



T.C.
TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU
1.DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2022/1523
Toplantı Tarihi/Sayısı : 11.1.2024/37
Karar Numarası : 2024/45
Başvuran : O. C.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : 1- Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi (A.Ş)
2- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı
Muhatap Adres : 1- Vodafone Plaza Büyükdere Cad. No: 251 Maslak/İstanbul
2- Eskişehir Yolu 10.Km No:276 06530 Çankaya/Ankara

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, işitme engelli olan başvuranın müşteri hizmetleri/çağrı merkezi ile sesli görüşme yapamaması nedeniyle engellilik temelinde ayrımcı muameleye maruz kaldığı iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle;

a. İşitme kaybı olduğunu ve koklear implant (biyonik kulak) kullandığını, İşitme Engelliler ve Aileleri Derneğinin başkan yardımcısı olduğunu,

b. Derneklerinin Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'ye kayıtlı kurumsal telefon hatlarının bulunduğunu, telefon faturalarının yüksek olmasından dolayı 4/10/2022 tarihinde faturalarında değişiklik yapmak istediklerini, Derneğin kurumsal telefonunun yanlarında olmaması ve kendisinin işitme engelli olmasından dolayı muhatap Şirketin çağrı merkezini bizzat arayamadığını, yanında bulunan bir arkadaşı aracılığıyla kendi hattı üzerinden aradıklarını, kendi hattının da muhatap Şirkete kayıtlı olduğunu,

c. Çağrı merkezine bağlanmaları üzerine çağrı merkezi yetkilisinin hangi telefon numarası üzerinden işlem yapılacağını sorduğunu ve arkadaşının da Dernek numarası üzerinden işlem yapılması gerektiğini ifade ettiğini ancak tarife değişikliği işleminin Dernek hattı üzerinden değil kendi şahsi tarifesi üzerinden yapıldığını, müşteri hizmetleri yetkilisinin işlemi tamamen yanlış anladığını ve yanlış hat üzerinde tarife değişikliği işlemi yaptığını,

ç. Muhatap Şirketin işitme engelli bireyler için erişilebilir hiçbir hizmetinin olmadığını, keza bayilerinin de söz konusu hizmet ile ilgili olarak kendilerine herhangi bir çözüm sunmadığını ve müşteri hizmetleri ile iletişime geçerek sorunun çözümünün talep edilmesi gerektiğini ifade ettiklerini, bayilerin hizmete dair sorunların giderilmesi bakımından kişileri tamamen işitme odaklı müşteri hizmetlerine mecbur bıraktıklarını,

d. Çağrı merkezindeki yetkilileri iyi duyamadığı için müşteri hizmetleri ile iletişim sorunları yaşadığını, işitmeye dayalı hizmet verilmesinin işitme engelli bireyler bakımından dolayı ayrımcılık oluşturduğunu,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

e. Söz konusu durum ile ilgili olarak 16/6/2022 tarihinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna (BTK) mağduriyeti hakkında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden şikayette bulunduğunu, şikayetinde 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un 7'nci maddesi, geçici 2'nci ve geçici 3'üncü maddesi gereği erişilebilirlik ile ilgili mevzuat hükümlerini hatırlattığını; işitme engeli olan bireylere erişilebilirlik kapsamında web sitelerinde e-postanın görünür olması, iletişim formu konulması gerektiği, canlı destek hatlarının bulunması gerektiğini, muhatap Şirketin müşteri hizmetlerine ulaşılması için sadece telefonla arama imkanını zorunlu tuttuğunu, bu durumun dolaylı ayrımcılık oluşturduğunu, telefon numarası bilgisi verilerek "biz sizi arayalım" seçeneği ile müşteri hizmetlerinin kendisini aramasının ise işitme kaybı olan bireyleri zor durumda bıraktığını, canlı destek hattında hizmet veren robotun kendisi ile iletişim kurmadığını, robotun yalnızca şablon cevaplar verdiğini ifade ettiğini,

f. CİMER başvurusuna BTK tarafından verilen cevapta; söz konusu şikayetin işletmeci firma olan muhatap firmaya iletildiği, Kurum mevzuatı gereğince tüketici şikayetlerinin tasnifinin yapılarak şikayetlerin yoğunlaştığı ve/veya şikayet konusunun yaygın abone mağduriyetlerine yol açtığının anlaşılması durumunda Kurum tarafından yapılacak düzenleme ve denetlemelerde dikkate alınacağı ayrıca 28/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında yer alan parasal sınırlar içerisinde tüketici hakem heyetlerine ve/veya tüketici mahkemelerine başvuru yapabileceğinin belirtildiğini ifade etmektedir.

3. Muhatap Vodafone Telekomünikasyon A.Ş'den alınan yazılı görüşte özetle;

a. Şirketin, 10/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu kapsamında BTK'dan almış olduğu yetkilendirme ile elektronik haberleşme işletmecisi olarak faaliyet gösterdiği,

b. 5809 sayılı Kanun'un "İlkeler" kenar başlıklı 4'üncü maddesinde; ilgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetinin sunulmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde teknolojik yeniliklerin kullanılması da dahil olmak üzere engelli, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınmasının temel ilkeler arasında sayıldığı, 5809 sayılı Kanun'a dayanılarak çıkarılan 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği ve 8/6/2011 tarihli ve 27958 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilat Yönetmeliği'nde de elektronik haberleşme sektöründe engelli kullanıcıların özel ihtiyaçlarının dikkate alınmasına yönelik çalışmalar/düzenlemeler yapmak ve engelli kullanıcılara yönelik hizmetlere ilişkin işletmecilere yükümlülük getirme yetkisinin BTK'ya verildiği, bu kapsamda BTK tarafından 21/6/2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı Kurul Kararı ile Anayasa'nın 10'uncu maddesi, Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, 5378 sayılı Kanun ve 5809 sayılı Kanun ile ikincil düzenlemeler dikkate alınarak "Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar"ın (Usul ve Esaslar) onaylanarak kabul edildiği,

c. Söz konusu Usul ve Esaslar'ın 4'üncü maddesine göre engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shhit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari % 25 oranında ek indirim uygulanır hükmünün bulunduğu, bu kapsamda Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 9890 bireysel aboneye ilave % 25 indirim ve fayda sağlandığı,

ç. Usul ve Esaslar'ın 5'inci maddesine göre; işletmeciler tarafından erişilebilirlik özelliği taşıyan bayilerin konumları/iletişim bilgileri ve hangi erişilebilirlik özelliklerini taşıdıklarına ilişkin bilgilerin internet sitesi üzerinde erişilebilir bir şekilde yayımlanması gerektiğinin hüküm altına alındığı, bu kapsamda toplamda 354 adet bayide engellilere yönelik erişilebilir hizmet verildiği,

d. Usul ve Esaslar'ın 6'ncı maddesi uyarınca; Şirket tarafından çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunulurken öncelik tanındığını,

e. Usul ve Esaslar'ın 8'inci maddesine göre; işitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci tarafından yazılı olarak canlı iletişim sağlanabilecek bir sistem kurulması gerektiğinin hüküm altına alındığı, söz konusu yükümlülük gereği yazılı çağrı merkezinin kurulduğu ve "<https://www.vodafone.com.tr/servisler/yazili-cagri-merkezi-servisi>" bağlantı adresi üzerinden hizmete ulaşılabilirdiği, "Vodafone Yanımda" mobil uygulaması içerisinde yer alan Dijital Asistan TOBİ üzerinden 7 gün 24 saat ücretsiz bir şekilde müşteri hizmetleri desteği alınabildiği,

f. Usul ve Esaslar'ın 9'uncu maddesinin "*İşletmeci çevrimiçi işlem merkezi üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin teknik imkânlar dâhilinde geniş tutulması ve bu kanaldan gerçekleştirilebilen işlemlerin erişilebilirliğinin sağlanması hususunda engellilerin ihtiyaçlarının dikkate alınmasını teminen gerekli tedbirleri alır.*" hükmünü içerdiği, Şirket tarafından <https://www.vodafone.com.tr/login> internet sitesi ile *Vodafone Yanımda* mobil uygulaması üzerinden 7 gün 24 saat ücretsiz bir şekilde çevrimiçi işlem merkezi hizmeti sunulduğu, Şirket tarafından sunulan çevrimiçi işlem merkezlerinden engelli abonelerin de diğer aboneler gibi eşit oranda ve aynı özelliklerle faydalanabildikleri, buna ek olarak engelli kullanıcılar için çevrimiçi işlem merkezlerinin erişilebilirlik özelliğinin artırılabilmesi için çalışmalarının devam ettiği,

g. Usul ve Esaslar'ın 10'uncu maddesinin "İşletmeci, internet sayfalarının tasarımında "World Wide Web Consortium" tarafından oluşturulan "Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0" kriterlerinin AA (WCAG 2.0-AA) seviyesine uygunluğu esas alır." hükmünü içerdiği ve işletmecinin engellilere yönelik sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplayarak engelli tüketicilerin bilgiye erişimlerini kolaylaştırması gerektiği ve işletmecinin bu başlık altındaki tüm sayfaların birinci fıkrada geçen seviyede olmasını sağlamakla yükümlü olduğunu düzenlediği, bu kapsamda Şirket tarafından sunulan tüm hizmetlere "<https://www.vodafone.com.tr/kampanyalar/sosyal-destek>" sitesi ile "<https://www.vodafone.com.tr/servisler/erisilebilir-servisler>" linki üzerinden ulaşılacağı, söz konusu internet sitesinin engelli kullanıcılar için % 70 oranında erişilebilirlik özelliği içerdiği,

ğ. Usul ve Esaslar'ın 12'nci maddesinde "*İşletmeci tarafından yılda iki kez "Engellilere yönelik <işletmeci ismi> tarafından sunulan tüm hizmetlere <URL adresi> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.*" şeklindeki bilgilendirme mesajı işletmeci ve BTK imzalı olacak şekilde tüm abonelere kısa mesaj ile gönderilir." hükmünün bulunduğu, Şirket tarafından engelli bireylere her yıl Haziran ve Aralık ayları içerisinde yılda iki kez "*Vodafone tarafından sunulan tüm hizmetlere <https://www.vodafone.com.tr/Kampanyalar/sosyal-destek.php> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.*" içerikli kısa mesaj gönderildiği,

h. Usul ve Esaslar'ın 14'üncü maddesinde; mobil elektronik haberleşme işletmecileri tarafından engelli aboneler için tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişiklikler ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin kısa mesaj olarak gönderilecek olması ve engelli abonelerin bu bilgilendirmeleri sesli mesaj olarak almayı talep etmesi durumunda bu bilgilendirmeler sesli mesaj olarak göndermesi gerektiğinin hüküm altına alındığı, bu kapsamda Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 3000 bireysel aboneye ilave sesli mesaj ile bilgilendirme sağlandı,

ı. Usul ve Esaslar'ın 14'üncü maddesine göre; abonenin talebi doğrultusunda "*Aradığınız kişi işitme engellidir*" bilgisinin ücretsiz olarak sunulmasının zorunlu olduğu, bu kapsamda Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 259 bireysel aboneye bilgilendirme anonsu hizmeti sunulduğu,

i. Usul ve Esaslar'ın 14'üncü maddesine göre; işletmeciler tarafından ses hizmetinden bağımsız olarak sadece kısa mesaj veya veri paketi hizmeti sunulmasının zorunlu olduğu, Şirketin mevcut uygulamalarında sadece kısa mesaj ve veri paketi hizmetinin bütün abonelere sunulduğu, bu paketlerden engelli abonelerin de

yararlanmasının mümkün olduğu, Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 16093 adet sadece kısa mesaj ve 74955 adet sadece veri paketi hizmeti sunulduğu,

j. Usul ve Esaslar'ın 14'üncü maddesinde "*İşletmeciler tarafından engelli aboneler için "Sesli Konum Bilgisi" hizmeti ücretsiz olarak sunulur.*" hükmünün bulunduğu, bu kapsamda da Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 692 adet bireysel aboneye ücretsiz sesli konum bilgisi hizmeti sunulduğu,

k. Usul ve Esaslar'da yer alan düzenlemelere ek olarak Şirket tarafından abonelik sözleşmeleri ve faturaların sesli olarak sunulmasının mümkün olduğu, fatura öğrenme servisi hakkında detaylı bilgiye "<https://www.vodafone.com.tr/servisler/fatura-ogrenme-servisi-129>" internet adresinden ulaşılabildiği, bu kapsamda Şirket tarafından 1/4/2022 ile 31/6/2022 tarihleri arasında 2 adet bireysel aboneye abonelik sözleşmesinin, 3000 adet bireysel aboneye ise faturalarının sesli olarak paylaşıldığı,

l. Başvuranın, 16/12/2019 tarihli abonelik sözleşmesi gereği Şirket abonesi olduğu, müşteri hizmetlerini arayarak hattını kurumsal abonelikten bireysel aboneliğe geçirmek için bilgi talebinde bulunduğu ve tarifesi "Redli 8" paketinden "Redli Esnek 25" paketine geçirdiğinin görüldüğü, söz konusu görüşme kaydı incelendiğinde; başvuranın ilk olarak kurumsal aboneliğini bireysel aboneliğe çevirmek için bilgi talep ettiği, bunun üzerine müşteri temsilcisi tarafından kendisine kurumsal müşterilere hizmet veren bayilere gitmesi gerektiği yönünde bilgilendirme yapıldığının görüldüğü, daha sonra müşteri temsilcisi tarafından "*Burayı aramışken, aramış olduğunuz numara için avantajlı ve indirimli bir kampanyamız var Redli Esnek 25 adında*" şeklinde bilgilendirme yapıldığı ve aramış olduğu 05... numaralı bireysel hattına özel teklifte bulunulduğunun görüldüğü, bunun üzerine müşterinin "*Bir dakika arkadaşşıma da bir sorayım ona göre dönüş yapayım*" demesi üzerine arka planda başvuranın yanındaki bir kişi ile görüşme yaptığı ve sonuç olarak kendisine sunulan teklifi kabul ederek görüşmeyi sonlandırdığının anlaşıldığı,

m. Başvuranın, abonelik sözleşmesinde ve müşteri hizmetleri ile yaptığı görüşme kaydında engelli olduğu ve bu nedenle müşteri hizmetlerini bir başkasına arattığına yönelik bir bilginin olmadığı, 5809 sayılı Kanun gereğince, Şirketin çağrı merkezini arayan kullanıcıların ayrıca bir güvenlik doğrulamasına gerek olmaksızın tarife değişikliği yapabildikleri, arayan numara üzerinden işlem yapıldığı için Şirket tarafından ayrıca bir güvenlik doğrulaması yapılmasına gerek bulunmadığı, bu durumda Şirket tarafından gerçekleştirilen hatalı bir işlemin bulunmadığı, bununla birlikte çağrı merkezini arayan ve başvurana yardım eden kişi ile hat sahibi olan başvuran arasında gerçekleşen yanlış anlaşılma nedeniyle başvuran-müşterinin aslında satın almak istemediği bir pakete geçiş yaptığının anlaşıldığı,

n. Tarife değişikliğine istinaden abone olan başvurana bilgilendirme kısa mesajı gönderilmesi üzerine başvuran tarafından yanlış telefon numarası üzerinden tarife değişikliği gerçekleştirildiğinin anlaşıldığı ve tekrar müşteri hizmetlerinin aranarak şikayetin aktarıldığı, başvuranın şikayetini aktarması üzerine tüketicinin eski tarifesine dahil edildiği ve dört günlük kullanım için Ekim ayı faturasına 2 TL tutarında indirim verildiği,

o. Başvuranın şikayetini çağrı merkezine iletmiş olmasına rağmen ertesi gün bayiye giderek şikayetini tekrarladığı, bayi tarafından şikayetin halihazırda çözümlenmekte olduğu bilgisi verilerek ayrıca bir işlemin yapılmadığı ve bayi tarafından Vodafone Yanımda uygulaması üzerinden TOBİ isimli çözüm merkezine yönlendirildiği, başvuranın söz konusu TOBİ isimli çözüm merkezi ile iletişime geçtiği, TOBİ'ye "*isminiz nedir?*", "*siz bir insan mısınız?*" sorularını sorduğu ancak şikayetini ve müşteri hizmetlerine bağlanmak istediğini ifade etmediği bu sebeple de başvurana TOBİ üzerinden yardımcı olunamadığı, tüketicilerin TOBİ üzerinden müşteri hizmetleri ile görüşmek istediklerini bildirmeleri halinde canlı destek üzerinden müşteri hizmetlerine bağlanabildikleri, bu uygulamanın tüm müşterilerin hizmetine açık olduğu,

ö. Sonuç olarak başvuranın engelli olduğuna ilişkin Şirketlerinde herhangi bir kaydın bulunmadığı, başvuranın engelli olması sebebiyle kendisine yönelik farklı bir uygulama yapılması veya teknik imkan

sunulmaması ve ayrımcılık yapılmasının söz konusu olmadığı, başvuranın sehven tarife değişikliği yapması üzerine gerekli düzeltmenin hızlıca sağlandığı ve başvuranın şikayetini sesli çağrı merkezi, bayi, yazılı çağrı merkezi (TOBİ) ve yazılı şikayet çözüm merkezi üzerinden iletmesine imkan sağlandığı, başvurana sunulan birçok kanal üzerinden şikayetlerini iletebilmesi nedeniyle başvuranın işlem yapabildiği, bu sebeple de başvuranın mağduriyetinin önüne geçildiği, başvuranın engelli olması nedeniyle kendisine ayrımcılık yapıldığı iddiasının reddinin gerektiği ifade edilmektedir.

4. Muhatap BTK'dan alınan yazılı görüşte özetle;

a. Başvuranın iddia ve talepleri doğrultusunda muhatap Şirketten yazılı görüş alındığı ve 3'üncü paragrafta Kurumumuza verilen cevapların kendilerine de verildiği,

b. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde engelsiz erişim ve ülkemizin bilgi toplumuna dönüşüm hedefi açısından; engelliler başta olmak üzere sosyal açıdan desteklenmesi gereken kesimlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişilebilirlik imkânlarını geliştirmeye yönelik yeni tedbirler ve avantajlar sunulmasına yönelik çalışmalarına devam ettikleri, bu çerçevede Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 21/6/2018 tarihli ve 190 sayılı Kurul Kararı ile "*Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar*"ın (Usul ve Esaslar) onaylanarak yürürlüğe girmesi ile engelli bireylere yönelik elektronik haberleşme sektöründeki tüm düzenlemelerin aynı çatı altında toplandığı ayrıca yeni avantaj ve kolaylıklara ilişkin düzenleme yapıldığı, söz konusu Usul ve Esaslar ile 2019 yılı itibariyle muhatap işletmeci olan Vodafone A.Ş. de dâhil olmak üzere elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan iki yüz binin üzerinde aboneli bulunan işletmeciler tarafından engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için birçok avantaj ve kolaylıkların hayata geçirildiği,

c. Söz konusu avantajlar kapsamında; engelli abonelerin yanı sıra gazi ve şehit yakınları için de diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari % 25 oranında ek indirim uygulandığı ve bu indirimli fiyatların işletmecilerin internet sitelerinde kolayca erişilebilir şekilde ilan edildiği; erişilebilirlik özelliği taşıyan bayilerin konumları/iletişim bilgileri ve hangi erişilebilirlik özelliklerini taşıdıklarına ilişkin bilgilerin işletmecilerin internet sitesi üzerinde erişilebilir bir şekilde yayımlandığı,

d. İnternet sitesi üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin teknik imkânlar dâhilinde mümkün olduğunca geniş tutulduğu ve bu kanaldan gerçekleştirilebilen işlemlerin erişilebilirliğinin sağlanması hususunda engellilerin ihtiyaçları dikkate alınarak yapıldığı; işitme veya konuşma engelli bireylerin, işletmeci tarafından sunulan hizmetlerle ilgili işlemleri gerçekleştirebilmesini teminen görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistemle, bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanabilmesi ve kullanılan cihazın kamerası ve ekranı vasıtasıyla işaret dilinde görüşme yapılabilmesine imkan sağlandığı,

e. İşitme veya konuşma engelli bireylerin, işletmeci tarafından sunulan hizmetlerle ilgili işlemleri gerçekleştirebilmesini teminen yazılı olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurularak, bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanabilmesi ve yazılı olarak görüşme yapılabilmesi imkanının sağlandığı; engelli bireylere çağrı merkezine yaptıkları aramalarda doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunularak öncelik tanındığı; işletmecilerin internet sitelerinin, "*World Wide Web Consortium*" tarafından oluşturulan "*Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0*" kriterlerini AA (WCAG 2.0-AA) seviyesini esas alarak düzenlenmesi gerektiği,

f. İşletmeciler tarafından akıllı cihaz, bilgisayar ve benzeri ortamlarda kullanılmak üzere geliştirilen uygulamaların tasarımında teknik imkânlar dâhilinde engellilerin ihtiyaçlarının dikkate alınması gerektiği,

g. Başvuranın şikâyet başvurusu ile muhatap Şirketin cevabi yazısı ve ekleri incelendiğinde ise; abonelinin

talep etmediği bireysel hattının tarife değişikliği işlemini onaylamış olduğunun anlaşıldığı, abonenin 4/10/2022 tarihli tarife değişikliği iptal bildirimini üzerine 8/10/2022 tarihinde eski tarifesine taşınma işleminin gerçekleştirildiği, dört günlük kullanımı için 2022 yılı Ekim ayı dönem faturasına 2 TL tutarında indirim uygulandığı; başvuranın, kurumsal hattın bireysel hatta taşınması ile ilgili olarak bu süre zarfında aboneliği olduğu muhatap Şirketin yetkilileri tarafından herhangi bir talebin kendilerine ulaşmadığı bilgisinin verildiği, görüntülü çağrı merkezi hizmetinin işleme engelli abonelere aktif olarak hizmet vermekte olduğunun anlaşıldığı ve nihayetinde başvuranın mağduriyetinin giderildiğinin görüldüğü ifade edilmiştir.

5. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından 4/12/2023 tarihinde Kurumumuz resmi e-posta adresine gönderilen mailde; engelli sağlık kurulu raporunu sunmakla birlikte şikayet ettiği başvuru konusunun uzun uğraşlar sonucunda çözüldüğü ve tarifesinin düzeltildiği bu sebeple de başvurusundan vazgeçtiği ifade edilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

6. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Kanun'un "Kurumun görevleri" başlıklı 9'uncu maddesinin ilgili kısımları şöyledir:

"(1) Kurumun görevleri şunlardır:... (g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, ... i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek. (...)"

7. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci ve dokuzuncu fıkraları şöyledir:

"(1) Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.

(...)

(9) İşleme konulamayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir."

8. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in "Başvurudan vazgeçme" başlıklı 60'ıncı maddesi şöyledir:

"Sadece başvurucağı ilgilendiren başvurularda, başvurucağı, Kurulca karar verilinceye kadar başvurusundan vazgeçebilir. Bu durumda Kurum inceleme ve araştırmasını sonlandırır."

9. Mezkûr Yönetmelik'in "Karar verilmesine yer olmadığına dair karar" başlıklı 73'üncü maddesi şöyledir:

"Kurum; (a) Başvurucağının başvurusundan vazgeçmesi (...) üzerine inceleme ve araştırmasını sonlandırması halinde karar verilmesine yer olmadığına karar verir."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

10. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmektir.

11. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinde, insan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek,

araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; zgrlğinden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal nleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

12. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 60'inci maddesinde ise sadece başvurucuyu ilgilendiren başvurularda, başvurucunun, Kurul tarafından karar verilinceye kadar başvurusundan vazgeçebileceği düzenlenmektedir.

13. Somut olayda başvuran; başvuru dilekçesinde işitme engelli olduğunu, müşteri hizmetleri/ağrı merkezi ile sesli görüşme yapamaması nedeniyle engellilik temelinde ayrımcı muameleye maruz kaldığını iddia etmiş ancak Kurumumuza gönderdiği 4/12/2023 tarihli mail ile başvurusundan vazgeçtiğini açıkça bildirmiştir.

14. Başvuranın başvurusundan vazgeçmesi nedeniyle Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 73'üncü maddesi uyarınca başvuru hakkında karar verilmesine yer olmadığı kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda KARAR VERİLMESİNE YER OLMADIğINA,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

C. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine başvurulabileceğine,

11/01/2024 tarihinde, OY BİRLİğİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
ye

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
ye

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOğLU
ye

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
ye