילום כרטיס הנסיעה, נימוקי הבקשה ומסמכים רלוונטיים לתמיכה בבקשה. בקשה שלא צורפו לה הפרטים הנ"ל לא תדון אולם, המפקח או מי מטעמו יפעלו באופן סביר להשלמת הפרטים באמצעות החייב.

5.9.3. המפקח על התעבורה או מי שהוסמך על ידו לצורך כך, ידון בבקשות לפטור מתשלום תעריף מוגדל ויכריע בהן.


5.9.4. המפקח על התעבורה יודיע לנציג בעל הרישיון על בקשה לפטור מתשלום שהוגשה אליו. נציג בעל הרישיון יפסיק בהליך גבייה ואת צבירת הריבית וההצמדה מיום קבלת הערעור.

5.9.5. המפקח על התעבורה רשאי לפטור את החייב בתשלום, כולו או חלקו, ובלבד שלא יינתן פטור מעלות מחיר הנסיעה עצמה אם ימצא במסגרת הערעור שהחייב בתשלום לא שילם את דמי הנסיעה.

5.9.6. נדחתה הבקשה או שהוחלט על תשלום חלק מהסכום, ישלם החייב בתשלום את הסכום כפי שהוחלט. העתק ההחלטה יועבר לבעל הרישיון.

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
04	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

- 5.9.7. החליט המפקח על התעבורה או מי שהוסמך על ידו לשם כך, לפטור את החייב מתשלום, יועבר העתק ההחלטה לבעל הרישיון שיבטל את הדרישה, וישיב את כספו של הנוסע לפי הצורך.
- 5.9.8. המפקח או מי שהוסמך על ידו לשם כך, ידונו בערעורים בהתאם ל "נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:			
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

6. נספחים

- 6.1. נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.
- 6.2. נספח ב' – נוסח מכתב התראה לפני פניה להוצאה לפועל
- 6.3. נספח ג' – תעודת נציג בעל הרישיון
- 6.4. נספח ד' – נוסח דרישה לתשלום דמי נסיעה מוגדלים
- 6.5. נספח ה' – תרשים זרימה פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס
- 6.6. נספח ו' – נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
04	מהדורה:			
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
גורם מאשר	תיאור השינוי / נימוקים	סעיף/ים מושפע/ים	תאריך	מהדורה
מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות	עדכון ותיקוף נהלים	כלל הנוהל	09/2017	2
מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות	עדכון ותיקוף נהלים	כלל הנוהל	09/2020	3
מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות	עדכון ותיקוף נהלים בהתאם לסוגיות שעלו על ידי המחלקה המשפטית/מבקר ובהתאם לשינויים באמצעי תשלום וכדו'	כלל הנוהל	01/2022	4

עמוד 13 מתוך 27

01/01/2022

בתוקף מיום:

<http://www.mot.gov.il>

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	04
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס	

27 עמוד 14 מתוך	01/01/2022	בתוקף מיום:
-----------------	------------	--------------------

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
04	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח ב' – מכתב התראה לפני פניה להוצאה לפועל

{לוגו המפעיל}

אל:

שם פרטי _____ שם משפחה _____

מען:

ישוב _____ רחוב/שכונה _____ מס' בית _____ ת"ד _____ מיקוד _____

הנדון: התראה בטרם הגשה לביצוע של תביעה על סכום קצוב

לפי הוראות סעיף 1א81 לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967

ביום _____ חויבת בתשלום תעריף מוגדל – דרישה מס' _____, בגין נסיעה באוטובוס ללא כרטיס נסיעה ו/א מבלי ששילמת דמי הנסיעה, בהתאם להוראות סעיף 61ה (א) (1) לפקודת התעבורה.

דע לך כי אם לא תסדיר, בתוך 30 ימים מיום שנשלחה אליך התראה זו, את חובך בסכום של _____ שקלים חדשים, הרי שבכוונת _____, להגיש תביעה בגין חוב זה לביצוע בהוצאה לפועל בלא הליך קודם בבית המשפט, לרבות תוספת ריבית והצמדה, אגרות הוצאה לפועל ושכ"ט.

ניתן לקבל פרטים נוספים או להסדיר את החוב: _____ [טלפון וכתובת בעל הרישיון].

וזאת עד יום _____ [המועד שינקב לא יפחת מ-30 ימים מיום משלוח ההתראה].

חתימת בעל הרישיון
או ב"כ

עמוד 15 מתוך 27

01/01/2022

בתוקף מיום:

<http://www.mot.gov.il>

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	04
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס	

נספח ג' – תעודת נציג בעל הרישיון

פנים התעודה

{לוגו המפעיל}	
	
שם פרטי ומשפחה:	
מספר זהות:	תמונת הנציג
תוקף התעודה:	
חתימת המפקח על התעבורה	

גב התעודה

נושא תעודה זו, הוסמך לפי הוראות המפקח על התעבורה לשמש כנציג בעל הרישיון. במסגרת פעילותו רשאי נציג בעל הרישיון לדרוש מנוסע באוטובוס בקו שירות את שמו ומענו ולהציג בפניו תעודה מזהה.

ככל וסבר נושא תעודה זו כי דמי הנסיעה לא שולמו כדין ובהתאם להוראות המפקח על התעבורה, מוסמך הוא לחייב את הנוסע בדמי נסיעה מוגדלים.

עמוד 16 מתוך 27

01/01/2022

בתוקף מיום:

<http://www.mot.gov.il>

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
04	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח ד' – דרישה לתשלום דמי נסיעה מוגדלים

{לוגו המפעיל}

דרישה לתשלום*

מס' _____

אל:

שם פרטי _____ שם משפחה _____
מס' ת"ז/דרכון/תעודה מזהה אחרת הכוללת תמונה (ציין את סוג התעודה) _____

מען:

יישוב _____ רחוב/שכונה _____ מס' בית _____ ת"ד _____ מיקוד _____

עובדות האירוע:

בתאריך _____ בשעה _____ בקו _____ כיוון _____
במקום _____ נמצאת נוסע בתחבורה ציבורית, באוטובוס מ.ר. _____
בלא כרטיס / ששלמת את דמי הנסיעה / סירבת להציג כרטיס בניגוד לחובתך לפי פקודת התעבורה **.

מס'ד כרטיס "רב-קו" או כרטיס נייר, שמצא ברשות הנוסע - _____
תחנת העלייה בה עלה הנוסע - _____
אישור נציג בעל הרישיון, כי התאפשר לנוסע לשלם את דמי הנסיעה, ולתקף את כרטיס הרב-קו במכשיר תיקוף תקין – מאשר/ לא מאשר **.

עמוד 17 מתוך 27

01/01/2022

בתוקף מיום:

<http://www.mot.gov.il>

					
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית			
	מספר הוראה:				
04	מהדורה:				
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:	

דרישה לתשלום:

עליך לשלם, בתוך 30 ימים מן המועד הנקוב לעיל, את החיוב המוגדל בסך של _____ ש"ח.

עד תום 30 הימים האמורים, ניתן לשלם את התעריף המוגדל במזומן, המחאה או בכרטיס אשראי במשרדי בעל הרישיון בכתובת: _____.

באפשרותך להגיש ערעור מנומק על דרישה זו בתוך 30 ימים, באמצעות טופס מקוון באתר משרד התחבורה או באמצעות פקס שמספרו – 03-6849876, בצירוף צילום דרישה זו ומסמכים רלוונטיים נוספים.

לא שולם החיוב המוגדל במועד, רשאי בעל הרישיון לגבות את החיוב המוגדל בהתאם להוראות הדין.


אישור מסירה:

אני הח"מ: שם פרטי _____ שם משפחה _____ מס' עובד _____, נציג בעל הרישיון שהוסמך בידי המפקח על התעבורה _____ מאשר כי בתאריך _____ מסרתי למר'/גב** _____ (להלן - החייב) בעל/ת, ת"ז/דרכון מס' _____ (ציין את סוג התעודה שלפיה נרשם המספר) דרישה לתשלום תעריף מוגדל, והחייב אישר בחתימתו את קבלת הדרישה לידי _____ (חתימת החייב)/ סירב לקבל את הדרישה לתשלום** _____ תאריך _____ חתימה _____ תפקיד _____

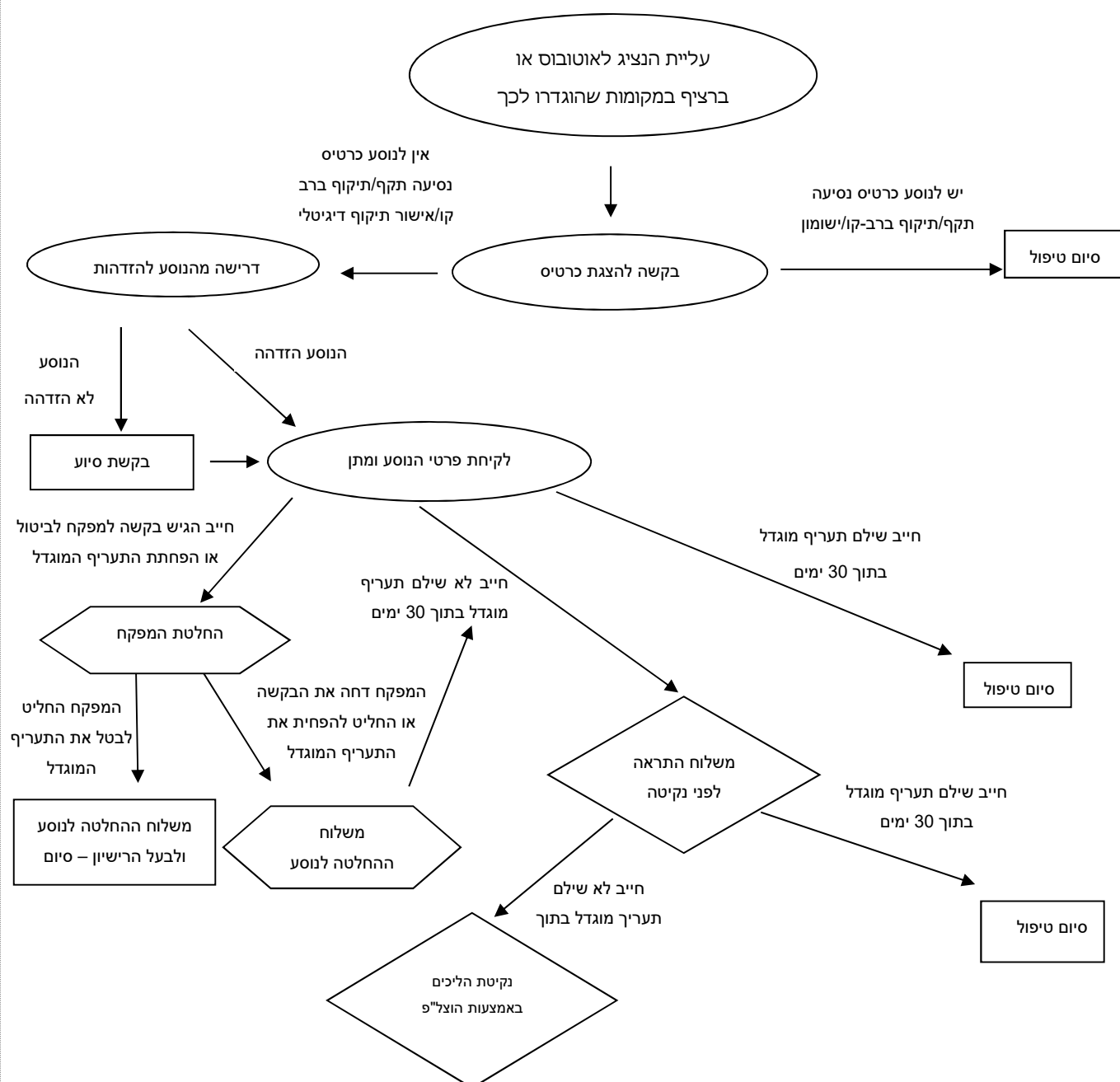
* עותק מהדרישה יישאר בידי בעל הרישיון. המקור ימסר לחייב.

** מחק את המיותר.

עמוד 18 מתוך 27	01/01/2022	בתוקף מיום:
-----------------	------------	-------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	04
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

נספח ה' – תרשים זרימה נוהל פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס



בתוקף מיום:	01/01/2022	עמוד 19 מתוך 27
-------------	------------	-----------------

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל			שם ההוראה:

נספח ו' – נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל :

1. כללי

- 1.1
- ההתפתחות שחלה במערך הסכמי ההפעלה עם מפעילי התחבורה הציבורית באוטובוסים, במגוון אמצעי התשלום בנסיעה בתחבורה הציבורית והשינויים שנעשו ושמתוכננים להיעשות במערך הכולל של תשתיות התחבורה הציבורית, וביניהם בין היתר עלייה של הנוסעים מכל דלתות האוטובוס בחלק מן הקווים, וכן מתן אפשרות לתשלום בעד הנסיעה באמצעי הכרטוס ובאמצעים טכנולוגיים נוספים, הביאה למקרים מרובים של אי תשלום עבור הנסיעה. ועקב כך נדרש לשפר את מערך הפיקוח ואכיפת התשלום עבור נסיעה באוטובוסים.
- 1.2
- התמודדת עם צורך זה באה בדמות תיקון (תיקון מס' 94) פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – "הפקודה"), והוספת פרק שישי, שעניינו: "סדרי הסעה באוטובוס". פרק זה מעגן בחקיקה

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

ראשית את חובות הנוסע: לשלם דמי נסיעה, להציג לפני נציג בעל רישיון והפעלת הקו כרטיס נסיעה או להזדהות במקרה שאין לו כרטיס להצגה.

- 1.3 המפקח על התעבורה (להלן – "המפקח") הופקד על הסמכת נציגי בעלי הרישיון.
- 1.4 הנהלים והכללים להסמכת נציג בעל רישיון וההנחיות לגבי אופן פעולתו, נקבעו בנוהל "סמכות פקחים בתחבורה הציבורית באוטובוסים"
- 1.5 הסנקציה כלפי נוסע שלא עמד בחובותיו הנ"ל, הוסדרה בסעיף 61 לפקודה, שמסמך את המפקח לקבוע תעריף מוגדל לנוסע ללא תשלום או לנוסע שלא תיקף את כרטיסו.
- 1.6 כפועל יוצא מן האמור לעיל בסעיף 1.5, פרסם המפקח, "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, להלן – "התעריף המוגדל").
- 1.7 במסגרת התעריף המוגדל נקבעו אמות מידה לגבי תעריפים מוגדלים שונים.
- 1.8 במקביל, נקבעו בתעריף המוגדל נסיבות בהן, בעקבות פניית נוסע שחויב בתעריף מוגדל (להלן – **פניות נוסעים או פניית נוסע**), רשאי המפקח על התעבורה או מי מטעמו, לפטור את הנוסע מתשלום התעריף המוגדל, כולו או חלקו.

2. מטרה

- 2.1 הסדרת תהליכי העבודה בפניות נוסעים אל המפקח על פי סעיף 5 לתעריף המוגדל.
- 2.2 קביעת אמות מידה אחידות לטיפול בפניות נוסעים אל המפקח.
- 2.3 הבטחת טיפול יסודי וממצה בפניות נוסעים אל המפקח במסגרת זמן סבירה.


				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
03	מהדורה:			
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל				שם ההוראה:

3. הגדרות

- 3.1 המפקח על התעבורה – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה.
- 3.2 נוסע – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה.
- 3.3 אוטובוס – כלי רכב ציבורי המיועד להסעת מספר רב של נוסעים.
- 3.4 בעל רישיון – בעל רישיון לקו שירות בתחבורה ציבורית לפי הפקודה ותקנות התעבורה.
- 3.5 נציג בעל הרישיון – מי שהוסמך על ידי המפקח לפי הפקודה ובהתאם לנוהל "סמכות פקחים בתחבורה ציבורית באוטובוסים".
- 3.6 הסדר נסיעה - הסדר שימוש בכרטיסים כמשמעותם בתקנה 389(9) לתקנות התעבורה, המזכים בזכות נסיעה באזור ו/או בקווי שירות נתונים.
- 3.7 הסדר נסיעה מסוג ערך צבור - הסדר נסיעה הנטען והמנוהל כערך כספי, אשר ייושם בהתאם למפרטי האינטראופריליות ("רב קו").
- 3.8 דמי נסיעה – מכח צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחיר נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ב-2012 (להלן – "צו הפיקוח").
- 3.9 הנחה בדמי הנסיעה/ דמי נסיעה מופחתים – מכח צו הפיקוח.
- 3.10 כרטיס נסיעה – אישור המעיד על תשלום דמי הנסיעה כמוגדר בסעיף 61ב לפקודה.
- 3.11 פניה – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לביטול/הפחתה של התעריף המוגדל.
- 3.12 תשובת ביניים – תשובה בכתב מטעם המפקח לפניה.
- 3.13 תשובה סופית – החלטת המפקח הסופית בנוגע לפניה.

4. אזכורים

- 4.1 פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2 תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.3 "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, עמוד 4542).
- 4.4 התקשי"ר – פרק 61, סעיף 61.322 – מתן תשובה על פניה בכתב.

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
03	מהדורה:			
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל				שם ההוראה:

5. שיטה

5.1 אופן הגשת פניה למפקח:

- 5.1.1 נוסע רשאי להגיש פניה למפקח מכח סעיף 5 לתעריף המוגדל. פניה תוגש בכתב בלבד: בטופס מקוון, דוא"ל, דואר או בפקסימיליה.
- 5.1.2 הפניה תכלול את הפרטים הבאים:
- (1) פרטי הפונה: שם, שם משפחה, תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל).
 - (2) פניה באמצעות צד ג', תכלול את הפרטים כנ"ל בסעיף 5.1.2.1, גם לגבי הצד השלישי, בתוספת הסיבה לפניה באמצעותו.
 - (3) מסמך המעיד על זכאות להנחה של הפונה על פי צו הפיקוח, ככל שקיימת זכאות כזו.
 - (4) פרטים הנוגעים לחיוב הפונה בתעריף המוגדל: מועד ומקום החיוב, שם בעל הרישיון, מספר קו השירות, התחנה בה עלה הפונה, תחנת היעד, שם נציג בעל הרישיון, התחנה הקרובה ביותר למקום בו חיוב הפונה בתעריף המוגדל. לפניה יצורף העתק – ברור וקריא – של הקבלה או הדרישה לתשלום שקיבל הנוסע מנציג בעל הרישיון.
 - (5) לפניה תצורפנה אסמכתאות, המעידות על תשלום דמי הנסיעה באחת מן האפשרויות הקיימות: רכישת כרטיס נסיעה בודד, שימוש בכרטיס "רב קו" תקף (שהפונה רשאי להשתמש בו) לרבות מספרו, תיקוף ביישומון. על הפונה להציג הוכחת תיקוף/תשלום לנסיעה הרלוונטית, באם מדובר בחייל, יוכל להציג תשלום ביישומון הצה"לי הייעודי לכך.
 - (6) לפניה תצורפנה התכתבויות קודמות, ככל שהיו, בקשר אליה.
- 5.1.3 פניה שלא הוגשה באופן המצוין לעיל בסעיף 5.1.3, תוחזר לפונה, תוך 14 ימים מקבלתה בליוויית מכתב המציין את הליקויים שנתגלו בה ולא תטופל לגופה עד לתיקון הליקויים.
- 5.1.4 פניה שתישלח לאחר חלוף 30 ימים ממועד החיוב בתעריף המוגדל – לא תיבדק ותוחזר לשולחה בליוויית הערה כי הזמן להגשת הערעור חלף. מקרים חריגים יידונו לאחר מסגרת הזמנים המנויה לעיל מטעמים מיוחדים ובהתאם לשיקול דעתו של המפקח על התעבורה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

5.2 מענה לפונה:


- 5.2.1 כל תשובה לפונה תישלח בכתב.
- 5.2.2 אישור על קבלת פניה יישלח סמוך לקבלתה באופן מקוון לפונים באופן זה, במקרים בהם התקבלה הפניה באמצעות פקסימיליה או דואר לא ישלח אישור על קבלת הפניה.
- 5.2.3 תוך 30 ימי עבודה יישלח אל הפונה ובעל הרישיון אחד מן המכתבים הבאים: תשובת ביניים, תשובה סופית.
- 5.2.4 למעט מקרים חריגים, תישלח תשובה סופית לפונה ולבעל הרישיון, לאחר 14 ימי טיפול של צוות פניות הציבור, 8 ימי טיפול של הגורם המקצועי וכ-28 ימי טיפול על ידי המפעיל. כאשר חובתו של המפעיל למענה מוגדרת עבורו בדרישות המכרזיות/ההסכמיות אליהן התחייב.

5.3 הטיפול בפניה במשרדי המפקח:

- 5.3.1 הפניה תופנה, ככל הנדרש, לבעל הרישיון לקבלת עמדתו, באופן מקוון לאיש קשר, שפרטיו נמסרו למפקח, שימונה לעניין זה על ידי בעל הרישיון.
- 5.3.2 עמדת בעל הרישיון תימסר על ידי איש הקשר לא יאחר ממסגרת הזמנים שנקבעה בהתאם לחובתו המכרזית/ההסכמית מקבלת פניית המפקח או מי מטעמו.
- 5.3.3 לאחר שתתקבל עמדת בעל הרישיון ויאסוף כל המידע הרלוונטי בנוגע לפניה, תועבר הפניה אל המפקח.
- 5.3.4 המפקח יבחן הפניה וישלח תשובה סופית כאמור בסעיפים 5.2.3-5.2.4 לעיל.

5.4 בחינת פניה:

- 5.4.1 כל נוסע חייב לשלם את דמי הנסיעה על פי התעריף הקבוע בצו הפיקוח עבור הנסיעה.
- 5.4.2 לא שילם נוסע את דמי הנסיעה, ישלם לבעל הרישיון בתוספת התעריף המוגדל.
- 5.4.3 שילם נוסע דמי נסיעה נמוכים מאלה שהיה עליו לשלם על פי צו הפיקוח ו/או מאלה שהיה עליו לשלם בגין קטע הנסיעה שבו נסע, ישלם הנוסע את ההפרש בין מה ששילם בפועל לבין התעריף שהיה עליו לשלם בתוספת התעריף המוגדל.
- 5.4.4 יופטר מתשלום התעריף המוגדל בלבד, נוסע שהינו בן פחות מ-12 שנים ועלה לנסיעה שעבורה קיבל את דרישת התעריף המוגדל ללא אדם מלווה בן יותר מ-18 שנים.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

5.4.5 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי הוא רכש כרטיס נסיעה או תיקף את כרטיס הרב קו/אמצעי התשלום, ושילם את דמי הנסיעה בהם הוא חייב בהתאם למקטע הדרך שבה נסע.

5.4.6 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל, נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי משום שמכשיר הכרטוס/אמצעי התיקוף לא היה תקין, בנסיבות שאינן קשורות בנוסע, נמנע ממנו לטעון הסדר נסיעה מתאים לנסיעתו באמצעות אמצעי הכרטוס השונים או האמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותו, לרבות אמצעי תשלום שיאפשרו לשימוש התחבורה הציבורית.

5.4.7 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע ששילם את דמי הנסיעה באמצעות כרטיס רב קו אישי של אחר הזכאי להטבה אישית (הנחה) ובלבד שעונה לפרופיל נוער / אזרח ותיק. אם הוכח להנחת דעתו של המפקח כי הנוסע בעצמו זכאי לזכות אישית (הנחה) זהה מסוג פרופיל נוער/ אזרח ותיק.

5.4.8 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע ששילם את דמי הנסיעה עבור מספר נוסעים באמצעות כרטיס רב קו אנונימי והתיקוף בוצע בחוזה ערך צבור.


5.4.9 יופטר מתשלום התעריף המוגדל בלבד, נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי מחמת נכותו/מצבו הבריאותי נמנע ממנו להגיע לעמדת התיקוף בנסיעה הרלבנטית, ובנסיעה זו בלבד.

5.4.10 יופטר מתשלום התעריף המוגדל באם חלה שגיאה בעת מילוי טופס דרישה לתשלום תעריף מוגדל לבין נכונות פרטיו האישיים של הנוסע. כאמור, כאשר לא קיימת הלימה בין היתר, בין שם הנוסע ו/או ת.ז. ו/או מספר הקו שגוי ו/או אותיות או מספרים שסוקלו.

5.4.11 יופטר מתשלום התעריף המוגדל באם לא התאפשר לנסע ותיק/ מלווה לעיוור לשלם באמצעות מזומן.

5.4.12 יוענק פטור מתשלום תעריף מוגדל במקרים חריגים אשר יובאו בפני הממונה ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

עמוד 25 מתוך 27	01/01/2022	בתוקף מיום:
-----------------	------------	-------------

				 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		
	מספר הוראה:			
03	מהדורה:			
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל				שם ההוראה:

5.5 כללי:

- 5.5.1 השימוש בלשון זכר נובע מטעמי נוחות בלבד ומתייחס לשני המינים.
- 5.5.2 סודיות – הטיפול בפניה ייעשה תוך התחשבות מרבית בשמירה על סודיות. לא ייעשה שימוש בפרטי הפניה אלא לצורך הטיפול בה.
- 5.5.3 תעריף מוגדל ישולם, כפי שנקבע בתשובה הסופית של המפקח, ישירות לבעל הרישיון ולא יאוחר מ 30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לפונה.
- 5.5.4 ככל ששולמו תעריף מוגדל ודמי נסיעה לנציג בעל הרישיון ונקבעו בתשובה הסופית פטור או הנחה, ישיב בעל הרישיון את הסכום כפי שנקבע בתשובה הסופית, לא יאוחר מ 30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לבעל הרישיון.
- 5.5.5 הוחלט לפטור נוסע מתשלום התעריף המוגדל, יישלח מכתב תשובה סופית ובו ידרש לשלם את דמי הנסיעה שביצע בתוך 30 ימים מיום קבלת המכתב.

6. נספחים

- 6.1 נספח א' – [טבלת שינויים שבוצעו בנהל](#).

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל			שם ההוראה:

7. נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	03/2016	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	12/2021	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות