



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. 986 Prot.

Tiranë, më 28 / 06 / 2021

V E N D I M

Nr. 115, Datë 28 / 06 / 2021

Mbështetur në nenin 32, pika 1, gërma a), të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi mori në shqyrtim ankesën me nr. 153 Regj., datë 17.12.2020, të Sindikatës Kombëtare të Qendrave të Kontaktit “Solidariteti¹”, kundër Kompanisë Teleperformance “Albania Marketing Service”, në të cilën pretendohet për diskriminim të B. M², për shkak të “përkatësisë në një grup të veçantë³”.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi⁴,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Sindikata “Solidariteti” në ankesën e sjellë para Komisionerit, ka parashtruar si më poshtë citohet: “Me datë 18.11.2020, Sindikata “Solidariteti”, në faqen e saj të facebook-ut ka bërë një denoncim publik në lidhje me instalimin e kamerave në ambjentet e hapësirave private të shtëpive të punonjësve nga Kompania Teleperformance “Albania Marketing Service” (Kompania). Me datë 23.11.2020 po në këtë faqe është publikuar një video denoncuese nga anëtarja e Sindikatës “Solidariteti” (Sindikata), B. M, e cila ka shprehur publikisht pakënaqësinë e saj në lidhje me kërkesën e Kompanisë për instalimin e kamerave në shtëpitë e punonjësve. Po të njëjtën ditë, nëpërmjet shkresës me nr. 26 prot., datë 23.11.2020, Sindikata ka njoftuar Inspektoriatin e Punës

¹ Në vijim Sindikata “Solidariteti”.

² B. M ka autorizuar Sindikatën “Solidariteti” për përfaqësimin e saj ligjor përpara KMD-së.

³ Si anëtare e Sindikatës “Solidariteti”.

⁴ Në vijim do t’i referohemi me akronimin KMD.

lidhur me këtë problematikë, duke sjellë në vëmendje se, nisur nga eksperiencat e kaluara me këtë kompani ajo mund të ndërmarrë masa diskriminuese ndaj anëtarëve të Sindikatës, të cilët kanë denoncuar hapur politikën e ndjekur nga Kompania për vendosjen e kamerave në shtëpitë e punonjësve”.

Sindikata ka parashtruar në vijim se, me datë 30.11.2020, vetëm një javë pas denoncimit të këtij fakti nga ana e B. M, Kompania e ka njoftuar atë për një takim me eprorët e saj. Nga parashtrimet e Sindikatës, citojmë se:

“Gjatë takimit, znj. M i është komunikuar nga përfaqësuesit e Kompanisë se, gjatë procesit të punës, ajo kishte kryer disa veprime të cilat nuk janë të lejuara dhe dëmtonin Kompaninë. Ky veprim është sqaruar nga znj. M, se ishte problem i vetë sistemeve operative, të cilat në mënyrë automatike kanë ndryshuar gjendjen e saj të gatishmërisë për punë. Madje, ky problem është raportuar nga vetë znj. M tek supervizori i saj. Për këtë problematikë kanë raportuar edhe disa kolegë të tjerë në grupet e komunikimit me supervizorin dhe me njëri-tjetrin. Ky pretendim është lehtësisht i verifikueshëm. Mjafton të lexohen bisedat në grupet e komunikimit apo të pyeten dhe operatorët e tjerë të cilët janë ankuar për të njëjtin problem”.

Me datë 11.12.2020 Kompania i ka komunikuar znj. M se ndaj saj kanë nisur procedurat për largimin nga puna. Po këtë ditë, znj. M i ka dërguar një e-mail Kompanisë, nëpërmjet të cilit ka sqaruar pozicionin e saj lidhur me rastin.

Sindikata shprehet se, Kompania nuk ka ndërmarrë asnjë masë ndaj kolegëve të tjerë të cilët po ashtu, kishin patur të njëjtën problematikë gjatë punës së tyre, por vetëm ndaj znj. M, dhe kjo për arsyen se ajo ishte shprehur hapur kundër vendosjes së kamerave në shtëpitë e punonjësve, duke mbrojtur interesat e tyre si anëtare e Sindikatës. Pikërisht për këtë shkak, Kompania kishte ndërmarrë masa ndaj saj, duke e paralajmëruar për largim nga puna.

Në përfundim subjekti ankues ka kërkuar konstatimin e diskriminimit të saj nga ana e Kompanisë, si dhe që Kompania të ndërpresë veprimet diskriminuese ndaj znj. M.

II. Ndjekja e procedurës për shqyrtimin e ankesës nga Komisioneri.

Në nenin 1 të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar⁵, parashikohet objekti i këtij ligji, duke u sanksionuar se: “Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet

⁵ Në vijim do t’i referohemi me akronimin LMD.

gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër”.

Bazuar në nenin 32/1/a të LMD-së, Komisioneri ka kompetencë për të shqyrtuar shkeljet që i bëhen zbatimit dhe respektimit të parimit të barazisë në lidhje me këtë shkak.

Përsa më lart, referuar nenit 33, të këtij Ligji, ankesa përmban elementët e kërkuar nga ky ligj.

Gjatë shqyrtimit të kësaj ankese, Komisioneri ka marrë në shqyrtim vetëm ato çështje, që bëjnë pjesë në kompetencat e tij, të parashikuara nga ligji nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, i ndryshuar, si dhe ato çështje që janë brenda afatit kohor për shqyrtim sipas parashikimeve të LMD-së.

Në zbatim të parashikimeve ligjore, të përcaktuara në nenet 32 dhe 33, të ligjit nr. 10221/2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:

1. Nëpërmjet shkresës me nr. 1760/1 prot., datë 23.12.2020 Komisioneri i ka kërkuar informacion Kompanisë Teleperformance “Albania Marketing Service” (Kompania), lidhur me pretendimin e subjektit ankues.

Nëpërmjet shkresës së datës 12.01.2021⁶, Kompania ka sjellë parashtrimet dhe argumentat e saj, në prapësim të pretendimeve të subjektit ankues, si më poshtë citohet:

Së pari, në vijim të marrëdhënieve të punës mes Kompanisë dhe punëmarrësit/ankueses konkretisht, është rënë dakord të nënshkruhej një kontratë individuale pune, sipas së cilës koha javore e punës ishte 40 orë. Në kushtet e pandemisë Covid-19, mbështetur në VKM nr. 243, datë 24.03.2020 “Për shpalljen e fatkeqësisë natyrore”, punëdhënësi për t’u ardhur në ndihmë punonjësve dhe për të rritur sigurinë e jetës së tyre, ka mundësuar ofrimin e punës nga shtëpia. Këto ndryshime janë amenduar në kontratën e punës, nëpërmjet shtesës së saj me titull “Puna në shtëpi”. Me ankuesen kontrata e punës është nënshkruar me datë 24.03.2020.

Së dyti, Kompania shprehet se, nuk është në dijeni të postimeve që ka kryer Sindikata “Solidariteti” në faqen e saj të facebook-ut, dhe aq më tepër të komenteve apo reagimeve që mund të ketë bërë ankuesja.

Së treti, Kompania informon se, lidhur me pretendimin për përdorimin e elementit “kamer” për punonjësit që ofrojnë punë nga shtëpia, janë bërë me dije nëpërmjet komunikimit zyrtar, përmes shkresës me nr. 1383/2 prot., datë 12.11.2020, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (KDIMDHP), ku u është kërkuar dhënia e informacionit mbi përpunimin e të dhënave personale të të punësuarve, veçanërisht nëpërmjet imazhit, videos apo zërit. Në këtë kontekst, në përfundim të hetimit të iniciuar, KDIMDHP, ka dalë me vendimin nr.

⁶ Protokolluar pranë KMD-së, me nr. 87prot., datë 13.01.2021

Adresa: Rruga e Durrësit, Nr. 27, Kodi Postar 1001, Tiranë, Tel: +355 4 2431078, e-mail: info@kmd.al, web: www.kmd.al

27, datë 17.12.2020, nëpërmjet të cilit ka dhënë rekomandimet përkatëse për Kompaninë dhe në asnjë pikë të vendimit nuk rezulton që AMS të ketë kryer shkelje ligjore.

Në këtë kontekst, Kompania thekson se, për sa kohë ka pasur një hetim administrativ, nuk kanë pasur përse të gjurmojnë postimet dhe deklaratimet e kryera nga Sindikata, pasi procesi administrativ ishte iniciuar me kërkesë të saj.

Së katërti, Kompania është bërë me dijeni për ekzistencën e Sindikatës më datë 04.03.2020, kohë në të cilën kjo Sindikatë ka paraqitur për diskutim dy çështje, lidhur me mënyrën e llogaritjes së rimbursimit të punonjësve, pasi bashkëlidhur kërkesës ka qenë edhe akti i themelimit të Sindikatës.

Lidhur me marrëdhëniet me Sindikatën, Kompania ka bërë me dije se, duke mos pasur një marrëdhënie të formalizuar, sipas përcaktimeve ligjore të nenit 160 të Kodit të Punës, nuk mund të kenë dijeni se cilët janë punonjësit e saj të anëtarësuar në këtë Sindikatë, pasi nuk janë bërë me dije asnjëherë për këtë fakt. Për rrjedhojë, Kompania ka argumentuar se nuk kishte asnjë informacion se ankuesja mund të ishte anëtare e saj.

Së pesti, lidhur me përshkallëzimin e dhënies së masave disiplinore kundrejt ankueses, Kompania shprehet se, znj. M në mënyrë të përsëritur ka kryer veprime të cilat kanë qenë haptazi në shkelje të rëndë të detyrave kontraktore, duke renditur kronologjinë e ngjarjeve e fakteve:

- Nëpërmjet shkresës me nr. 869 prot., datë 12.06.2020 i është komunikuar masa disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”. Shkresa i është dërguar ankueses me postë, si dhe nëpërmjet e-mailit të brendshëm të Kompanisë. Procesverbali me nr. 923 prot., datë 18.06.2020 provon faktin e komunikimit të masës drejtuar ankueses.
- Nëpërmjet shkresës me nr. 2256 prot., datë 10.11.2020 i është komunikuar masa disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”. Shkresa i është dërguar ankueses me postë, si dhe nëpërmjet e-mailit të brendshëm të Kompanisë. Procesverbali me nr. 2329 prot., datë 16.11.2020 provon faktin e komunikimit të masës drejtuar ankueses.

Në shpjegim të sa më sipër, Kompania argumenton se, masat kundrejt ankueses, në thelb kanë të bëjnë me shkeljet dhe veprimet abuzive të saj në përmbushje të detyrave funksionale si operatore.

Lidhur me masën e dytë disiplinore, Kompania ka parashtruar se:

Gjatë monitorimit të detyrave të ankueses është konstatuar ndryshimi i statusit të sistemit të klientit për të evituar marrjen e telefonatave. Nga shpjegimi i dhënë rezulton se, ankuesja në datat specifike⁷, pasi ka mbyllur telefonatën me klientin ka ndryshuar statusin e sistemit nga “Aviable” në “Not Ready Aux” i cili pengon ardhjen e telefonatës së radhës. Po ashtu, janë konstatuar nga Kompania, raste ku sistemi është vendosur manualisht në status Outbound (thirrje dalëse) kur në të vërtetë nuk ka pasur asnjë ndërveprim me klientin. Shoqëria është shprehur se:

“Veprimet sipërcituar kanë impakt në shërbimin ndaj klientit, duke mos plotësuar detyrat që ne kemi marrë përsipër në nënshkrimin e kontratës dypalëshe midis AMS sh.p.k dhe Klientit, gjë e cila passjell pasoja të dëmshme ekonomike/impakt financiar duke ulur të ardhurat e Kompanisë. Mënyra e pagesës midis kontraktuesit dhe Teleperformancës konsiston në minutat e folura në telefon dhe për rrjedhojë shmangia e telefonatave shkakton dëm në cilësinë e shërbimit ndaj

⁷ Monitorimi është kryer në datat 3, 7, 8, 10, 12, 13, 14 dhe 15 Nëntor 2020.

klientit, në dëm financiar për Kompaninë dhe prishje imazhi për Klientin për të cilin punojmë sepse këto sjellje bien nën kategorinë e “Call/Ëork/Avoidance/Shmangie e detyrës” dhe konsiderohet si incident sipas kontratës që kemi me kontraktuesin”.

Kompania shprehet se, konstatimet e kryera nga supervizorët i janë bërë me dije ankueses dhe se takimi i realizuar mes tyre ka pasur për qëllim kryerjen e sqarimeve dhe komunikimin e veprimeve të saj si veprime abuzive dhe të paautorizuara, gjë që ka penguar arritjen e objektivave, pasuar dhe me humbje financiare. Në vijim të këtij takimi, supervizorët kanë depozituar zyrtarisht pranë Drejtorisë së Burimeve Njerëzore procesverbalin e mbajtur me punonjësen, me qëllim vlerësimin e situatave konkrete, të cilat rezultojnë të përsëritura.

Lidhur me pretendimin e ankueses se, problematika e evidentuar nga supervizorët është shkaktuar për shkak të mosfunksionimit të sistemit, Kompania shprehet se:

Pretendimi i ankueses se problematikat e saj në punë ishin si rezultat i mosfunksionimit të sistemit janë të pabazuara, pasi nëse sistemi nuk punon, rrjedhimisht nuk do të ishte kryer asnjë regjistrim, pai sistemi ndalon së regjistruari. Statuset e sistemit menaxhohen vetëm manualisht nga agjenti/operatori, dhe në rastin konkret nga znj. M.

Kompania ka parashtruar gjithashtu se, pretendimi i ankueses se sistemi nuk punonte është ngritur prej saj vetëm në takimin e kryer me supervizorët në datën 30.11.2020, pasi ky fakt i është komunikuar prej tyre. Në të njëjtat data me ankuesen janë monitoruar edhe punonjës/operatorë të tjerë gjatë ushtrimit të detyrës, dhe respektivisht:

- Për telefonatat e datës 08.11.2020, janë monitoruar operatorët M. B, Xh. B
- Për telefonatat e datës 12.11.2020, janë monitoruar operatorët I. L, A. Gj.
- Për telefonatat e datës 14.11.2020, janë monitoruar operatorët Xh. B, M. C.
- Për telefonatat e datës 15.11.2020, janë monitoruar operatorët M. C, K. C.

Pas monitorimit të sistemit dhe për punonjësit e tjerë, nga ana e Kompanisë është konstatuar funksionimi i sistemit operativ pa probleme, gjë që ka hedhur poshtë pretendimet e ankueses për mosfunksionim të tij.

Në këtë kontekst, Kompania parashtron se, fillimi i procedurës për largimin nga detyra të punonjësës M, nuk ka ardhur si pasojë e reagimeve që ajo pretendon se ka kryer në lidhje me postimet në faqen sociale të facebook/ FB në emër të Sindikatës, por si pasojë e shkeljeve të rënda të kryera gjatë detyrës.

Lidhur me procedurën e ndjekur për zgjidhjen e kontratës së punës me ankuesen, Kompania është shprehur duke renditur kronologjikisht veprimet e saj, si më poshtë:

- Nëpërmjet shkresës me nr. 2439 prot., datë 30.11.2020 “Mbi diskutimin e disa problematikave gjatë kryerjes së detyrës” janë evidentuar shkeljet e ankueses gjatë ushtrimit të detyrës. Bashkëngjitur shkresës gjenden “print screen-et” e marra nga sistemi për punonjësen B. M dhe punonjësit/operatorët e tjerë, ku konstatohen statuset e vendosura në sistem. Po ashtu, bashkëlidhur është dërguar shkresa ku paraqitet në mënyrë të fragmentuar mënyra se si punon sistemi.

- Nëpërmjet e-mailit të datës 03.12.2020, punonjësja M, për herë të parë i është drejtuar supervizores R. D (kjo pas takimit të datës 30.11.2020) duke e bërë me dije se nga ana e saj janë konstatuar probleme në sistem. Punonjësja M nuk ka pasur asnjë ankesë të mëparshme mbi mosfunksionimin e sitemit dhe e ka pretenduar këtë gjë vetëm pasi është kryer takimi me eprorët.
- Ankueses i është njoftuar shkresa me nr. 2577 prot., datë 15.12.2020 “Mbi zhvillimin e bisedimeve paraprake për ndërprerjen e marrëdhënies së punës”, dijeninë e të cilës ajo ka refuzuar ta nënshkruajë dhe në këto kushte është nënshkruar procesverbali nga përfaqësuesit e Kompanisë në takim dhe shkresa i është dërguar në vijim me anë të shërbimit postar.
- Në datën 18.11.2020 në takimin me përfaqësues të Kompanisë ka marrë pjesë dhe ankuesja, e cila ka nënshkruar procesverbalin e këtij takimi, gjatë të cilit është biseduar për problematikat e konstatuara gjatë ushtrimit të detyrës së saj, në mënyrë të përsëritur, për motivacionin dhe shkaqet e zgjidhjes së marrëdhënieve të punës me të.
- Në vijim të takimit, nëpërmjet shkresës me nr. 2633 prot., datë 22.12.2020 ankueses i është komunikuar vendimi për ndërprerjen e marrëdhënieve të punës me Kompaninë.

Lidhur me faktin nëse për problematika të njëjta apo të ngjashme të sistemit operativ, janë marrë masa disiplinore ndaj punojësve të tjerë, Kompania ka sqaruar se:

“Gjatë kësaj periudhe nuk kemi marrë masa disiplinore ndaj operatorëve të tjerë, pasi nuk kemi konstatime të njëjta si për ankuesen ndaj ndonjë operatori tjetër. Por janë marrë masa disiplinore prej Kompanisë kur kemi konstatuar ndërhyrje në sistemin operativ, në lidhje me hedhjen e orëve të punës në mënyrë abuzive. Citojmë këtu rastin e operatore me iniciale O. Sh. (punonjësja për arsye përfitimi financiar ka vënë orë pune fiktive për data në të cilat ajo nuk kishte punuar).

Në mbështetje të parashtrimeve të saj, Kompania ka bashkëlidhur dokumentacion provues, i cili është analizuar nga Komisioneri dhe është vlerësuar në cilësi prove lidhur me trajtimin e këtij rasti.

2. Mbështetur në nenin 33, pika 8, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, për shqyrtimin e mëtejshëm të kësaj ankese, Komisioneri me datë 30.03.2021⁸ realizoi një seancë dëgjimore me palët në proces.

Në seancë u paraqitën përfaqësues të dy palëve në proces:

Subjekti ankues, B. M ishte e pranishme personalisht, e asistuar nga B. L, përfaqësues me autorizim i Sindikatës “Solidariteti” .

Pala kundër së cilës është paraqitur ankesa, Kompania Teleperformancë “Albania Marketing Service”, u përfaqësua në seancë nga O. M me detyrë Drejtore e Burimeve Njerëzore dhe R. D,

⁸ Referuar “Njoftimit për seancë dëgjimore” me nr. 87/1 prot., datë 17.03.2021, të Komisionerit.

me detyrë Përgjegjëse e Fushatës “Molla”, O. G, me detyrë përgjegjëse e Burimeve Njerëzore, bazuar në Autorizimin e datës 29.03.2021 të Kompanisë.

Ankuesja dhe përfaqësuesi i saj parashtruan edhe një herë pretendimet kundër Kompanisë, duke theksuar faktin se qëndrimi i padrejtë dhe disfavorizues ndaj saj kishte lidhje të drejtpërdrejtë me anëtarësinë në Sindikatën “Solidariteti”. Ankuesja i bëri me dije përfaqësuesit e KMD-së se Kompania kishte marrë dijeneri mbi pjesëmarrjen e saj në sindikatë pasi ajo ishte prononcuar publikisht në faqen e facebook-ut të Sindikatës lidhur me idenë e hedhur nga Kompania për vendosjen e kamerave në shtëpitë e punonjësve për kontrollimin e punës së tyre⁹.

Përfaqësuesi i ankueses informoi se ka edhe punonjës të tjerë të kësaj Kompanie që janë të anëtarësuar pranë kësaj Sindikate por që ata nuk i deklarojnë se cilët janë për arsye të frikës ndaj hakmarrjes ndaj tyre nga punëdhënësi¹⁰.

Pretendim tjetër i theksuar nga ankuesja është dhe fakti se ajo nuk ka patur dijeneri, për masën disiplinore të datës 12.06.2020, dhënë ndaj saj dhe se ka marrë dijeneri për ekzistencën e saj vetëm në takimin e mbajtur me përfaqësues të Kompanisë me datë 30.11.2020. Ajo ka pretenduar se deri më datë 23.11.2020 nuk ka pasur asnjë masë disiplinore ndaj saj, dhe se vetëm një javë pas prononcimit kundër vendosjes së kamerave në shtëpitë e punonjësve në faqen e facebook-ut të Sindikatës, ndaj saj ka filluar procedimi disiplinor¹¹.

Përfaqësuesja e Kompanisë në vijim të parashtrimeve të saj, në thelb u ka qëndruar të njëjtave argumenta, si ato të bëra me dije KMD-së, nëpërmjet shkresës së datës 12.01.2021, si dhe ka theksuar se:

Kompania në asnjë moment nuk ka diskriminuar ankuesen dhe se lidhur me pretendimin e anëtarësisë së saj në Sindikatë është vënë në dijeneri në momentin kur i është komunikuar vendimi për largimin nga detyra. Kjo rezulton e provuar në shënimin që ankuesja ka bërë në momentin kur i është komunikuar/dorëzuar një kopje e këtij vendimi: *“Vetë nisja e kësaj procedure është diskriminuese kundrejt meje si anëtare e Sindikatës “Solidariteti”. Këto masa kanë nisur pasi kam dalë publikisht kundër vendosjes së kamerave në ambiente publike/shtëpi”*.

Përfaqësuesja e Kompanisë shprehet se, AMS nuk ndjek statuset e facebook-ut të Sindikatës dhe as punonjësve të vet, pasi në këtë Kompani janë të punësuar rreth 4000 punonjës. Ajo shprehet se: *“Me vështirësi arrijmë të gjejmë punonjës të kësaj fushe dhe aq më tepër të kualifikuar, prandaj përpiqemi që ti mbajmë dhe jo t’i largojmë nga puna”*.

Një argument tjetër i Kompanisë lidhur me pretendimin e ankueses se është diskriminuar për shkak të denoncimit të vendosjes së kamerave në shtëpitë e punonjësve, është se Kompania ka qenë krejtësisht e painteresuar për t’u informuar se çfarë mund të flitej në kanalet joformale të komunikimit, siç është facebook-u, pasi kërkesa për vendosjen e kamerave ka qenë në proces të

⁹ Në minutën 50:34 të seancës dëgjimore ankuesja shprehet se, në vijim, do sjellë prova të komunikimit me eprorët në ehatsapp ku faktohet marrja dijeneri prej tyre lidhur me qëndrimin e saj kundër vendosjes së kamerave në shtëpitë e punonjësve.

¹⁰ Minuta e 43:55e audios/CD së seancës dëgjimore.

¹¹ Minuta e 09:40 e audios/CD së seancës dëgjimore.

shqyrtimit administrativ nga ana e Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (KDIMDHP). Pas shqyrtimit të sa më sipër, KDIMDHP ka dalë me rekomandimin nr. 27, datë 17.12.2020 drejtuar Kompanisë, rekomandim i cili deri aktualisht është konsideruar i përmbushur nga palët në këtë proces administrativ. Në ankesën e depozituar nga Sindikata pranë KDIMDHP, si dhe në Rekomandimin e dhënë nuk evidentohet emri i personave ankues dhe konkretisht as emri i subjektit ankues. Në këtë kontekst, Kompania ka theksuar se i qëndron argumentit të saj se nuk ka qenë asnjëherë në dijeni të faktit që ankuesja ka depozituar ankim pranë këtij institucioni dhe aq më tepër në cilësinë e anëtares së Sindikatës. Njëkohësisht, Kompania i ka konsideruar dhe trajtuar problematikat e trajtuara në Rekomandimin e KDIMDHP, jo në kuadrin e shkeljes së të drejtave të punëmarrësve të saj, por në kuadrin e implementimit sa më të mirë të legjistacionit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Lidhur me pretendimin e ankueses se nuk ka qenë në dijeni të masës së parë disiplinore, Kompania ka prapësuar se, ankuesja ka qenë në dijeni të saj pasi, i është komunikuar në mënyra të ndryshme: fillimisht i është komunikuar verbalisht nga eprori direkt, në po të njëjtën ditë i është komunikuar nëpërmjet sistemit të brendshëm të komunikimit me e-mail (CCMS) dhe gjithashtu i është dërguar edhe me postë, e cila ka rezultuar e padorëzuar pasi adresa e znj. M nuk ka qenë e saktë.

Procedura që Kompania ndjek për dhënien e masave disiplinore ndaj punonjësve, për shkak të dinamikës së punës dhe numrit të lartë të punonjësve, është e tillë që, supervizori/eprori direkt i operatorit, në rastet kur konstaton shkelje i fton në bisedime, ua vë në dukje ato dhe u tërheq vëmendjen për t'i përmirësuar, verbalisht¹². Shkeljet e bëra regjistrohen nëpërmjet skedave të monitorimit dhe gjithmonë i bëhen me dije personit që i ka konsumuar, sidomos ato lloj shkeljesh që kanë të bëjnë me çështjet e privatësisë së Klientit, siç ishte dhe rasti i konstatuar për ankuesen.

Gjatë seancës dëgjimore, u dakordësua që palët do të depozitonin pranë KMD-së në vijim, dokumentacion shtesë për provimin e pretendimeve të tyre.

3. Në vijim të seancës dëgjimore, nëpërmjet shkresës me nr. 0826 prot., datë 02.04.2021, Kompania AMS, ka dërguar sërish parashtrime dhe dokumentacion në mbështetje të argumentave të saj, të cilat janë marrë në konsideratë gjatë analizimit të çështjes dhe do të shtjellohen më poshtë në vendim.

Pala ankuese nuk solli në vijim, parashtrime të tjera apo dokumentacion mbështetës shtesë.

III. Vlerësimi i fakteve dhe provave të grumbulluara nga Komisioneri gjatë procesit të shqyrtimit të çështjes.

A. Lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë e të pafavorshëm.

¹² Minuta e 31:53 e audios/CD së seancës dëgjimore.

Si rregull, me qëllimin për të përcaktuar nëse “ankuesi” është trajtuar në mënyrë të padrejtë, të pabarabartë apo të pafavorshme krahasuar me punonjës të tjerë në një situatë të njëjtë apo të ngjashme me të, nevojitet “krahasuesi”.

Në rastet dhe kushtet kur ky “krahasues” mungon, vlerësohet nëse subjekti ankues është trajtuar në mënyrë të padrejtë në raport me parashikimet ligjore që normojnë marrëdhënien mes tij dhe punëdhënësit.

Subjekti ankues, B. M, ka filluar punë pranë Kompanisë AMS në datën 24.06.2019, në detyrën “operatore telefonike”. Marrëdhëniet e punës me Kompaninë janë formalizuar nëpërmjet nënshkrimit të kontratës individuale të punës, me datë 24.06.2019, me afat të pacaktuar. Në vijim të marrëdhënieve të punës, në kushtet e pandemisë Covid-19, mbështetur në VKM nr. 243, datë 24.03.2020 “Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore”, punëdhënësi për të mbrojtur sigurinë e shëndetit dhe jetës së punonjësve, ka mundësuar ofrimin e punës nga shtëpia.

Në këto kushte të ndryshimit të raporteve të punësimit mes punëdhënësit dhe punëmarrësve, Kompania ka bërë amendime të kontratës individuale të punës, reflektuar nëpërmjet shtesës së saj me titull “Puna në shtëpi”. Konkretisht, në datën 24.03.2020, Kompania dhe ankuesja kanë nënshkruar shtesën në kontratën individuale të punës.

A.1 Lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë e të pafavorshëm, përsa i takon masës disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”, datë 12.06.2020.

Bazuar në analizimin e fakteve e kronologjinë e ngjarjeve, rezulton se:

Subjekti ankues ka pretenduar se nuk ka pasur asnjë dijeni lidhur me marrjen e masës disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”, të datës 12.06.2020 dhe se një masë e tillë nuk i ishte bërë e ditur dhe as komunikuar, deri më datë 30.11.2020, moment kur nga Kompania i është komunikuar dhënia e masës së dytë disiplinore.

Për sa më sipër, mbi bazën e provave të administruara gjatë hetimit të kësaj çështjeje, Komisioneri gjykon se provat e sjella nga Kompania vërtetojnë të kundërtën e asaj që ankuesja ka pretenduar.

Nëpërmjet shkresës me nr. 869 prot., datë 12.06.2020, Kompania ka marrë ndaj ankuses masën disiplinore “Paralajmërim për largim nga puna”, me motivacionin “thyerje e privatësisë së klientit”, gjë e cila ka shkaktuar mosrealizimin e një prej objektivave kryesore të KPI (Indikatorëve të performancës së operatorëve).

Ruajtja e privatësisë së klientit është element shumë i rëndësishëm për ofrimin e shërbimit të Kompanisë ndaj Klientit “Molla/Apple”, gjë e cila ka vënë në pozita rënduese Kompaninë lidhur me mospërbushjen e “politikave të klientit” që janë detyruese për t’u zbatuar.

Marrëdhëniet e punës mes punëdhënësit dhe punëmarrësit normohen nëpërmjet dispozitave ligjore kontraktuale, të Kodit të Punës dhe akteve të tjera që në këtë kuptim marrin fuqinë e ligjit,

siç janë Rregullorja e Brendshme e Kompanisë AMS dhe kontrata individuale e punës, përfshirë dhe shtesën e saj/Aneksi I.

Kodi i Punës, i ndryshuar, në nenin 37 të tij, ka parashikuar se:

“Masat disiplinore parashikohen kryesisht në kontratën kolektive të punës. Në çdo rast kontrata individuale duhet t’i referohet akteve përkatëse, lidhur me masat disiplinore.

Procedura e shqyrtimit të masës disiplinore nga punëdhënësi duhet të garantojë të drejtën e punëmarrësit për t’u dëgjuar, mbrojtur, parashtruar fakte dhe prova, brenda një afati të arsyeshëm”.

Rregullorja e Brendshme e Kompanisë, tek pjesa “Ndalime specifike”, ka përcaktuar në mënyrë të qartë çfarë është e ndaluar të përdoret në vendin e punës nga operatorët, duke cituar shprehimisht në pikat d), e) si më poshtë:

“Është e ndaluar për operatorët/stafin përdorimi i të dhënave të lidhura me klientët për qëllime të ndryshme nga shërbimi që do kryhet;

Është e ndaluar për operatorët/stafin marrja shënim e të dhënave të lidhura me klientët në çfarëdo lloj forme të ndryshme nga ajo e parashikuar nga modaliteti i dhënies së shërbimit specifik...”

Rregullorja e Brendshme, tek pjesa “Ndërhyrjet disiplinore”, ka parashikuar, se:

“Mosrespektimi, nga ana e punonjësit, i dispozitave ligjore, kontraktuale ose i procedurave të Shoqërisë si dhe probleme të dukshme të kompetencës profesionale, mund të sjellin sipas rëndësisë së shkeljes, zbatimin e vërejtjes verbale, paralajmërimit me shkrim ose në raste ekstreme pushimin nga puna.

Asnjë masë disiplinore nuk mund të merret pa ballafaqimin me punonjësin për sa ka ndodhur, dhe pa e dëgjuar atë në mbrojtje të vetes.

Me përjashtim të rastit të vërejtjes verbale, ballafaqimi duhet të bëhet me shkrim dhe masat disiplinore duhet të ndjekin kriterin procedural dhe formal të parashikuar nga Kodi i Punës. Masa disiplinore duhet të motivohet dhe të komunikohet me shkrim”.

Kontrata e punës është një marrëveshje kontraktuale ndërmjet punëmarrësit dhe punëdhënësit që rregullon marrëdhëniet e punës dhe përmban të drejtat dhe detyrimet e palëve.

Në kontratën individuale të punës të ankueses, me Kompaninë pasqyrohen ndër detyrimet e punëmarrësit edhe:

“Punëmarrësi mbron me besnikëri interesin e ligjshëm të Kompanisë. Punëmarrësi respekton detyrimet që ai ka në lidhje me natyrën konfidenciale të punës dhe mbrojtjen e sekreteve sipas Shtojcës I “Për veprimet e punëmarrësit në lidhje me informacionin konfidencial”, të kësaj kontrate.

Punëmarrësi është i detyruar të zbatojë të gjitha rregullat dhe udhëzimet e miratuara nga Kompania. Veprimet e kryera në kundërshtim me to, çojnë në fillimin e procedurave për zgjidhjen e kontratës së punës”.

Ankuesja ka pranuar përmes nënshkrimit nga ana e saj, të detyrimeve që rrjedhin nëpërmjet Aneksit I “Për veprimet e punëmarrësit në lidhje me informacionin konfidencial”, dokument i cili është pjesë përbërëse e kontratës individuale të punës.

Në pikën 1, të këtij Aneksi, “Informacion konfidencial” është çdo pjesë e informacionit që:

- a) Nuk është e publikuar
- b) Lidhet me shërbimet e ndryshme që priten të ofrohen ndaj klientëve
- c) Është i veçantë (specifik)
- d) Ka të bëjë me Kompaninë AMS ose ndonjë Kompani tjetër që bashkëpunon me të.

Pika 2 “Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave” e këtij Aneksi, ndër të tjera ka parashikuar se: *“Punëmarrësi duhet të ruajë në mënyrë konfidenciale dhe nuk duhet t’i zbulojë ndonjë pale të tretë ose të përdorë për ndonjë qëllim tjetër përveç kur kjo kërkohet për të përmbushur detyrimet që rrjedhin nga Kontrata e Punës, çdo të dhënë personale, informacion konfidencial, njohuri, informacion teknik, të dhëna të Kompanisë të cilat i jënë bërë të ditura në mënyrë direkte ose indirekte punëmarrësit në përputhje me kërkesat e tij të punës, ose ato në të cilat punëmarrësi ka të drejtë hyrje gjatë kohëzgjatjes së kontratës së punës.*

Punonjësi nuk lejohet të përdori të dhëna personale, informacion konfidencial të veprimtarisë dhe njohuritë e veçanta, njohuritë teknike ose të dhëna të Kompanisë, për asnjë qëllim tjetër përveç veprimtarisë së punëmarrësit”.

Në pikën 2.8 të këtij Aneksi, parashikohet se, shkelja e detyrimit për konfidencialitet dhe ruajtjen e të dhënave personale nga punëmarrësi do të konsiderohet shkelje e rëndë e angazhimit për punë dhe për pasojë mund të sjellë pushimin nga puna ose aplikimin e masave disiplinore.

Pika 4 e Aneksit sanksionon për palët se, ndalimet e vendosura në këtë dokument pranohen pa asnjë lloj rezerve nga punëmarrësi dhe se punëdhënësi ka të drejtë të ushtrojë të drejtat e ligjshme në rastet kur ndonjë nga këto ndalime është shkelur.

Bazuar në sa më sipër, qartazi, në rastet e evidentimit dhe faktimit të shkeljes së privatësisë së klientit nga ana e punonjësit/operatorit, subjektit ankues në këtë rast, Kompania është e legjitimuar në ushtrimin e të drejtës së saj ligjore lidhur me dhënien e masës disiplinore, duke e konsideruar këtë shkelje si shkelje të rëndë të punonjësit, në ushtrim të detyrës.

Lidhur me faktimin e kësaj shkeljeje, në kronologji të ngjarjeve dhe veprimeve të Kompanisë, Komisioneri vëren se:

- Kompania ka provuar nëpërmjet printimeve të nxjerra nga sistemi i brendshëm, se për datat 20 prill 2020, 9 maj 2020 dhe 10 qershor 2020, nga ana e punonjësës B. M ka patur shkelje të privatësisë së Klientit. Konkretisht:
- Në datën 20.04.2020 është vënë re mosrespektim i procedurës nga ankuesja, duke mos konfirmuar më parë llogarinë e Klientit (Accountin), adresën e postës elektronike ose numrin e telefonit përpara se të ndante ekranin, duke vendosur privatësinë e Klientit në një rrezik të madh.
- Në datën 09.05.2020 ankuesja ka kryer shkelje të privatësisë së Klientit, duke mos shkëmbyer në mënyrën e duhur emrin e Klientit, numrin e telefonit, adresën e postës elektronike, Apple ID ose adresën fizike.
- Shkelje tjetër e rëndë është konstatuar në datën 10.06.2020 kur ankuesja ka shkelur privatësinë e Klientit duke mos i shpjeguar atij kërkesat e ndarjes së ekranit, gjë e cila vendos në rrezik të madh të dhënat personale të Klientit.
- Këto shkelje janë konstatuar nga këqyrja e sistemit të monitorimit të punës së punonjësve dhe nëpërmjet e-mailit të datës 11.06.2020 i janë bërë me dije Drejtorisë së Burimeve Njerëzore dhe menaxherëve të fushatës “Molla/Apple”, pjesë e së cilës ishte dhe ankuesja.
- Bazuar në shkeljet sa më sipër, me shkresën nr. 869 prot., datë 12.06.2020 ankueses i është dhënë masa disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”.
- Shkresa i është bërë me dije dhe njoftuar ankueses përmes komunikimit të brendshëm elektronik të sistemit CCMS, provuar nëpërmjet “Action Form”, të kryer në datën 12.06.2020 nga punonjësja e Burimeve Njerëzore O. G.
- Bazuar në të dhënat e mandatit me kodin postar: RR 41560286 AA, rezulton që me datë 12.06.2020 Kompania i ka komunikuar ankueses masën disiplinore duke e dërguar dhe me postë zyrtare. Posta rezulton të jetë rikthyer pranë Kompanisë për shkak të pasaktësive në adresën e ankueses, dhe Kompania është shprehur se ia ka dorëzuar asaj nëpërmjet procesverbalit me nr. 923 prot., datë 18.06.2020.
- Lidhur me këtë fakt, në kushtet kur Komisionerit nuk i është vënë në dispozicion ky procesverbal, Komisioneri nuk mund të shprehet nëse ankueses i është dorëzuar fizikisht shkresa.
- Por, nga ana tjetër, referuar materialeve të printuara, në cilësi prove, të sjella nga Kompania, Komisioneri gjykon se, ankuesja, pavarësisht pretendimeve të saj se nuk ka pasur dijeni, presumohet të ketë marrë dijeni nëpërmjet e-mailit, përsa kohë komunikimi është bërë në adresën e saj në sistemin e brendshëm elektronik CCMS, dhe për sa kohë ishte detyrim dhe përgjegjësi e saj hapja dhe kontrollimi i postës elektronike gjatë orarit të punës.
- Adresa e e-mailit të punës së ankueses ishte: b.m@al.teleperformance.com, pra adresë e hapur në funksion të detyrës së saj nga punëdhënësi.
- Pra, në këtë këndvështrim, Komisioneri gjykon se pretendimet e saj janë të pabazuara, përsa kohë provohet e kundërta.
- Nga ana tjetër, ankuesja ka pranuar të ketë kryer, të paktën në një rast shkelje të privatësisë së klientit.
- Mbështetur në dokumentacionin e depozituar nga palët nuk rezulton që ankuesja të ketë kundërshtuar masën disiplinore pranë punëdhënësit apo në gjykatë.

Lidhur me procedurën e ndjekur sa i takon dhënies së kësaj mase disiplinore, pa gjykuar për përmbajtjen e saj, Komisioneri vëren se, nga ana e Kompanisë, ankueses i është mohuar e drejta për një proces të rregullt ligjor, e drejta për t'u njohur me aktet në të cilat pretendoheshin shkeljet e bëra prej saj, për t'u dëgjuar dhe për t'u mbrojtur. Sikundër konstatohet më sipër, të gjitha shkeljet e evidentuara nga ana e Kompanisë i janë komunikuar në formën e masës së parafundit disiplinore, sa i takon shkallëzimit të tyre, atë të paralajmërimit për largim nga puna. Dhe duke u nisur nga efektet që ajo do kishte mbi ankuesen, pasi mund të largohej nga puna, Kompania do të duhej të respektonte të drejtën e saj për t'u dëgjuar dhe mbrojtur efektivisht.

Në procedurën e ndjekur lidhur me ecurinë disiplinore ndaj ankueses, Kompania AMS, duhet të kishte patur në konsideratë zbatimin e parimit të kontradiktoritetit, si një garanci që punonjëses duhet t'i ishin krijuar mundësitë për t'u mbrojtur efektivisht. Shkelja e këtij parimi përbën shkelje të së drejtës themelore për një proces të rregullt ligjor, garantuar nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë dhe Konventa Evropiane e të Drejtave të Njeriut, qëndrim ky i konsoliduar tashmë në jurisprudencën e Gjykatës Kushtetuese dhe GJEDNJ.

Gjykata Kushtetuese, në vendimin nr. 69 dt.16.10.2000 të saj, ka mbajtur qëndrimin se: *“Parimi i kontradiktoritetit lidhet e me të drejtën e palëve për t'u dëgjuar, për t'i bërë të njohur njëra tjetrës mjetet dhe faktet mbi të cilat i mbështesin të gjitha pretendimet e tyre, provat e grumbulluara, referencën e saktë ligjore”*.

Procedura e ndjekur nga Kompania, bie ndesh edhe me parashikimet e bëra në nenin 37, të Kodit të Punës, nëpërmjet të cilit është përcaktuar se procedura e shqyrtimit të masës disiplinore nga punëdhënësi duhet të garantojë të drejtën e punëmarrësit për t'u dëgjuar, mbrojtur, parashtruar fakte dhe prova, brenda një afati të arsyeshëm.

Po ashtu, mosparashikimi dhe mosrespektimi nga ana e Kompanisë i një afati të arsyeshëm ndaj ankueses, për t'u dëgjuar dhe mbrojtur ndaj kësaj mase disiplinore, çon Kompaninë në shkelje të së drejtës të punëmarrësit sipas parashikimeve të kësaj dispozite, por edhe në shkelje të parashikimeve të bëra në aktet e tjera nënligjore.

Kështu, procedura e ndjekur nga Kompania bie ndesh me mbrojtjen që Rregullorja e Brendshme, i bën punëmarrësit në procesin disiplinor kundrejt tij, kur përcakton se, asnjë masë disiplinore nuk mund të merret pa ballafaqimin me punonjësin për sa ka ndodhur, dhe pa e dëgjuar atë në mbrojtje të vetes.

Me përjashtim të rastit të vërejtjes verbale, ballafaqimi duhet të bëhet me shkrim dhe masat disiplinore duhet të ndjekin kriterin procedural dhe formal të parashikuar nga Kodi i Punës. Masa disiplinore duhet të motivohet dhe të komunikohet me shkrim.

Dhënia e masave disiplinore është pjesë e mjeteve ligjore për mbrojtjen e punëdhënësit, në rastet kur punëmarrësi nuk i respekton rregullat dhe normat kontraktore dhe ligjore. Masat disiplinore duhet të jepen duke respektuar parimin e proporcionalitetit, që parashikon se për një shkelje të lehtë, duhet të jepet masë disiplinore e lehtë e më tej duke u përshkallëzuar. Masa disiplinore duhet të dokumentohet, të materializohet dhe t'i bëhet me dije punëmarrësit në kohën kur jepet,

sepse ai ka të drejtën e ankimit ndaj masës, si dhe për faktin se masat disiplinore më të lehta parashkruhen me kalimin e afateve të caktuara ligjore.

Në këtë kontekst, Komisioneri gjykon se, Kompania ka cënuar të drejtën e ankueses për t'u dëgjuar dhe mbrojtur efektivisht, pasi paraprakisht duhet t'i kishte garantuar mundësinë për të parashtruar edhe ajo argumentat e veta, për të paraqitur fakte dhe prova në favorin e saj, nëse do të kishte, dhe mandej mund të vijonte me procedimin disiplinor ndaj saj. Për më tepër, kur bëhet fjalë për aplikimin e një mase kaq të ashpër siç është paralajmërimi për pushim nga puna, e cila në progresion të shkeljes apo përsëritjes së saj, pasohet me masën ekstreme që është largimi përfundimtar nga puna.

Komisioneri, nisur nga analizimi i përmbajtjes së Rregullores së Brendshme të Kompanisë AMS dhe kontratës individuale të punonjësit, konstaton se mungesa e parashikimit të detajuar të procedurës për dhënien e masave disiplinore dhe të të drejtave e detyrimeve të palëve në këtë proces, bën që ky proces të jetë i padrejtë dhe i njëanshëm.

Mungesa e dokumentimit të elementëve kryesorë të këtij procesi, sikundër në rastin konkret, mungesa e procesverbalit të takimit mes palëve, bën që palët t'u referohen thënieve të tyre verbale, të cilat janë deklarative dhe mbeten të paprovueshme. Parashikimi dhe respektimi i të gjithë elementëve proceduralë në procedimin disiplinor është garanci e respektimit të dispozitave ligjore kontraktuale, si për punëmarrësin, ashtu dhe për punëdhënësin.

Në këtë këndvështrim, Komisioneri, rekomandon që Kompania të parashikojë në aktet nënligjore, qoftë në Rregulloren e Brendshme, qoftë në kontratën individuale me punonjësit, një kapitull të detajuar lidhur me dhënien e masave disiplinore, llojeve dhe procedurës që duhet ndjekur për dhënien e tyre, në respektim të të drejtës për t'u dëgjuar dhe mbrojtur efektivisht kundrejt masës konkrete.

Për sa më lart, Komisioneri, gjykon se, megjithëse ankuesja ka marrë dijeni për masën disiplinore të datës 12.06.2020 nëpërmjet postës elektronike, po këtë datë, Kompania ka cënuar të drejtën e saj për një proces të rregullt disiplinor.

Nga analizimi në tërësi i fakteve të sipërpërmendura, Komisioneri vlerëson se, subjekti ankues është ekspozuar para një trajtimi të të padrejtë e të pafavorshëm, nga ana e Kompanisë, në raport me parashikimet ligjore që garantojnë respektimin e të drejtave të punëmarrësit për një proces të rregullt disiplinor, përsa i takon masës disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”, datë 12.06.2020.

A.2 Lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë e të pafavorshëm të ankueses, përsa i takon largimit të saj nga puna.

Nëpërmjet shkresës me nr. 2256 prot., datë 10.11.2020, Kompania ka ndërmarrë kundrejt ankueses masën e dytë disiplinore “Paralajmërim për pushim nga puna”, me motivacionin “thyerje e privatësisë së klientit”, bazuar në shkeljet e kryera në datat: 18.09.2020, 04.11.2020

dhe 09.11.2020. Respektivisht, shkeljet e evidentuara në datën 18.09.2020 dhe 09.11.2020 kanë të bëjnë me shkeljen e privatësisë së Klientit, duke mos shkëmbyer në mënyrën e duhur emrin e Klientit, numrin e telefonit, adresën e postës elektronike, Apple ID ose adresën fizike të Klientit, ndërsa në datën 04.11.2020 ankuesja ka kryer shkelje të privatësisë së Klientit, duke mos i bashkëngjitur rastin Klientit në mënyrë korrekte dhe duke shpërndarë në mënyrë të papërshtatshme informacionin personal të tij, shkelje këto të rënda të detyrave kontraktore të ankueses.

Kompania ka ndjekur të njëjtën mënyrë njoftimi të ankueses, si atë të komunikimit të masës së parë, duke e njoftuar ankuesen dhe dërguar shkresën nëpërmjet postës elektronike të sistemit të brendshëm të komunikimit elektronik CCSM, si dhe duke e dërguar më shërbimin postar, i cili sërish është rikthyer për shkak të pasaktësive në adresën e ankueses. Kompania ka cituar se nëpërmjet proceverbalit të datës 16.11.2020 provohet fakti i marrjes dijeni nga ankuesja.

Bazuar në konstatimet e kryera nga eprori direkt R. D, lidhur me shkeljet e kryera nga ankuesja, takimi me përfaqësues të Kompanisë është mbajtur në datën 30.11.2020 për shkak se znj. M ishte me leje për periudhën nga 19.11.2020 – 29.11.2020. Ditën e parë në të cilën ankuesja është paraqitur në punë i është komunikuar masa e dytë disiplinore dhe po këtë datë, me 30.11.2020 është zhvilluar takimi mes tyre.

Referuar shkresës me nr. 2429 prot., datë 30.11.2020 “Mbi diskutimin e disa problematikave gjatë kryerjes së detyrës”, rezulton të kenë marrë pjesë në takim: ankuesja, dy përgjegjëset e fushatës “Molla/Apple” J. Z dhe R. D.

Gjatë takimit, ankueses i është bërë me dije se, gjatë monitorimit të sistemit është konstatuar ndryshimi i statusit të sistemit të Klientit për të evituar marrjen e telefonatave, si dhe vendosja e statusit të sistemit në telefonatë dalëse Outbound, edhe për data të tjera, të paevidentuara në shkresën me nr. 2256 prot., datë 10.11.2020. Konkretisht citohen datat: 3, 7, 8, 10, 12, 14, 15, nëntor 2020, duke specifikuar dhe shkeljet respektive për secilën datë: 8 nëntor 2020 rezulton se janë 2 momente kur statusi i sistemit pasi është mbyllur telefonata kalon nga “Available Aux” pas 14 sek është vendosur nga agjenti në statusin “Not Ready Aux” për 1 min e 40 sek, pastaj kalon “Available” për 13 sek dhe pastaj sërish në “Not Ready” për 1 min e 30 sek, gjë e cila tregon se agjentja në vend të statusit “Available Aux” që lejon ardhjen e telefonatës është vënë në një “Not Ready/Idle Aux” i cili pengon ardhjen e telefonatës së radhës. Në datat 12, 14, 15 nëntor 2020, rezulton se janë 5 momente ku statusi i sistemit është vënë nga “Available” në “Not Ready/Idle Aux”, në të njëjtën mënyrë sipas shëmbullit të mësipërm.

Janë vënë re edhe raste ku sistemi është vendosur manualisht në status Outbound (thirrje dalëse) dhe në të vërtetë nuk ka pasur asnjë ndërveprim me Klientin.

Kështu, me datë 3 nëntor 2020 statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound për 9 min e 22 sek pasi telefonata është mbyllur dhe rasti është zgjidhur, pra nuk kishte asnjë asrye për të rikontaktuar Klientin.

Me datë 7 nëntor 2020 statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound 2 herë, respektivisht 9 dhe 20 min në një moment që nuk ka pasur ndërveprim me ndonjë klient, e vërtetuar sipas sistemit.

Me datë 8 nëntor 2020 statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound 1 herë, 13 min në një moment që nuk ka pasur ndërveprim me ndonjë klient, e vërtetuar sipas sistemit.

Me datë 10 nëntor 2020 statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound 2 herë. Herën e parë për 2 min e 21 sek pasi kontakti me numër rasti 1010232576100 është përfunduar dhe rasti është zgjidhur, pra nuk kishte asnjë arsye për të rikontaktuar klientin. Rasti tjetër ku ka qëndruar në të njëjtin status për 14 min vjen pasi nuk ka pasur ndërveprim me një klient.

13 nëntor statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound për 15 min e 32 sek dhe nuk ka qenë duke ndërvepruar me klientin.

14 nëntor 2020 statusi i sistemit është vendosur në telefonatë dalëse Outbound për 13 min e 41 sek pasi telefonata me numër rasti 101237703762 është përfunduar dhe rasti është zgjidhur, pasi nuk kishte asnjë arsye për të rikontaktuar me Klientin.

Bashkëlidhur ankueses i janë dhënë në cilësi prove dhe printscreen-et për secilin rast.

Evidentohet se në procesverbal ankuesja është shprehur se kanë qenë probleme të sistemit dhe nuk janë kryer manualisht nga ana e saj.

Nga ana e përgjegjëseve të fushatës, të pranishme në takim, është mbajtur qëndrimi se, nëse sistemi nuk do të punonte, ai nuk do të kishte regjistruar asgjë, pra do të ishte shkëputur totalisht dhe prandaj statuset e sistemit janë të gjitha të ndryshueshme manualisht.

Praktika e ndjekur lidhur me evidentim e shkeljeve të ankueses¹³, si dhe parashtrimet e saj i janë përcjellë për ndjekje të mëtejshme Drejtorisë së Burimeve Njerëzore, për fillimin e procedurave të mëtejshme ligjore.

Nëpërmjet e-mailit të datës 03.12.2020 ankuesja është drejtuar supervizores/epropolit direkt të saj, duke e bërë me dije se problematikat e konstatuara prej Kompanisë për ndryshim të statusit nga ana e saj kanë ndodhur për shkak të problemeve në sistem.

Komisioneri vëren se, ankuesja deri në momentin kur është zhvilluar takimi me 2 përgjegjëset e fushatës, pjesë e së cilës ajo ishte, në asnjë moment para datës 30.11.2020 nuk kishte paraqitur ndonjë ankesë apo kishte vënë në dijeni eproren e saj direkt/supervizoren lidhur me faktin që sistemi kishte paraqitur problematika. Nëse ankuesja do të kishte hasur problematikë të kësaj natyre apo të çdo lloji tjetër që pengon realizimin e detyrës funksionale si operatore, dhe për më tepër çon në shkeljen e detyrimeve të saj kontraktuale, ajo do të duhet të kishte ndjekur hierarkinë e ankesës apo evidentimit të problematikës në mënyrë që të zgjidhej pa pasoja, si për Kompaninë, ashtu edhe për të si punëmarrëse.

Me shkresën me nr. 2577 prot., datë 15.12.2020 “Mbi zhvillimin e bisedimeve paraprake për ndërprerjen e marrëdhënies së punës”, ankueses i është komunikuar data për zhvillimin e këtij takimi, i cili rezulton të jetë zhvilluar me datë 18.12.2020, dhe gjatë të cilit janë diskutuar problematikat e ngritura. Ankueses i është bërë e ditur se shkeljet e konstatuara konsiderohen shkelje të rënda dhe të përsëritura dhe se përbëjnë shkak për largimin e saj nga puna dhe zgjidhjen e marrëdhënieve të punës me të.

¹³ Shkeljeve të komunikuar me shkresën me nr. 2256 prot., datë 10.11.2020, si dhe shkeljeve të komunikuar nëpërmjet shkresës 2429 prot., datë 30.11.2020, të Kompanisë, drejtuar subjektit ankues.

Në vijim të këtij takimi, me shkresën me nr. 2633 prot., datë 22.12.2020 ankueses i është komunikuar vendimi “Për ndërprerjen e marrëdhënies së punës”, referuar dispozitave të Kodit të Punës.

Rregullorja e Brendshme e Kompanisë përcakton se: *“Në kuadrin e marrëdhënies së punësimit dhe brenda strukturës së Kompanisë punonjësi ka varësi nga drejtuesit përkatës sipas shkallës hierarkike, siç parashikohet nga organizimi i Kompanisë, prandaj duhet të respektojë të gjitha dispozitat ligjore, kontraktuale ose të normativës së shoqërive në fuqi, të dhëna nga përgjegjësit e tyre”.*

Një ndër detyrat e punonjësve, të parashikuara në këtë Rregullore, është dhe detyrimi i punonjësit që të garantojë një nivel të lartë shërbimi profesional në kuadrin e performancës, cilësisë së punës së kryer, në përputhje me objektivat individualë dhe të Kompanisë. Po ashtu, Rregullorja ka parashikuar se, mosrespektimi nga ana e punonjësit i dispozitave ligjore, kontraktuale ose i procedurave të Kompanisë si dhe probleme të dukshme të kompetencës profesionale, mund të sjellin, sipas rëndësisë së shkeljes aplikimin e masave disiplinore, deri në largimin nga puna.

Në kontratën individuale të punës të lidhur mes ankueses dhe Kompanisë, në pikat 6, 10 të faqes 2 të saj, janë përcaktuar si dy ndër detyrimet e përgjithshme të punëmarrësit:

“Punonjësi mbron me besnikëri interesin e ligjshëm të Kompanisë. Punëmarrësi respekton detyrimet që ai ka në lidhje me natyrën konfidenciale të punës dhe mbrojtjen e sekreteve, sipas Shtojcës I, të Kontratës.

Punëmarrësi është i detyruar të zbatojë të gjitha rregullat dhe udhëzimet e miratuara nga kompania. Veprimet e kryera në kundërshtim me to, çojnë në fillimin e procedurave për zgjidhjen e kontratës së punës”.

Në pikën 2.8 të Shtojcës I, të kontratës së punës është parashikuar se, shkelja e detyrimit për konfidencialitet dhe ruajtjen e të dhënave nga punëmarrësi do të konsiderohet shkelje e rëndë e angazhimit për punë dhe mund të çojë deri në pushimin nga puna.

Komisioneri konstaton se, lidhur me pretendimin e ankueses se problematikat e evidentuara nga Kompania kishin ardhur si rezultat i mosfunksionimit të sistemit nuk qëndrojnë dhe janë të pabazuara, pasi nga provat e sjella rezulton e kundërta.

Nga këqyrja e sistemit dhe krahasimi që Kompania ka bërë mes statusit të telefonatave të operatorëve të tjerë¹⁴, që punonin në të njëjtën fushatë me ankuesen, për të njëjtat data që ankuesja kishte pretenduar se ai nuk funksiononte, është provuar se sistemi funksiononte normalisht dhe pa asnjë problem.

¹⁴ Në të njëjtat data me ankuesen janë monitoruar edhe punonjës/operatorë të tjerë gjatë ushtrimit të detyrës, dhe respektivisht:

- Për telefonatat e datës 08.11.2020, janë monitoruar operatorët M. B, Xh. B
- Për telefonatat e datës 12.11.2020, janë monitoruar operatorët I. L, A. Gj.
- Për telefonatat e datës 14.11.2020, janë monitoruar operatorët Xh. B, M. C.
- Për telefonatat e datës 15.11.2020, janë monitoruar operatorët M. C, K. C.

Lidhur me veprimet e ankueses sipërcituar, Komisioneri vëren se, shkeljet e faktuara të ankueses kanë afektuar shërbimin e Kompanisë kundrejt Klientit “Molla/Apple” në këtë rast, duke pasqyruar pasoja të dëmshme ekonomike, duke ulur të ardhurat e Klientit, i cili operon në tregun e telekomunikacionit. Gjithashtu, në këtë rast dhe raste të tilla të ngjashme dëmtohet imazhi dhe shërbimi që Kompania ka për detyrë, nëpërmjet punonjësve të saj, menaxhimin me korrektësi dhe profesionalitet të kontakteve telefonike, pasi pikërisht mënyra e pagesës konsiston pikërisht në minutat e folura në telefon dhe për rrjedhojë shmangia e telefonatave shkakton dëm në cilësinë e shërbimit ndaj Klientit, njëherësh dëm financiar për Kompaninë dhe prishje imazhi kundrejt Klientit me të cilin operon Kompania.

Lidhur me pretendimin e ankueses se për shkelje të njëjta dhe nga operatorët e tjerë, Kompania ka ndërmarrë masa disiplinore vetëm kundrejt asaj, Komisioneri vëren se:

- Gjatë së njëjtës periudhë kohore që Kompania ka konstatuar dhe faktuar shkeljet e ankueses, nuk ka patur shkelje të së njëjtës natyrë nga operatorët e tjerë të fushatës “Molla/Apple”, pjesë e së cilës ishte dhe ankuesja.
- Në periudha të ndryshme kohore, për shkelje të njëjta apo të ngjashme, kur Kompania ka konstatuar ndërhyrje në sistemin operativ, lidhur me fiktivitetin e orëve të punës, ka vepruar njëllë si në rastin e ankueses dhe ka ndjekur të njëjtën praktikë për dhënie të masës disiplinore, siç është rasti krahasimor me punonjësen O.Sh.
- Problematikat e sistemit operativ nuk i janë bërë me dije dhe as raportuar eprorit direkt nga ankuesja. Ankuesja nuk dokumentoi dhe provoi asnjë rast të tillë, ku eprorët direkt të kenë qenë në dijeni të kësaj problematike.
- Ankuesja kishte nënshkruar Shtojcën I, të kontratës së punës, në pikën 2.8 të së cilës, është parashikuar se, shkelja e detyrimit për konfidencialitet dhe ruajtjen e të dhënave nga punëmarrësi do të konsiderohet shkelje e rëndë e angazhimit për punë dhe mund të çojë deri në pushimin nga puna.
- Shkeljet e evidenduara, të ankueses në datat respektive konsiderohen si shkelje të rënda të detyrave kontraktuale të saj.

Çështja e ligjshmërisë lidhur me zgjidhjen e kontratës së punës është objekt shqyrtimi gjyqësor dhe pretendimet që burojnë nga cënimet që mund t'i jenë bërë dispozitive ligjore të Kodit të Punës i nënshtrohen juridiksionit gjyqësor.

Në këtë kontekst, Komisioneri, vlerëson se ankuesja nuk është nënshtruar ndaj një trajtimi të padrejtë, disfavorizues e të pabarabartë. Në mungesë të trajtimit të padrejtë, disfavorizues e të pabarabartë, nga ana e Kompanisë MAS, përse i takon largimit të ankueses nga puna, nuk ka diskriminim për shkakun e pretenduar në ankesë.

B. Shkaku i mbrojtur.

Mbështetur në nenin 2¹⁵, të ligjit nr. 10 221, date 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në ushtrimin e detyrës së tij siguron mbrojtjen efektive nga diskriminimi dhe çdo formë sjelljeje që nxit diskriminimin për një nga shkaqet që parashikon ky ligj. Ligji për mbrojtjen nga diskriminimi ndalon situatat kur persona ose grupe personash në një situatë të njëjtë trajtohen në mënyra të ndryshme, dhe situatat kur personat ose grupet e personave në situata të ndryshme trajtohen njësoj.

Në nenin 1 të tij përcaktohet se: “Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër”.

B.1. Përkatësia në një grup të veçantë

GJEDNJ gjatë praktikës së saj ka zhvilluar disa shkaqe të reja nën kategorinë “për çdo shkak tjetër”. Në këtë kuadër “anëtarësia në një organizatë” është një nga shkaqet e pranuar nga GJEDNJ, në praktikën e saj, si shkak i mbrojtur.¹⁶

Në të njëjtën linjë me parashikimet e LMD, është dhe parashikimi i bërë nga Kodi i Punës, dhe specifikisht, në nenin 9, të tij: “Me “diskriminim” kuptohet çdo dallim, përjashtim, kufizim ose parapëlqim, që bazohet në gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, aftësinë e kufizuar, jetesën me HIV/AIDS, bashkimin ose përkatësinë në organizata sindikale, përkatësinë në një grup të veçantë, ose në çdo shkak tjetër, që ka si qëllim ose pasojë të pengojë ose të bëjë të pamundur ushtrimin e së drejtës për punësim dhe profesion, në të njëjtën mënyrë me të tjerët”.

Në kuptim të këtij neni, ndalimi i diskriminimit dhe zbatimi i parimit të trajtimit të barabartë në ushtrimin e së drejtës për punësim dhe profesion zbatohet në lidhje me: “...ç) anëtarësimin dhe aktivizimin në organizata sindikale dhe organizata të punëdhënësve, ose ndonjë organizatë, anëtarët e së cilës ushtrojnë një profesion të caktuar, duke përfshirë përfitimet e siguruar nga këto organizata”.

Ankuesja ka pretenduar diskriminim edhe për shkak të “përkatësisë në një grup të veçantë” duke shpjeguar se largimi i saj nga puna, ka ardhur për shkak se ajo është anëtare e Sindikatës

¹⁵ “Qëllimi i këtij ligji është të sigurojë të drejtën e çdo personi për: a) barazi përpara ligjit dhe mbrojtje të barabartë nga ligji; b) barazi të shanseve dhe mundësive për të ushtruar të drejtat, për të gëzuar liritë dhe të marrë pjesë në jetën publike; c) mbrojtje efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjelljeje që nxit diskriminim.”

¹⁶ https://ëëë.echr.coe.int/Documents/Handbook_non_discr_i_laë_SQL.pdf fq.90

“Solidaritëti”. Në këtë kontekst, ankuesja mund të konsiderohet se bën pjesë në “grupin e veçantë të anëtarëve të Sindikatës “Solidaritëti””.

Referuar nenit 1, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, ky shkak i pretenduar nga ankuesja konsiderohet si shkak i mbrojtur, dhe Komisioneri vlerëson se, ankuesja ka provuar se e justifikon dhe e mbart atë, bazuar në:

- Fomularin e anëtarësimit me nr. 117, datë 04.06.2020 të ankueses pranë Sindikatës “Solidaritëti”. (Formulari është i pafirmosur nga ankuesja)
- Vërtetimin me nr. 32 prot., datë 16.12.2020 të Sindikatës “Solidaritëti”, në të cilin citohet se, ankuesja është anëtare me të drejta të plota e kësaj Sindikate, që nga data 04.06.2020, dhe se ka marrë pjesë në mbledhje të grupit të punëtorëve të Kompanisë AMS, bashkë me kolegë të tjerë të saj, anëtarë të kësaj Sindikate. Po ashtu, cilësohet fakti se, ajo është angazhuar publikisht si anëtare e Sindikatës në çështjen kundër vendosje së kamerave në shtëpitë e punonjësve.

C. Lidhja e trajtimit të padrejtë, disfavorizues dhe të pabarabartë me shkakun e mbrojtur.

Parimi i barazisë para ligjit dhe i mosdiskriminimit, sanksionohet nga Kushtetuta si një parim i përgjithshëm që përshkon të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, prandaj ai duhet të gjejë shprehjen e tij në të gjithë legjislacionin shqiptar si dhe të zbatohet nga të gjithë, si nga institucionet edhe nga individët. Ky parim përshkon edhe nenin 49 të Kushtetutës sipas të cilit “*Secili ka të drejtë të fitojë mjetet e jetesës së tij me punë të ligjshme që e ka zgjedhur ose pranuar vetë. Ai është i lirë të zgjedhë profesionin, vendin e punës, si dhe sistemin e kualifikimit të vet profesional*”. Dispozita kushtetuese i garanton çdo personi të drejtën për punë.

Konventa Evropiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ-ja), nuk parashikon të drejtën për punë si një të drejtë të veçantë, por çështjet e punës trajtohen nga Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ-ja) si çështje që hyjnë në sferën e veprimit të nenit 8, “*E drejta për respektimin e jetës private dhe familjare*”. Neni 14 i KEDNJ-së ndalon diskriminimin në gëzimin e të drejtave dhe lirive të përcaktuara në të, bazuar në një listë shoqëruese shkaqesh, duke parashikuar në mënyrë të drejtëpërdrejtë gjininë dhe bindjet politike, si shkaqe të mbrojtura. Ndërkohë Protokollin 12-të i Konventës, i cili është ratifikuar nga Shqipëria, ndalon diskriminimin në lidhje me “gëzimin e çdo të drejte të parashtruar nga ligji” dhe kështu ofron mbrojtje më të madhe se sa neni 14, i cili lidhet vetëm me të drejtat e garantuara nga KEDNJ-ja.

E drejta për punë dhe mbrojtja nga diskriminimi në gëzimin e kësaj të drejtë parashikohet edhe në akte të tjera ndërkombëtare të ratifikuara nga Shqipëria të tilla si:

*Pakti Ndërkombëtar për të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore*¹⁷, sanksionon të drejtën për punë në nenin 6. Sipas nenit 2/2, të Paktit, të drejtat e parashikuara në këtë Pakt duhet të garantohen pa asnjë diskriminim bazuar ndër të tjera në gjininë dhe bindjet politike të personit.

¹⁷ Ratifikuar me ligjin nr. 7511 datë 08.08.1991

Adresa: Rruga e Durrësit, Nr. 27, Kodi Postar 1001, Tiranë, Tel: +355 4 2431078, e-mail: info@kmd.al, web: www.kmd.al

Konventa Nr.111 e Organizatës Ndërkombëtare të Punës¹⁸ “Mbi diskriminimin në fushën e punësimit dhe profesionit”, përcakton parimin e barazisë së mundësive dhe të trajtimit, në fushën e punësimit dhe të profesionit për të gjithë individët, pa asnjë lloj diskriminimi. Konventa e përkufizon diskriminimin si çdo dallim, përjashtim ose favorizim i bërë në baza të caktuara i cili ka efektin e zhdukjes së barazisë, mundësive ose trajnimit, në punësim dhe profesion. Konventa garanton mbrojtjen nga diskriminimi për çdo dallim tjetër/përkatësinë në organizata sindikale.

Karta Sociale Europiane¹⁹ parashikon të drejtën për punë në nenin 1 të saj. Në vijim, në nenin E), Pjesa V, të Kartës Social Europiane parashikohet shprehimisht: “Gëzimi i të drejtave të parashikuara në këtë Kartë do të sigurohet pa diskriminim të çfarëdo shkak të tillë si racë, ngjyrë, seksi, gjuhë, besimi fetar, mendimi politik ose tjetër, prejardhje kombëtare ose origjine shoqërore, shëndeti, shoqërimi me një minoritet kombëtar, lindjeje ose statusi tjetër”.

Sipas nenit 3, pika 1 të ligjit “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, diskriminimi përkufizohet si: çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në cilindo shkak të mbrojtur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim apo pasojë pengesën apo bërjen e pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave e lirive themelore të njohura me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe me ligjet në fuqi.

Një nga format e diskriminimit parashikuar nga ligji, është diskriminimi i drejtpërdrejtë, i cili përkufizohet nga neni 3/2, i ligjit si një *situatë diskriminimi që ndodh kur një person apo grup personash trajtohen në mënyrë më pak të favorshme sesa një person tjetër, apo një grup tjetër personash në një situatë të njëjtë a të ngjashme, bazuar në cilindo shkak të mbrojtur në nenin 1 të këtij ligji.*

Bazuar në dispozitat e mësipërme ligjore, të cilat japin përkufizimin e diskriminimit, për të arritur në përfundimin se subjekti ankues është diskriminuar duhet të plotësohen njëkohësisht 3 elementë:

- Subjekti ankues është trajtuar në mënyrë të padrejtë dhe të pafavorshme. Ky trajtim mund të realizohet me veprime ose mosveprime, duke dalluar, përjashtuar apo kufizuar ankuesen në të drejtën për punësim.
- në krahasim me *sesi* janë trajtuar ose do të trajtoheshin të tjerët në një situatë të ngjashme;
- dhe arsyeja për këtë trajtim të padrejtë është një nga shkaqet që gëzojnë mbrojtje nga ligji.

Bazuar në parashikimet e Kodit të Punës, barra e provës në çështjet e diskriminimit është objekt i një rregullimi të posaçëm.

Neni 9, pika 10, të Kodit të Punës, parashikohet se: “10. Në të gjitha procedurat e ankimit, që ndiqen sipas pikës 9, të këtij neni, nëse ankuesi ose paditësi paraqet fakte nga të cilat mund të

¹⁸ Ratifikuar me ligjin nr. 8086, datë 13.03.1996.

¹⁹ Ratifikuar me ligjin Nr. 8960, date 24.10.2002.

pretendohet se është diskriminuar në ushtrimin e së drejtës për punësim dhe profesion, personi ndaj të cilit paraqitet ankesa ose i padituri detyrohet të provojë se nuk është shkelur parimi i trajtimit të barabartë”.

Në të njëjtën frymë është dhe ligji “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, i cili, në nenin 33, pikën 7/1 të tij, ka përcaktuar se: “Në rastet kur pala ankuese paraqet fakte mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër, kundër së cilës është paraqitur ankesa, detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim”.

Duke qenë se pala kundër të cilës drejtohet ankesa disponon gjithë informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm për të provuar bazueshmërinë e pretendimeve, legjislacioni i ka transferuar barrën e provës palës kundër të cilës është paraqitur ankimi, kur vihet re se *prima facie* është ngritur një pretendim për diskriminim. Pala kundër të cilës është paraqitur ankesa ka barrën e provës të provojë se trajtimi i diferencuar nuk është diskriminues.

Sa më sipër, subjekti ankues duhet të krijojë një prezumim të diskriminimit (diskriminimi *prima facie*), barra më pas kalon tek subjektet kundër të cilëve është drejtuar ankesa, të cilët duhet të tregojnë se ndryshimi në trajtim nuk është diskriminues. Kjo mund të bëhet:

- Ose duke vërtetuar se nuk ka ndonjë lidhje shkakësore midis shkakut të mbrojtur dhe trajtimit të pafavorshëm apo të pabarabartë.
- Ose duke demonstruar që megjithëse ky trajtim është i lidhur me shkakun e pretenduar, ka një justifikim të arsyeshëm dhe objektiv.

Nëse subjektet, që pretendohet se kanë konsumuar sjelljen diskriminuese nuk janë në gjendje të provojnë njëri nga të dyja, atëherë do të jenë përgjegjëse për diskriminimin.²⁰

Sa më sipër, për të vlerësuar pretendimin për diskriminim të parashtruar nga ankuesja, në radhë të parë Komisioneri ka vlerësuar dhe ka arritur në përfundimin se ajo i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë dhe më pak të favorshëm, gjatë procesit disiplinor të ndjekur nga punëdhënësi/Kompania, për dhënien e masës disiplinore të datës 12.06.2020

C.1 Lidhja midis trajtimit të padrejtë dhe më pak të favorshëm, gjatë procesit disiplinor të ndjekur nga punëdhënësi/Kompania, për dhënien e masës disiplinore të datës 12.06.2020, me “përkatësinë në një grup të veçantë”/ anëtarësinë në Sindikatë, si shkak i mbrojtur.

Për të vërtetuar faktin se ankuesja është ekspozuar ndaj një sjellje diskriminuese nga ana e Kompanisë AMS, duhet të ekzistojë një lidhje objektive shkakësore ndërmjet shkakut të mbrojtur nga ligji 10 221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar dhe trajtimit të të padrejtë të ankueses.

²⁰ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-laë-2018_en.pdf, fq.232.

Adresa: Rruga e Durrësit, Nr. 27, Kodi Postar 1001, Tiranë, Tel: +355 4 2431078, e-mail: info@kmd.al, web: www.kmd.al

Mbështetur në faktet dhe provat e depozituara gjatë shqyrtimit administrativ të ankesës, si dhe analizimit të legjislacionit përkatës²¹, Komisioneri, në faqen 9-13 të këtij vendimi, ka vlerësuar se subjekti ankues i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë e të pafavorshëm nga ana e Kompanisë, përse i takon mosrespektimit të së drejtës së saj për një proces të drejtë e të rregullt ligjor, gjatë procedurës së ndjekur lidhur me dhënien e masës disiplinore të datës 12.06.2020 .

Por, Komisioneri vlerëson se, pavarësisht konstatimit të këtij fakti, ankuesja nuk arriti të provojë dhe dokumentojë se shkak i pretenduar prej saj ka shërbyer si shkak për të cilin ajo është diskriminuar nga ana e punëdhënësit/Kompanisë.

- Komisioneri konstaton se, masa disiplinore e dhënë kundrejt ankuseses me datë 12.06.2020, daton rreth 5 muaj përpara prononcimit të saj në rrjetin social facebook, të Sindikatës, me datë 23.11.2020, në cilësinë e anëtares së saj.
- Komisioneri vlerëson se, edhe nëse do përkonte në kohë me datën e dhënies së kësaj mase, (pra edhe nëse do të ishte para datës 12.06.2020) dalja me deklaratë e ankuseses në rrjetet sociale të facebook-ut të Sindikatës, lidhur me çështjen e elementit “kamer”, nuk mund të konsiderohet si “provë” për marrjen dijene nga ana e Kompanisë për anëtarësinë e saj. Kompania nuk ka qenë e detyruar të ndjekë postimet dhe rrjetet sociale të Sindikatës, dhe nuk mund të ngarkohet me përgjegjësinë e pasjes dijene të këtij fakti vetëm referuar postimeve të saj.
- Kompania nuk ishte vënë në dijeni të anëtarësisë së ankuseses në Sindikatën “Solidariteti”, deri në momentin e zhvillimit të takimit për bisedime paraprake për zgjidhjen e kontratës së punës, pra, Kompania ka marrë dijeni për anëtarësinë e saj, pasi ankuesja ka vetëdeklaruar një fakt të tillë, me datë 30.11.2020, ndërkohë që procedura disiplinore ndaj saj ishte iniciuar më përpara kësaj date.
- Nga ana tjetër, përfaqësuesi i ankuseses/Sindikata, ka deklaruar se nuk e kanë ekspozuar qëllimisht anëtarësinë e saj përballë punëdhënësit, dhe as punonjësit e tjerë të Kompanisë që gjithashtu janë anëtarë të saj, pasi punëdhënësi/Kompania mund të hakmerrej ndaj tyre dhe t’i largonte nga puna.
- Bazuar në deklaratimet e Sindikatës, të cilat rezultojnë kontradiktore lidhur me pretendimin e tyre për pasjen dijene të anëtarësisë së ankuseses nga ana e Kompanisë, Komisioneri gjykon se, Kompania nuk mund të kishte asnjë informacion se cilët janë anëtarët e Sindikatës, dhe për rrjedhojë as që ankuesja ishte anëtare e saj, përse kohë nuk është vënë në dijeni të këtij fakti as në rrugë zyrtare, dhe as në rrugë informale.
- Ankuesja nuk arriti të provojë, as të sjellë fakte, komunikime në whatsapp, sikundër pretendoi gjatë shqyrtimit të ankesës pranë KMD-së²², të cilat do të mund të provonin

²¹ Shih Ndarjen III, nëndarja A, të vendimit të KMD.

²² Përfshirë dhe deklaratimet gjatë seancës dëgjimore.

pasjen dijëni të aktivitetit të saj si anëtare e Sindikatës nga ana e përfaqësuesve të Kompanisë nëpërmjet komunikimit në këtë aplikacion.

Bazuar në faktet dhe provat e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës, pavarësisht konstatimit të trajtimit të padrejtë dhe të disfavorshëm ndaj ankueses nga ana e punëdhënësit, lidhur me procedurën e ndjekur për dhënien e masës disiplinore të datës 12.06.2020, dhe ekzistencës së shkakut të mbrojtur të diskriminimit, atë të “përkatësisë në një grup të veçantë”/anëtarësisë në Sindikatën “Solidariteti”; faktet dhe provat e administruara janë të pamjaftueshme për të krijuar prezumimin se kjo sjellje të cilës i është nënshtruar ankuesja është si rezultat i posedimit të këtij shkakut, për sa kohë punëdhënësi nuk ka qenë në dijëni të ekzistencës së tij.

Komisioneri vlerëson se, në kushtet kur bazuar në faktet dhe provat e administruara nuk mund të prezumohet se diskriminimi ka ndodhur, Kompania Teleperformance “Albania Marketing Service”, nuk mund të ngarkohet me detyrimin për të provuar se trajtimi i padrejtë dhe më pak i favorshëm të cilit i është nënshtruar ankuesja nuk përbën diskriminim.

Sjellja diskriminuese në çdo rast është një sjellje e paligjshme, por jo çdo paligjshmëri përbën diskriminim, pasi për t’u konsideruar i tillë duhet të lidhet domosdoshmërisht me një shkak të mbrojtur të LMD-së.

Sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se ankesa e paraqitur nga subjekti ankues me pretendimin për diskriminim, në të drejtën për punësim, për shkakun e analizuar më sipër, nga ana e punëdhënësit/Kompanisë AMS është e pabazuar, pasi nuk rezultoi e provuar që punëdhënësi të ketë shkelur dispozitat e ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar.

PËR KËTO ARSYE :

Mbështetur në nenin 1, nenin 7, pika 1, nenet 11-13, nenin 21, pika 1, nenin 32, pika 1, gërma a) e nenin 33, pikat 10-11, të ligjit nr. 10 221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar,

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I :

1. Konstatimin e mosdiskriminimit të subjektit ankues, B. M, në të drejtën për punësim, nga ana e Kompanisë Teleperformance “Albania Marketing Service”, për shkakun e pretenduar prej saj.
2. Rekomandimin e Kompanisë Teleperformance “Albania Marketing Service”, të parashikojë në aktet e brendshme rregullatore që normojnë marrëdhëniet punëmarrës-punëdhënësi, një kapitull të detajuar lidhur me dhënien e masave disiplinore, llojeve dhe

procedurës që duhet ndjekur për dhënien e tyre, në respektim të të drejtës të punonjësit për t’u dëgjuar dhe mbrojtur efektivisht kundrejt masës konkrete.

Kundër këtij vendimi lejohet ankimim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijani.

KOMISIONER

Robert GAJDA

Fusha: Punësim

Shkaku: “Përkatësia në një grup të veçantë”

Lloji i vendimit: Mosdiskriminim