



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. 515 prot.

Tiranë, më 19. 03. 2025

V E N D I M

Nr. 61, datë 19. 03. 2025

Mbështetur në ligjin nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi¹ mori në shqyrtim ankesën nr. 156 Regj., datë 06.08.2024², e A. Dh., kundër Shoqërisë Webhelp Albania shpk³, me pretendimin e diskriminimit për shkak të bindjeve politike⁴ dhe gjendjes civile⁵.

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

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Ankuesja, në ankesën e paraqitur pranë KMD-së, ndër të tjera, ka parashtruar se: “Në këtë kompani kam qenë e diskriminuar duke filluar që në muajin qershor 2022 për shkak të bindjeve të mia politike, pasi shkak u bë postimi i një foto në rrjetet sociale në fund të majit 2022 me kryebashkiakun e Tiranës, z. E. V. dhe ambasadoren e SHBA, znj. Y. K., ku isha e ftuar gjatë një eventi. Që pas publikimit të atyre fotove për mua filloi një cikël i bezdisshëm, provokator dhe aspak profesional nga ana e menaxherëve të kompanisë ku filluan transferime të paarsyeshme në sektorë të ndryshëm me njerëz të cilët nuk më linin të punoja e qetë duke më bezdisur, duke më bllokuar ndërrimet e turneve, ofendime dhe prishje të punës time, duke na quajtur edhe të paaftë aq sa në provat që do t’ju dërgoj do të shihni e-mail-et e pafundme që u janë nisur burimeve njerëzore të kompanisë dhe vetë CEO-s dhe menaxherëve përkatës për të kërkuar drejtësi, pasi më duhej puna dhe plus që isha me eksperiencë dhe e aftë në punën që bëja pasi përzgjedhja, punësimi im dhe vlerësimi ishte bërë direkt nga shefat e huaj Italian dhe Anglez gjatë intervistës që kisha dhënë me ata në Gushtin e vitit 2021.

¹ Në vijim do t’i referohemi me akronimin KMD ose Komisioneri.

² Plotësuar më datë 12.08.2024, përmes e-mail-it.

³ Në vijim do t’i referohemi me akronimin Shoqëria.

⁴ Nuk ka bindje politike.

⁵ Ankuesja pretendon se është e pamartuar dhe pa fëmijë.

Nuk u ndërmor asnjë masë përkundrazi filloi një periudhë ku mendoja të lija punën por duke mos pasur një opsion tjetër mora guximin dhe thashë po qëndroj se mbase situata do të ndryshonte, pasi kompania punon për klientë të huaj dhe me ligj e rregullore, të drejtat e punëmarrësit duhet ti respektonte, por gabohesha pasi situata vazhdonte të përkeqësohej nga dita në ditë.

Filluan transferimet e tjera në Shkurt 2023 ku filloi diskriminimi i dytë ai i gjendjes civile ku duke qenë një vajzë beqare të shikonin si një qenie të pambrojtur dhe nuk më lejonin ndërrimin e turneve duke më thënë që duhet të punoja vetëm i dyti, pasi turni i parë ishte rezervuar vetëm për gratë me fëmijë dhe ato që e kishin kërkuar prej kohësh. Domethënë thjesht justifikime që të më mërznisnin dhe të më bënë të jepja dorëheqjen nga kompania. Vendosa të pranoj, kuptohet e dekurajuar pasi në oraret kur unë mbaroja, ishim vetëm 3 veta gjithsej në kompani dhe punonjësit e sigurisë dhe nuk ishte aspak komode.

Duke qenë beqare siç edhe eprorët e përmendnin shpesh “nuk ke angazhime prandaj rri turni i dytë, se nuk të gjen gjë”, a thua se ne nuk kishim një jetë jashtë pune, kur vetë sektori ishte i parashikuar që nëpunësi duhet të kishte një javë turni i parë dhe një javë turni i dytë. Ky detaj për mua nuk u mor në konsideratë pasi donin të më acaronin që të ikja si dhe të më shfrytëzonin pasi duke qenë se kisha mbaruar gjuhët e huaja isha e vetmja që kryeja me rigorozitet dhe pa gabime e-mail-et dhe chat-et e fushatës, pasi zotëroja shumë mirë gjuhën italiane dhe angleze, në të folur dhe gramatikë.

Përsëri provokime nga kolegë të cilët ishin ushtarë të menaxherëve dhe krijonin situata konfliktuale sa herë që iu jepej mundësia qoftë edhe për gjëra nga më absurdet siç ishte edhe situata në Janar dhe Shkurt 2024, ku u detyrova të sinjalizoja CEO-n e kompanisë dhe menaxheren pasi ishte e pamundur të rrija e qetë në atë ambient, se do të gjenin diçka me çfarë të kapeshin gjithmonë dhe për këtë angazhonin persona specifik.

Bëja punën time dhe të kolegëve që mungonin sa herë donin. Përveç kësaj jepja dhe suport për kolegët e rinj, merrja dhe bonus për performancë e cila çuditërisht më mohohej në 80% të rasteve pasi isha femër beqare dhe bonusin 100% e merrnin gratë me fëmijë dhe familjarë. Pa dashur të jem paragjyqese por ka një kod pune dhe një ligj që fakti se nuk je e martuar dhe mama nuk të përjashton nga shpërblimi për punën dhe sakrificën që bën.

Kulmi arriti deri aty sa në Mars 2024 më lajmërojnë brenda ditës që fushata ku punoja mbyllet dhe më bëjnë zgjidhje të kontratës së punës me një motiv Ristrukturim i Brendshëm të cilin as nuk mori mundimin të ma shpjegonte dhe të ma justifikonte njeri. Më çuan komunikimin e mbylljes së kontratës me postë dhe as nuk dhanë një shpjegim përfaqësuesit e burimeve njerëzore edhe pse kishin një nëpunës të devotshme e cila punonte pranë kompanisë prej 2 vitesh e gjysmë dhe ky fakt më ka skandalizuar.

Kolegët e tjerë të cilëve iu mbyll kontrata e punës në të njëjtën kohë me mua u rimorën në punë përsëri pas 2 muajsh në Maj 2024, pasi siç ndodh rëndom janë familjarë, ndërsa për mua as nuk u kujtua njeri dhe sigurisht kjo quhet diskriminim dhe denigrim kundrejt meje pasi Kodi i Punës së Republikës së Shqipërisë nuk përjashton femrat beqare nga të drejtat që i takojnë në një vend pune që të lihemi mënjandë dhe të konsiderohemi si zero edhe pse kemi punuar dhe sakrifikuar më shumë se disa të tjerë atje.

Menaxheri i fushatës ku unë punoja së bashku me Team Leader-in ishin militantë të Partisë Demokratike, në bazë të informacioneve që kam, pasi i pranonin hapur bindjet politike, kanë qenë dhe pjesë e fushatës së PD dhe sigurisht më panë si një rivale në punë, kur në fakt ne nuk jemi as administratë shtetërore, por një kompani e sektorit privat që operon në fushën e telekomunikacionit.

Dhe për më tepër unë për bindjet e mia politike nuk kam pse ti jap llogari askujt aq më tepër personave pa etikë profesionale të cilët ngatërrojnë punën me politikën.

Për më tepër unë kam qenë studente e masterit Shkencor të Politikave në Bashkimin Europian dhe si pasojë e profilit që kam, shumë herë jam e ftuar dhe kam qenë pjesë e projekteve ndërkombëtare dhe e Konferencave që organizatat e huaja kanë zhvilluar në Shqipëri në bashkëpunim me institucionet shqiptare, por kjo nuk do të thotë që duhet të më dhunohen të drejtat në punën time pasi është shkelje e rëndë e të drejtave të njeriut.

Ju me të drejtë do të thoni kur e pe këtë situatë pse nuk ike, por mund t'ju them se puna së fundmi është kthyer në privilegj dhe shumë e vështirë për tu gjetur, plus ishte një punë që plotësonte nevojat e mia ekonomike, isha me eksperiencë dhe dija ta bëja, kisha attribute siç ishte fundjava pushim dhe për më tepër nuk e kisha luksin për të ikur duke mos ditur nëse do të mund të gjeja një punë të dytë aq shpejt.

Pas mbylljes së kontratës dhe mënyrës arrogante se si u sollën punonjësit e kompanisë pa dhënë shpjegim kam nisur një ankesë zyrës së Inspektoratit të Punës dhe gjithashtu edhe SPAK, pasi ishte situatë abuzive e paparë për mua.

Të gjitha gjërat që sapo ju shkrova më lart i keni të vërtetuara me prova konkrete, foto dhe chat-e në sistemet teams dhe whatsapp, ku shihet hapur se sa jam lodhur duke sinjalizuar problematikat e hasura. Këto situata edhe pse duken qesharake në plan të parë, janë shumë të errëta dhe të rënda kur i përjeton, pasi jemi në vitin 2024 dhe është kulmi që një njeri të mos vlerësohet, por të hidhet poshtë puna dhe sakrifica pa i interesuar fare aq sa jemi të detyruar të hapim gjyqe për të kërkuar të drejtat tona. Do të isha dakord në rastet e një personi problematik por në rastin konkret mund të them që kam qenë i vetmi person që isha korrekte më shumë se duhet në punë, e aftë në detyrën time aq sa isha e pranishme në punë edhe në ditët kur duhet të isha pushim festiv pasi më thërrisnin në telefon duke mu lutur që të paraqitesha në ndihmë të kolegëve...”.

- Në vijim nga ana e Komisionerit, përmes e-mail-it datë 08.08.2024, ju kërkua A. Dh., të plotësojë ankesën me informacionin sa i përket, subjektit/eve që pretendohet se kanë kryer sjelljen diskriminuese, shkakut apo shkaqeve të diskriminimit dhe trajtimin e pabarabartë.

Në përgjigje sa më lart, ankuesja përmes e-mail-it datë 08.08.2024, theksoi ndër të tjera: “1- Kam pasur problematika me eprorët të cilët më krijonin situata konfliktuale në punë siç ka qenë dhe rasti specifik me M. C. dhe E. Xh., ku e ka specifikuar qartë në e-mail ankesat e mia drejtuar burimeve njerëzore, menaxherëve dhe vetë CEO-s.

2- Ju kam treguar qartë fotot e publikuara në social ku që aty filluan tensionet e para dhe transferimi, vetëm i imi nga fushata ku punoja në qershor 2022.

3- Edhe pas gjithë këtyre, besoj e-mail-et e mia e konfirmojnë qartë diskriminimin që i është bërë personalitetit tim duke më presionuar që të dërgoja e-mail-e për disa herë radhazi

burimeve njerëzore dhe nuk merrja zgjidhje aq sa përsëri vazhdonin me situatat tendencioze ku unë ua kam konfirmuar me prova dhe screenshot-e...

4- Në punë janë rikthyer koleget e mia dhe unë jo, pasi çdo gjë është bërë me tendencë për të më dëmtuar qëllimisht dhe kjo situatë ka filluar që në qershor të 2022 për tu përmbyllur në mars 2024 me heqjen time nga puna.

5- Siç mund ta shikoni qartë dhe në provat e dërguara diskriminimi për bindjet politike është më se i qartë kur kam publikuar fotot e z. E. V. dhe ambasadores amerikane Y. K.. Dhe diskriminimi i gjendjes civile ku mua përveç problematikave që më krijonin në turn për të cilat keni prova mjaftueshëm e-mail-e dhe mesazhe që ju kam dërguar për ta kuptuar që më bllokoni të drejtën e ndërrimit të turnit ku është edhe shkelje e hapur e Kodit të Punës.

Për t'ju rikthyer diskriminimit ua kam specifikuar që është bërë nga stafi i kompanisë menaxherët e fushatave I. D., i cili as nuk begenisi të japë një përgjigje për problematikën e krijuar, Team Leaderit F. I., i cili firmosi zgjidhjen e kontratës time të punës në bashkëpunim me drejtoreshën e burimeve njerëzore, S. H., e cila po ashtu nuk denjoi të japë një shpjegim se si mund të flaket në rrugë një nëpunës prej afro 3 vitesh në kompani pa i dhënë një shpjegim të detajuar, pasi fakti që mbyllet një sektor, vendi i punës nuk ezaurohet përkundrazi ka transferime ashtu siç bënë me koleget e sektorit tim, ndërsa me mua jo.

Besoj ju bini dakord me mua që në moment që bëhet ky dallim është më se e qartë që kemi të bëjmë me diskriminim pasi vetëm unë jam personi i vetëm që kam nisur e-mail-e ankesash pa fund burimeve njerëzore pa marrë asnjëherë zgjidhje dhe për më tepër duke pasur situata të përsëritura acaruese nga persona specifik vetëm që të më bënin të ikja vetë nga puna dhe jo të më pushonin ata...”

- Përmes e-mail-it datë 09.08.2024, Komisioneri kërkoi informacion shtesë nga ana e ankueses, për plotësimin e ankesës, duke kërkuar sqarime, si më poshtë:
- **Lidhur me pikën 1** (problematikat që keni pasur me M. C. dhe E. Xh.) Sqarim lidhur me pozicionet e tyre të punës. A kanë pasur ato aktivitet të njohur politik? Nëse po, duhen vënë në dispozicion nga ana juaj, informacion, argumente dhe prova lidhur me bindjet e tyre politike. Këtë qëndrim punonjëset në fjalë e kanë mbajtur vetëm me ankuesen apo edhe me punonjës/kolegë të tjerë?
- **Lidhur me pikën 2** – Problematikat e krijuara, lidhen pas momentit që janë publikuar fotot në rrjetet sociale me z. V. dhe znj. K.?
- **Lidhur me pikën 3** - A ka pasur një moment që vetë ajo krahasuar me kolegët është trajtuar në mënyrë të pabarabartë, të pafavorshme apo të padrejtë?
- **Lidhur me pikën 4** - Informacion sa persona janë larguar nga puna në muajin mars 2024? Sa prej tyre janë rikthyer sërish në punë?
- **Lidhur me pretendimin që keni punuar vetëm turni i dytë** - A ka paraqitur ndonjëherë ankesë tek punëdhënësi lidhur me punën vetëm turni i dytë? A ka paraqitur ndonjëherë ankesë tek punëdhënësi për trajtimin tuaj në mënyrë të pabarabartë me punonjës të tjerë me gjendje civile të ndryshme, apo me bindje të kundërta politike?

- **Lidhur me personat: I. D., F. I. dhe S. H.** – Të specifikohen dhe jepen argumente dhe prova, cilat janë veprimet konkrete të secilit prej tyre, që e kanë vënë në pozita diskriminuese dhe të pabarabarta krahasuar me kolegët? Gjithashtu, për secilin prej tyre të theksohet shkaku i diskriminimit të pretenduar.

Në përgjigje të e-mail-it të sipërcituar, ankuesja me e-mail-in datë 12.08.2024, theksoi ndër të tjera se: “...atëherë në ankesën time që ju kam dërguar së bashku me provat dhe fotot e kam specifikuar problematikën dhe diskriminimin e bërë nga kompania nëpërmjet nëpunësve të saj siç ishte rasti konkret nga E. Xh. dhe M. C. për shkak të së cilave unë kam nisur e-mail-e pa fund burimeve njerëzore dhe nuk u ndërmor asnjë masë dhe kjo gjë filloi në qershor 2022, menjëherë sapo kishin parë fotot në rrjetet sociale...përse unë sapo publikova fotot me kryebashkiakun z. V. filloi kalvari i provokimeve në punën time sa arritën deri në atë pikë sa më hoqën nga puna. Përse nuk e pata këtë problematikë përpara në 2021 për shembull? Përse ishte pikërisht pas publikimit të fotove me ambasadorin znj. Y. K. dhe z. V.?”

Së dyti, për I. D. i cili si menaxher, më kanë informuar që ka qenë përkrahës i fushatave të Partisë Demokratike dhe si pasojë nuk i ka pëlqyer dikush që ndoshta nuk ndan të njëjtat bindje me të, pasi jemi në Shqipëri dhe ju e kuptoni se si funksionojnë vendet e punës.

Përsa i përket pyetjes tuaj në lidhje me tensionet, e kam dërguar si provë me anë të e-mail-eve duke filluar që nga shkatërrimi i punës time duke më bllokuar punën, duke më dhënë paralajmërime absurde ku supozonin që kisha bërë gabime dhe kompania po merrte masa siç është e-maili i gushtit të 2022 ku ju kam nisur edhe paralajmërimet që më kishin nisur burimet njerëzore duke më nxjerrë sikur isha unë problemi dhe jo ata, kur në realitet ishte e kundërta. Unë po cenohesha dhe diskriminohesha në punë duke u quajtur si e paaftë që nuk dinte të bënte punën aq sa nëse i keni parë me vëmendje e-mail-et e nisura burimeve njerëzore kam specifikuar që më kanë detyruar dhe të largohem nga vendi i punës pasi arritën deri në atë pikë sa vinin pranë kompjuterit tim siç ishte E. Xh. duke më thënë që nuk di të bëj punën, që kam probleme edhe pse unë kisha mbi 10 vjet eksperiencë në atë sektor, aq sa jam detyruar të iki nga zyra atë ditë dhe të shkoja direkt tek burimet njerëzore duke iu kërkuar të merrnin masa në të kundërt do të njoftoja policinë pasi përveç diskriminimit në sy të kolegeve, ku po na trajtonin si të paaftë, personaliteti im u nëpërkëmb pasi u tërhoq vëmendja e gjithë stafit tek unë dhe nuk është një ndjesi e bukur më besoni, përkundrazi është skandal të ekzistojnë këto fenomene akoma.

Përsa i përket S. H. duket qartë se si drejtoresha e burimeve njerëzore nuk mori përsipër jo vetëm të merrte masa që situata të ndryshohej, përkundrazi mbylli kontratën e punës sot për nesër me justifikimin se u mbyll fushata dhe ka arritur deri në atë pikë sa nuk i janë përgjigjur as avokates time e cila në konform të ligjit i ka kërkuar takim që të mund të ndërmjetësonim dhe të më ofronin një zgjidhje, por pa sukses. Marrja në punë e dy kolegeve të tjera dhe mua jo, për mua quhet diskriminim pasi nuk është korrekte që dy kolege edhe pse janë nëna me fëmijë të rimerren në punë, ndërsa unë edhe pse kisha punuar shumë herë më tepër, për mua quhet diskriminim i gjendjes civile pasi të privohesh nga të drejta në punë, është mëse e qëllimshme për të të mërzhitur.

Pra që ti bëjmë një përmbledhje, së pari diskriminimi ka qenë për bindjet politike pasi tensionet dhe provokimet filluan pas publikimit të fotove dhe së dyti diskriminimi i gjendjes civile që erdhi si

pasojë e të parit, pasi normalisht siç ndodh në shoqëritë patriarkale një femër beqare konsiderohet si njeri pa mbrojtje dhe sido që të sillet një kompani apo një staf nuk u gjen asgjë por harrojnë që ka ligje dhe kode që mbrojnë individin... ”.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës së saj pranë Komisionerit ankuesja, ka kërkuar të konstatohet diskriminimi kundrejt saj nga Shoqëria Webhelp shpk, *për shkak të bindjeve politike dhe gjendjes civile.*

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

Në nenin 1 të LMD-së, 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 gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër”.*

Neni 7 i LMD-së, në pikën 1 të tij, parashikon se: *“Çdo veprim apo mosveprim i autoriteteve publike ose i personave fizikë a juridikë që marrin pjesë në jetën dhe sektorët publikë apo privatë, që krijojnë baza për mohimin e barazisë ndaj një personi apo grupi personash, ose që i ekspozon ata ndaj një trajtimi të padrejtë dhe jo të barabartë, kur ata ndodhen në rrethana të njëjta apo të ngjashme, në krahasim me persona të tjerë apo grupe personash, përbën diskriminim ”.*

Plotësimi i kriterëve formale të një ankese, për të vijuar me shqyrtimin administrativ të saj, është hapi i parë, që ndiqet nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në bazë parashikimeve përkatëse ligjore. Ky detyrim i Komisionerit parashikohet shprehimisht në ligjin nr. 10221, datë 04.02.2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, si dhe në ligjin nr. 44/2015 *“Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”*.

Mbështetur në parashikimin e nenit 44, pika 2, të ligjit nr. 44/2015 *“Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”*, organi publik shqyrton paraprakisht kërkesën e depozituar nga pala, lidhur me përmbushjen e kriterëve formale ligjore, si kompetenca e organit publik, legjitimitimi, afati, forma dhe çdo kriter tjetër të parashikuar nga ligji.

Në nenin 65, shkronja b), të ligjit të sipërpërmendur parashikohet gjithashtu se: *“Në fillim të procedurës administrative, organi publik kryen verifikimet e mëposhtme:*

.....

b) legjitimitimin e palës që ka paraqitur kërkesën për fillimin e procedurës administrative.”

Subjekti kundër të cilit është paraqitur ankesa, Shoqëria Webhelp Albania shpk, në cilësinë e punëdhënësit, është një ent privat i organizuar si shoqëri me përgjegjësi të kufizuar, e cila funksionon në bazë të ligjit nr. 9901, datë 14.04.2008 “Për tregtarët dhe shoqëritë tregtare”, i ndryshuar. Objekti i veprimtarisë tregtare të Shoqërisë Webhelp, ndër të tjera është të ofrojë asistencë teknike për biznese, tregti elektronike, shërbime të ndryshme të biznesit promovimi dhe marrja e kontratave të reklamave në Itali dhe jashtë saj, etj.

Gjatë ushtrimit të aktivitetit të saj, Shoqëria Webhelp ka hyrë në një marrëdhënie juridike punësimi me ankuesen. Në rastin në fjalë, Komisioneri konsideron se kemi të bëjmë me një marrëdhënie pune midis një subjekti juridik privat dhe individit.

Ankuesja legjitimohet *ratione temporis*, në kuptim të nenit 33, pika 4, shkronja “dh”, të LMD-së, pasi zgjidhja e marrëdhënieve të punës, ka ndodhur më datë 08.05.2024, ndërsa ankesa pranë Komisionerit është regjistruar në datën 06.08.2024.

Në zbatim të parashikimeve ligjore, të përcaktuara në nenet 32 dhe 33, të LMD-së, Komisioneri ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:

1. Përmes shkresës Nr. 1101/2 prot., datë 04.09.2024, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, i është drejtuar Shoqërisë Webhelp, duke kërkuar informacion sa i përket pretendimeve të ngritura nga subjektit ankues.

Në përgjigje përsa më lart, Shoqëria Webhelp, përmes shkresës⁶ datë 20.09.2024, informoi Komisionerin për Mbrojtjen nga Diskriminimi, lidhur me parashtrimet e saj sa i përket ankesës së paraqitur nga subjekti ankues, duke theksuar ndër të tjera se: “...1. Fillimisht, ju bëjmë me dije se Webhelp Albania shpk, është një shoqëri e regjistruar në Shqipëri me NUIS M02312004C, pjesë e grupit të kompanive Concentrix, lider në industrinë e shërbimeve të klientit, të cilat iu ofrohen kompanive më të mëdha dhe prestigjioze kudo në botë.

2. Webhelp Albania ushtron aktivitetin e saj në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, respekton punëmarrësit dhe partnerët e saj, duke u udhëhequr nga Kodi i Etikës. Politika e Grupit mbi Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut (bashkëngjitur kësaj letre), si dhe politika të tjera të cilat përforcojnë dhe kanë për qëllim promovimin dhe zbatimin me rigorozitet të parimeve anti-diskriminuese, në përputhje me praktikat më të mira ndërkombëtare dhe në përputhje me legjislacionet në fuqi në çdo vend ku Concentrix ushtron aktivitetin e tij.

3. Webhelp Albania shpk ka aktualisht 449 punonjës, nga të cilët 294 janë femra dhe 155 janë meshkuj. Nga ky staf, 91 janë të martuar, 241 vetëdeklarohen të jenë beqarë dhe 117 nuk kanë deklaruar nëse janë të lidhur apo jo në martesë, informacion ky jo i detyrueshëm për t’u paraqitur.

4. Stafit kompanisë në mënyrë të vazhdueshme është subjekt i trajnimeve të shumta për t’u vetëdijesuar për të drejtat e tij dhe për të respektuar diversitetin në respekt të të drejtave të njeriut dhe të punëmarrësve në veçanti.

⁶ Protokolluar pranë KMD-së me nr. 1101/3 prot., datë 23.09.2024.

5. Ankuesja A. Dh. ka qenë punonjëse pranë kompanisë Webhelp Albania shpk në periudhën 17.08.2021 deri në 08.05.2024 në pozicionin e Këshilltarit të Shërbimit të klientit.

6. Në përgjigje të kërkesës suaj në lidhje me numrin e punonjëseve gra në sektorin/departamentin ku ka punuar ankuesja dhe sa prej tyre ishin të martuara dhe me fëmijë dhe sa beqare, ju informojmë se numri dhe gjinia e punëmarrësve ka variuar përgjatë kohëzgjatjes së saj të punës, po nëse i referohemi një periudhë të caktuar, si për shembull 2024, numri i punëmarrësve në këtë periudhë ka qenë 7 punëmarrës, prej të cilëve 4 gra. Përsa i përket gjendjes së tyre civile dhe përbërjes familjare, ju bëjmë me dije se nuk disponojmë dokumentacion.

7. Gjithashtu, në përgjigje të kërkesës suaj, ju informojmë se në momentin e mbylljes së fushatës ku punonte ankuesja, janë larguar nga puna 7 punëmarrës, prej të cilëve janë kthyer në punë 2 punëmarrës, nga të cilët 2 janë gra. Përsa i përket gjendjes së tyre civile dhe përbërjes familjare, ju bëjmë me dije se nuk disponojmë dokumentacion. Nuk ka një procedurë të mirëpërcaktuar për rimarrjen në punë të ish-punëmarrësve tanë, por rimarrja e tyre në punë ka qenë e bazuar në performancën e tyre. Në vijim të ankesave të parashtruara nga ankuesja pranë Komisionerit të konsideruara si të lidhura me gjendjen e saj civile, ju bëjmë me dije se Webhelp Albania jo vetëm nuk ka kërkuar informacion në lidhje me gjendjen civile apo familjare të ankueses, por gjatë kohëzgjatjes së marrëdhënies së punës, ankuesja nuk ka paraqitur asnjë ankese pranë Webhelp Albania lidhur me turnet e punës në të cilat ka punuar. Gjendja civile apo familjare e punëmarrësve tanë nuk përben as kriter për marrjen në punë dhe as për vazhdimësinë apo përfundimin e marrëdhënies së punës. Ndërkohë, vëmë re një gjuhë të papërshtatshme të ankueses ndaj kolegëve të saj që në dijeninë e saj janë gra familjare me fëmijë, gati-gati duke e konsideruar këtë një kriter s'kualifikues për punësimin e tyre. I referohemi faqes 5, paragrafi 4, ku citohet ankuesja duke u shprehur se “nuk është korrekte që dy kolege edhe pse janë nëna me fëmijë merren në punë”.

8. Përsa i përket pretendimit për diskriminim për shkak të bindjeve politike, ju bëjmë me dije se informacion mbi bindjet politike në mënyrë absolute as nuk kërkohet dhe as regjistrohet në të dhënat që përpunon Shoqëria. Nuk e kuptojmë pretendimin për diskriminim për shkak të një fotoje me Kryetarin e Bashkisë dhe me Ambasadoren e SHBA në Shqipëri në qershor 2022. Pa u thelluar në argumentimin që një foto me Kryetarin e Bashkisë apo për më tepër me një Ambasador/e të një shteti të huaj nuk është tregues i bindjeve politike, pasi edhe sikur të ishte, bindjet politike të punëmarrësve nuk përbëjnë interes apo shqetësim apo kriter për marrjen apo mbajtjen në punë të tyre. Në ambientet e Webhelp Albania nuk kryhet aktivitet politik. Duke u përpjekur të kuptojmë argumentet në lidhje me diskriminimin e pësuar nga ankuesja për shkak të bindjeve të saj politike, vëmë re që as ajo vetë nuk ka dhënë përgjigje kërkesës së Komisionerit për shpjegime në lidhje me llojet e provokimeve që i janë bërë. Gjatë kohëzgjatjes së marrëdhënies së punës, nuk ka pasur një ankese të paraqitur nga ankuesja për këtë çështje. Vetë distanca në kohë nga publikimi i fotos (në qershor 2022) që ankuesja pretendon se ka përbërë shkak për përfundimin e marrëdhënies së saj (në mars 2024) është tregues i qartë se këto dy ngjarje nuk kanë lidhje me njëra-tjetrën.

9. Përsa i përket insinuatave të saj në lidhje me bindjet politike të kolegëve të saj, mund t'ju parashtrojmë vetëm që në mënyrë kategorike nuk përpunojmë informacione të këtij lloji dhe gjithashtu, në ambientet e punës nuk kryhet aktivitet politik.

10. Në lidhje me pretendimet e ankueses për Departamentin e Burimeve Njerëzore dhe përfundimin e marrëdhënies së saj të punës, ju bëjmë me dije që punëmarrësja është trajtuar në përputhje të plotë me legjislacionin në fuqi dhe rregulloret e Webhelp Albania dhe të grupit Concentrix pjesë e të cilit është, për një trajtim dinjitoz dhe në përputhje me të drejtat e njeriut dhe të punëmarrësve.

11. Në përgjigje të kërkesës tuaj, ju vëmë në dijeni se në Gusht 2022 ka pasur ankesë nga punëmarrësja (email bashkëngjitur), e cila është trajtuar me kujdesin e duhur. Në vijim, është mbajtur një takim ku situata është sqaruar dhe marrëdhënia e punës ka mbaruar. Qartazi ai episod nuk ka përberë shkak për përfundimin e marrëdhënies së punës, pasi të dyja ngjarjet janë të distancuara në kohë (pothuajse 2 vjet larg njëra-tjetrës).

Në vijim të sa më sipër, dëshirojmë t'ju sigurojmë që ankuesja jo vetëm nuk është diskriminuar gjatë marrëdhënies së saj të punësimit pranë Webhelp Albania, por është trajtuar sipas standardeve më të larta të punësimit dhe mbështetur, aq sa kërkon me insistim ripunësimin në të njëjtën kompani, pavarësisht se Webhelp Albania nuk është ofrues ekskluziv këtij aktiviteti në Shqipëri.”.

Gjithashtu, Shoqëria Webhelp Albania, bashkëlidhur informacionit të kërkuar, vuri në dispozicion të Komisionerit dokumentet si më poshtë vijon:

- Kodin e Etikës;
- Politikat e Grupit mbi të Drejtat e Njeriut;
- Kontrata e Punës së lidhur ndërmjet Webhelp Albania dhe ankueses;
- Masat disiplinore ruhen deri në një vit dhe nuk ka pasur të tilla gjatë vitit të fundit;
- Shkresa me anë të së cilës i kanë komunikuar ankueses largimin nga puna, me shpjegimet përkatëse. Përsa i përket vlerësimit të performancës, supervizoret mbajnë takime të herëpashershme për rritjen dhe përmirësimin e performancës në punë të punëmarrësve.

2. Në këto kushte, Komisioneri me anë të e-mail-it datë 25.09.2024, i përcolli subjektit ankues parashtrimet e Shoqërisë Webhelp Albania.

Në përgjigje të e-mail-it sipërcituar, A. Dh., me e-mail-in e së njëjtës datë, sqaroi ndër të tjera se: “...nuk arrita ta kuptoj përgjigjen që kanë dhënë Webhelp pasi kanë dhënë një përshkrim të kompanisë, gjë e cila mua nuk më intereson pasi nuk janë trajtuar fare ankesa dhe problemet që unë kam pasur, të cilat ua kam vënë në dispozicion edhe nëpërmjet provave siç ishin e-mail-et, mesazhet në whatsapp dhe Teams, ku vërtetohen qartë problemet e njëpasnjëshme që unë kam pasur nga stafi i Webhelp Albania.

Heqja nga puna është bërë pa një procesverbal ku parashtrohen detajet në mënyrë transparente. Dhe së treti, marrja në punë e dy kolegeve dhe mua jo, ishte fakt i kryer që ishte një gjë tendencioze për të më dëmtuar dhe jo më kot kam kërkuar ndihmën e Komisionerit.

Unë nuk kam pasur një takim me Burimet Njerëzore të kompanisë ku të më sqaroheshin detajet, pasi jemi në 2024 dhe një nëpunëse prej më shumë se 3 vitesh nuk hidhet në rrugë sa hap e mbyll sytë për hatër të njerëzve abuzues me ligjin dhe të të drejtave të njeriut.

Për më tepër D. K. e cila ka dhënë të gjithë këtë përshkrim të kompanisë Webhelp fillimisht është e para që ka bërë shkelje duke mos u paraqitur në takim me avokaten time D. A., e cila e ka ftuar disa herë në takim dhe kjo e fundit nuk e ka marrë mundimin fare ta takonte. Këto janë veprime që mua më konfirmuan për të disatën herë që çdo gjë e bërë nga kompania kundrejt meje ishte tendencioze”.

3. Për administrimin e plotë të informacionit të kërkuar, për një gjykim sa më të drejtë dhe objektiv të çështjes, si dhe në zbatim të parimit të barazisë për një proces të rregullt ligjor, Komisioneri vlerësoi të nevojshme realizimin e seancës dëgjimore mes palëve. Në këtë kuptim me anë të shkresës nr. 1101/4 prot., datë 22.10.2024 “Njoftim për seancë dëgjimore”, Komisioneri njoftoi palët lidhur me zhvillimin e seancës dëgjimore më datë 06.11.2024.

Në përgjigje sa më sipër, me e-mail-in datë 28.10.2024, Shoqëria Webhelp Albania shpk, njoftoi Komisionerin dhe kërkoi që seanca dëgjimore të realizohet në një datë tjetër për shkak pamundësisë për të marrë pjesë si pasojë e një aktiviteti tjetër të programuar në të njëjtën datë. Gjithashtu, nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk, u kërkua vënia në dispozicion e ankesës së depozituar nga ana e A. Dh.

Në përgjigje sa më sipër, përmes e-mail-it datë 29.10.2024, Komisioneri i përcolli Shoqërisë Webhelp Albania shpk, një kopje të ankesës së A. Dh.

4. Në këto kushte, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, përmes shkresës nr. 1101/5 prot., datë 03.12.2024, njoftoi palët për realizimin e seancës dëgjimore më datë 17.12.2024.

Bazuar në nenin 80/1/b të Kodit të Procedurave Administrative dhe Rregullores së Brendshme të Komisionerit, seanca dëgjimore u regjistrua audio dhe përmbajtja e saj do të përdoret si provë gjatë procesit të shqyrtimit të ankesës.

Seanca u zhvillua në datë 17.12.2024, me praninë e: subjektit ankues, A. Dh.; palës kundër së cilës është paraqitur ankesa, përfaqësues të Shoqërisë Webhelp Albania shpk, me autorizim datë 10.12.2024, Av. L. A. dhe Av. E. P.

Gjatë seancës dëgjimore, palët iu qëndruan të njëjtave parashtrime që kishin bërë të njohura gjatë komunikimit shkresor me KMD-në.

Përsa ka pretenduar edhe në ankesë, A. Dh. gjatë seancës dëgjimore theksoi se problematikat mes saj dhe punëdhënësit kanë nisur menjëherë pas publikimit të disa fotove në rrjetet e saj sociale, që ajo ka bërë me Ambasadorën e SHBA-ve dhe me Kryebashkiakun z. E. V. Nga ai moment e në vijim, ankuesja thekson se ka pasur disa “bezdisje” nga ana e kolegëve të saj, për të cilat ka vënë në dijeni edhe menaxherët. Pas këtyre problematikave ankuesja pretendon se është transferuar në fushata të tjera, ku sërish janë shfaqur situata të njëjta problematika me kolegët e saj, lidhur me punën. E ndodhur në këtë situatë, ajo ka vënë në dijeni përmes e-mail-eve, Departamentin e Burimeve

Njerëzore dhe CEO-n. Në atë kohë ankuesja pranon se nga ana e punëdhënësit u morën masa për të qetësuar situatën e krijuar, duke e transferuar atë në një fushatë tjetër, për të cilën ajo nuk kishte shprehur asnjë kundërshti. Në fund të vitit 2024, ankuesja theksoi se është vënë në dijeni se fushata ku ajo bënte pjesë do të mbyllej. Sipas saj, me mbylljen e fushatës u ndërpreu marrëdhëniet e punës me të gjithë punonjësit të cilët ishin pjesë e saj. Problematika qëndronte tek fakti që, pak kohë pas mbylljes së fushatës është vënë në dijeni se dy kolege të saj, të cilat ishin nëna me fëmijë ishin rimarrë në punë duke u bërë pjesë e fushatave të tjera. Kjo ishte dhe arsyeja që sipas saj është vënë në pozita diskriminuese për shkak të gjendjes civile, duke qenë e pamartuar dhe pa fëmijë.

Sa i përket shkakut të bindjeve politike, ankuesja theksoi se nuk kishte argumente që të provonte se punëdhënësi i saj ishte i përfshirë apo bënte pjesë në ndonjë prej subjekteve politike në vend, por kishte marrë dijeni se një nga menaxherët e fushatave ku ajo ka qenë pjesë, ishte anëtarë i Partisë Demokratike.

Në përfundim, ankuesja theksoi se dy koleget e saj që ishin rimarrë në punë, ishin thirrur nga ana e menaxherëve të fushatave dhe nuk ishin bërë pjesë e ndonjë procesi rekrutimi. Ndërsa ajo pranoi se, pavarësisht se Shoqëria Webhelp kishte publikuar thirrje për rekrutimin e punonjësve të rinj në fushata të gjuhës angleze dhe asaj italiane, ajo nuk kishte aplikuar apo shprehur dëshirën të punësohej sërish.

Në vijim, nga ana e përfaqësuesve të shoqërisë, ankuesja u pyet nëse pjesë e CV-së së saj ka pasur informacion sa i përket gjendjes civile apo bindjeve politike. Gjithashtu, ndër të tjera u kërkua nëse gjatë procedurave të rekrutimit të saj në shoqëri, është pyetur rreth gjendjes së saj civile apo bindjeve politike.

Në përgjigje të pyetjeve të përfaqësuesve të shoqërisë, ankuesja theksoi se në CV-në e saj por edhe në procedurat e rekrutimit nuk i është kërkuar nga punëdhënësi në asnjë moment ndonjë informacion që lidhet me gjendjen civile apo me bindjet politike. Gjithashtu, ajo theksoi se nuk kishte paraqitur ankesa tek punëdhënësi se po diskriminohej për shkak të bindjeve politike apo gjendjes civile.

Nga ana e përfaqësuesve të shoqërisë u theksua se pretendimet e ngritura nga ana e ankueses janë në kuadër të prezumimeve dhe nuk kanë një bazë krahasimore me prova konkrete për të cilat Komisioneri mund të marrë një vendim. Gjithashtu, u citua ndër të tjera se: *“...Kemi disa foto, të sjella nga ana e ankueses, të bëra me personazhe të themi publike, dhe mbi bazën e këtyre fotove, presumohet që të ketë një sulm politik, që ka çuar kompaninë të bëjë zgjidhjen e marrëdhënies së punës në moment të caktuar. Kur ka lindur ky fakti, ndaj e pyeta zonjën, kur ka lindur ky sulm politik? Ka lindur gati 2 vite nga mbyllja e raportit të punës, pasi zonja ka filluar punë në 2021, ka publikuar fotot në 2022 dhe marrëdhënia e punës është zgjidhur në 2024. Dhe normalisht momenti faktik me foton e publikuar dhe dinamikën që ka vetë asnjë nga elementët e sipërcituar vazhdim, zonja, që citon përpara Komisionerit, nuk përputhen. Pra, nëse ka patur diskriminim, sigurisht ka patur të drejtën që ta kontestonte tek organet drejtuese të kompanisë. Sigurisht që aty ka organe kompetente. Flasim për një shoqëri që s’ka 10 punonjës, ka 600 punonjës, 500 e ca punonjës sot. Është një kompani e cila nuk operon në kushte anonimitati. Operon dhe selinë e saj ligjore e ka në*

vendin, mos themi më të mirë të kryeqytetit, por është brenda ambienteve të Arena Stadium të Air Albania-s, kështu që edhe përsa i përket kushteve që i janë ofruar zonjës në marrëdhënien e punës, jo vetëm zonjës por në përgjithësi të gjithë të tjerëve, janë kushte optimale të punësimit. Pra, ne kemi disa foto, kemi kundërshtim të zonjës, por nuk kemi një ankim të zonjës të bërë gjatë raportit të punës. Pra, nuk e ka ndaluar askush zonjën që të ankohet tek eprorët e saj për këtë sjellje të Team Leader-ve të saj”.

Gjithashtu, ata theksuan se shoqëria i ka kthyer përgjigje sinjalizimeve të ankueses, por në asnjë moment nuk kanë pasur dijeni se ajo është vënë në pozita diskriminuese nga ana e kolegëve të saj për shkak të bindjeve politike. Ankesat e bëra prej saj, sipas tyre, lidheshin vetëm sa i përket marrëdhënieve të punës dhe raportet që ka pasur me kolegët.

Në përfundim, u kërkua të vihen në dispozicion të Komisionerit vlerësimet e punës së ankueses dhe kolegeve të saj, si dhe procedura e rekrutimit të dy kolegeve të saj në fushatat e tjera.

5. Me shkresën nr. 1101/7 prot., datë 18.12.2024, Komisioneri iu drejtua Shoqërisë Webhelp Albania shpk, duke kërkuar të informacion sa më poshtë cituar:

- Kopje të vlerësimeve të punës së ankueses dhe 2 (dy) kolegeve të saj që janë rikthyer në punë, për dy vitet e fundit.
- Sa i përket ankesave për diskriminim (dërguar me e-mail-et datë 22.08.2022 dhe 15.09.2022) të A. Dh. drejtuar Burimeve Njerëzore të Shoqërisë Webhelp, si dhe parashikimeve të Ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, në nenet 12 dhe 13 të tij, cila është procedura e ndjekur për shqyrtimin e tyre dhe masat e marra për zgjidhjen e pretendimeve të ngritura në to, duke u bazuar?
- A ka një procedurë të miratuar nga Shoqëria Webhelp për trajtimin e ankesave për diskriminim nga ana e punëmarrësve të saj? Nëse po, të vihet në dispozicion një kopje e saj në gjuhën shqipe.

Në përgjigje sa më sipërcituar, Shoqëria Webhelp, përmes shkresës⁷ nr. 24/24 prot., datë 23.12.2024, sqaroi ndër të tjera se: “...Për sa i përket kërkesës së parë, mbi vlerësimet e punës (performancës) gjatë dy viteve të fundit të ankueses dhe dy kolegeve të saj të cilat janë rikthyer në punë: ju bashkëlidhim si provë printime të tabelave vlerësuese të punëmarrësve për periudhën 2023-2024. Sipas këtyre provave, vihet re, se ish-Punëmarrësja, A. Dh., krahasuar me dy koleget e saj, gjatë një periudhe një vjeçare, gjatë të cilës kanë punuar në të njëjtën fushatë, ka patur një produktivitet ndjeshëm më të ulët. Ky fakt ka bërë të mundur që në momente të caktuara, kur është konstatuar, të ketë qenë edhe shkak për tërheqjen e vëmendjes nga ana e Drejtueses së grupit apo Punëdhënësit kundrejt Ankueses, apo marrjen e masave përkatëse disiplinore.

Për sa i përket kërkesës së dytë, që i përket ankesave të paraqitura nga A. Dh. drejtuar shoqërisë, respektivisht komunikimeve e-mail të datave 22.08.2022 dhe 15.09.2022: fillimisht sqarojmë se komunikimi e-mail i datës 22.08.2022 nuk rezulton në dosjen tone të dërguar nga ana e KMD-së me

⁷ Protokolluar pranë KMD-së me nr. 1714 prot., datë 26.12.2024.

e-mail e datës 09.10.2024, për të cilin nuk mund të shprehemi duke mos patur dijeni mbi përmbajtjen e tij. Ndërsa lidhur me komunikimin e-mail të datës 15.09.2022, ka qenë një komunikim i radhës i ish Punëmarrëses, pasi kësaj të fundit i ishte tërhequr disa herë vëmendja mbi menaxhimin e telefonatave dhe të klientëve. Gjatë periudhës në fjalë janë mbajtur takime midis Punëdhënësit dhe Punëmarrësit, por në asnjë moment A. Dh. nuk ka shprehur se po diskriminohet lidhur me bindjet politike apo gjendjen civile të saj. Çdo pretendim ka qenë i lidhur në mënyrë të drejtpërdrejtë me kryerjen e punës. Megjithatë, Shoqëria pas takimeve të mbajtura e ka spostuar A. Dh. në tjetër fushatë. Në mbështetje të qëndrimit tonë, që kundrejt A. Dh. nuk ka patur asnjë formë diskriminimi, dhe Shoqëria nuk është vënë në dijeni të pretendimeve të tilla më herët gjatë raportit të punës, ju vëmë në dispozicion komunikimet e-mail të datës 20.09.2022 dhe datës 22.09.2022 të Shoqërisë (e-mail bashkëlidhur si prova nr. 2) ku rezultojnë të dërguara të gjitha auditet e telefonatave problematike të A. Dh. për harkun kohor korrik 2022— shtator 2022. Punëmarrësja rezulton se ka marrë edhe masë disiplinore (sipas e-mail datë 10.08.2022 të depozituar nga vetë Ankuesja në Ankesë) lidhur me performancën e saj në punë dhe menaxhimin e këtyre telefonatave. Komunikimet e-mail të ish-Punëmarrëses me Shoqërinë gjatë asaj periudhe janë gjithmonë si pasojë e vërejtjeve që Punëdhënësi ka patur kundrejt saj, lidhur me kryerjen e detyrave të punës.

Çdo ankesë që i drejtohet shoqërisë nga cilido Punëmarrës i saj, pavarësisht rolit apo pozicionit të punës, merret në shqyrtim nga personat përgjegjës. Konkretisht lidhur me komunikimet e-mail të cituara më sipër (nuk e disponojmë e-mail e datës 22.08.2022), por dhe e-mail e dërguara në atë periudhë nga Ankuesja, nga shoqëria “Webhelp Albania”, janë mbajtur takime pranë zyrës së Burimeve Njerëzore dhe shoqëria ka kryer verifikimet përkatëse lidhur me ankesat e A. Dh., madje duke përfshirë edhe zyrën e brendshme Compliance. Nga këto takime ka rezultuar se ish Punëmarrësja pasi kishte marrë masë disiplinore për arsyet e lartpërmendura, shfaqte edhe pretendime të tilla kundrejt Punëdhënësit të saj, duke paraqitur ankesa të njëpasnjëshme. Megjithatë, Shoqëria në muajin shkurt të vitit 2023 u kujdes për marrjen e konsensusit dhe transferimin e saj në një fushatë tjetër me një tjetër përgjegjës po brenda Shoqërisë.

Për sa i përket kërkesës së tretë, pra, nëse shoqëria “Webhelp Albania” Sh.p.k. ka ndonjë procedurë të miratuar për trajtimin e ankesave për diskriminim na ana e punëmarrësve: ju bëjmë me dije se, shoqëria ka politika të posaçme kundër diskriminimit (politika mbi të drejtat e njeriut bashkëlidhur si prova nr. 3), për ndalimin e çdo veprimi në ambientet e punës që mund të konsiderohet diskriminues. Shoqëria, nxit parimin e barazisë dhe ndalon çdo lloj forme diskriminimi, dhe shfaqja e çfarëdolloj veprimi që bie në kundërshtim me shkaqet e mbrojtura nga ligji në fuqi çon në marrjen e masave përkatëse. Pranë shoqërisë nuk ka patur asnjëherë ankesa të tilla nga ish-Punëmarrës apo nga ato aktuale. Megjithatë, Shoqëria në raste të tilla që i përkasin ankesave me bazë diskriminimi midis vetë Punëmarrësve (të çdo rangui) ka instrumentet e saj, përkatësisht, sikur është e parashikuar edhe në nenin 9 të Kontratës së Punës, shkëlja e rregulloreve dhe politikave të Punëdhënësit është shkak për marrjen e masave përkatëse disiplinore kundrejt cilitdo Punëmarrësi i cili gjendet në shkëlje.

Për sa më sipër, arsyetuar dhe bazuar në kërkesat tuaja, ju bashkëlidhim sa na është kërkuar dhe kërkojmë mbylljen e këtij hetimi administrativ dhe konstatimin e mosdiskriminimit për shkak se

pretendimet e Ankueses janë të pambështetura në fakte, prova dhe ligj dhe konsiderohen vetëm pretendime që i përkasin një marrëdhënie punësimi pa impakt në sferën e diskriminimit.”

6. Në vijim përmes e-mail-it datë 07.01.2025, përfaqësuesit e Shoqërisë Webhelp sqaruan Komisionerin ndër të tjera se:

“Për sa i përket e-mail të datës 19.08.2022 (ankesa) dërguar nga ana e ish-punëmarrëses pranë Shoqërisë, ju bëjmë me dije se, konteksti i atij komunikimi lidhet specifikisht me kryerjen e punës dhe aspak për shkaqe për të cilat është paraqitur ankimi pranë institucionit Tuaj. Si provë e këtij fakti ju bashkëlidhen komunikimet e-mail datë 18.08.2022 dhe 22.08.2022 drejtuar A. Dh., që vërtetojnë komunikimin pararendës nga Webhelp Albania ndaj ish-punonjësës mbi problematika të ecurisë në punë të A. Dh..

Gjatë periudhës në fjalë, korrik, gusht, shtator të vitit 2022, ankuesja ka shfaqur problematika lidhur me menaxhimin e telefonatave dhe të klientëve, si dhe vonesa apo mosparaqitje në vendin e punës, për të cilën ka marrë edhe një vërejtje me shkrim, sikur ju kemi informuar me shkresën tonë me nr. prot. 31.1.24/24, datë 23.12.2024 pranuar edhe nga vetë A. Dh. (pasi ka paraqitur si provë në ankesën e saj pranë Institucionit Tuaj).

Ju informojmë se, më datë 18.08.2022 nga ana e Shoqërisë është dërguar një komunikim e-mail drejtuar ankueses (e gjeni bashkëlidhur), mbi menaxhimin e gabuar nga ana e saj të disa klientëve, rast ky i përsëritur. Në vijim të këtij komunikimi, A. Dh. ka dërguar e-mail e datës 19.08.2022, ku ankohet për Drejtuesen e Grupit, por gjithmonë në kuadër të veprimtarisë së punës. Më pas, me komunikimin e-mail datë 22.08.2022 (bashkëlidhur) sërish nga ana e shoqërisë është dërguar paralajmërim lidhur me dy situata, pasi Punëmarrësja është larguar nga vendi i saj i punës pa njoftuar Drejtuesen e Grupit, pa marrë parasysh dëmin që i shkaktohet Shoqërisë. Duke marrë në konsideratë të gjithë kronologjinë e rrethanave dhe fakteve, komunikimi i datës 19.08.2022 dërguar nga ankuesja lidhet me pakënaqësitë që ajo ka pasur në momentet kur i janë bërë vërejtje apo i është tërhequr vëmendja në kryerjen e saj të punës dhe aspak me pretendimet që ka ngritur në ankesën e paraqitur pranë Komisionerit.

Megjithatë, pavarësisht se Shoqëria, në cilësinë e Punëdhënësit, rezervon të drejtën t'i tërheqë vëmendjen Punëmarrësve të saj sa herë është e nevojshme, për mbarëvajtjen e punës, sikur ju kemi nënvizuar edhe më herët në parashtrimet tona, pas takimeve të mbajtura me Ankuesen dhe me kërkesë të saj, Shoqëria është kujdesur ta spostojë atë në një tjetër fushatë dhe nën drejtimin e një tjetër Drejtuesi Grupi (duke bërë gati 2 vite punë të tjera nga spostimi), pozicion që e ka mbajtur deri në përfundim të raportit të punës në WebHelp Albania pa asnjë pretendim tjetër mbi “diskriminim” mbi shkaqet objekt ankese.

Për sa më sipër, ritheksojmë për Komisionerin se Shoqërisë nuk i është komunikuar në asnjë moment fakti se ankuesja po ndjehet e diskriminuar, apo është diskriminuar ose e trajtuar në mënyrë jo të barabartë apo më pak të favorshme se kolegët e saj që kryejnë të njëjtën punë. Nuk ka pasur asnjë ankesë nga A. Dh., edhe në takimet e mbajtura me të, se po diskriminohet në vendin e punës për shkaqet që lidhen me bindjet e saj politike apo gjendjen civile. Çdo vërejtje apo masë e marrë nga Shoqëria ka patur si shkak aktivitetin e punës të kryer nga ish-Punëmarrësja për të cilat janë

marrë masa disiplinore në respekt të procedurave të parashikuara nga Kodi i Punës dhe Kontrata Individuale e Punës me të.

Në mbështetje të sa parashtruam më sipër, ju bashkëlidhim në cilësinë e provës komunikim e-mail datë 18.08.2022 dhe 22.08.2022 drejtuar A. Dh., si dhe sipas kërkesës tuaj gjeni gjithashtu të përkthyer në gjuhën shqipe, tabelat vlerësuese të performancës së Punëmarrësve dhe materialet e tjera bashkëlidhur saj”.

7. Përmes e-mail-it datë 08.01.2025, Komisioneri i përcolli A. Dh. parashtrimet e Shoqërisë Webhelp Albania shpk..

Në përgjigje të parashtrimeve sipërcituar, ankuesja theksoi ndër të tjera se: “Atëherë nuk e kuptoj pse kompania ka tendencë të zvarrisë gjërat kur e dinë shumë mirë që kanë abuzuar me punonjësin dhe kanë shkelur Kodin e Punës.

Në vitin 2022 dhe 2023 kur unë kam dërguar ankesat normale që nuk janë nisur për diskriminim pasi unë ankesën për diskriminim ja kam nisur institucionit tuaj si institucion kompetent. Pasi unë diskriminimin e kam parë në momentin që më hoqën nga puna padrejtësisht në 2024 domethënë si pasojë e këtyre e-mail-eve dhe sinjalizimeve tendencioze që ata bënë më çuan në këtë konkluzion. Zotëria L. A. ka ardhur pas ikjes time në kompani dhe normalisht që nuk është i azhurnuar në mënyrë korrekte për problematikat e zhvilluara vite më parë nga stafi i tyre.

Normalisht e theksoj që unë në punë kam sinjalizuar problematikat e vazhdueshme që kam patur në atë kompani ku si pasojë më hoqën dhe nga puna pa një shpjegim konkret në Mars të vitit 2024 dhe pas kësaj u rimorën në punë kolegë të cilët kishin ardhur pas meje në kompani dhe unë u lashë mënjatë.

Kjo situatë avokaten time e çoi në konkluzionin që kemi të bëjmë me një rast diskriminimi pasi kompania ndoqi disa metoda të rëndomta bezdisëse që çuan deri në heqjen e punonjësit me justifikimin e mbylljes së fushatës kur vetë kompania e ka në klauzolat e kontratës që nëpunësi mund të transferohet në fushata të tjera që ata kishin në dispozicion.

Duke qenë se ky proces me mua nuk u ndoq përkundrazi vetë juristja e kompanisë është thirrur disa herë për takim në zyrën e av. D. A. dhe nuk është paraqitur për të biseduar dhe dhënë një shpjegim arritëm në konkluzionin që kemi të bëjmë me një diskriminim i cili arritur deri aty sa të shkatërrojë punën time duke më hequr nga puna padrejtësisht duke më krijuar situata tensioni të vazhdueshme me qëllimin e vetëm që të ikja vetë dhe duke qenë se nuk e arritën dot këtë pritën rastin në Marsin e vitit të kaluar për të zgjidhur kontratën time brenda me një motiv ristrukturim i brendshëm kjo vetëm për mua ndërsa për kolegët e mia nuk kishte ristrukturim të brendshëm kompania.

Nuk dhanë një shpjegim që të më thonin detajet pse nuk isha pjesë e ristrukturimit të brendshëm dhe kjo gjë më çon përsëri në konkluzionin e një diskriminimi që mirë që të heqin nga puna por kompania nuk e sheh as të nevojshme të japë detaje për një nëpunës”.

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

A. Lidhur me pretendimin e A. Dh., për trajtim në mënyrë të padrejtë e të pafavorshëm nga ana e punëdhënësit/Shoqërisë Webhelp Albania.

Në bazë të nenit 3, pika 1 të LMD, 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 LMD, është diskriminimi i drejtpërdrejtë, i cili përkufizohet nga neni 3, pika 2, të LMD, si një situatë 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 diskriminimi ka ndodhur, duhet të plotësohen njëkohësisht 3 elementë:

- ankuesi është trajtuar në mënyrë të padrejtë, të pabarabartë dhe të pafavorshme. Ky trajtim mund të realizohet me veprime ose mosveprime, duke dalluar, përjashtuar apo kufizuar ankuesin në të drejtën për punësim;
- në krahasim me sesi janë trajtuar, trajtohen ose do të trajtoheshin të tjerët në një situatë të ngjashme, dhe;
- arsyja për këtë trajtim është një/disa nga shkaqet që gëzojnë mbrojtje ligjore nga diskriminimi.

Si rregull, me qëllimin për të përcaktuar nëse pala ankuese është trajtuar në mënyrë të padrejtë, të pabarabartë apo të pafavorshme krahasuar me punonjës të tjerë të Shoqërisë Webhelp Albania, 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 e të pafavorshme, në raport me parashikimet ligjore që normojnë marrëdhënien e tij të punësimit. Pra, për të vërtetuar sjelljen diskriminuese, nuk është e nevojshme në çdo rast identifikimi i një krahasuesi konkret, por kërkesa për të provuar se pala ankuese i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë dhe të disfavorshëm, konsiderohet e përmbushur edhe nga një krahasues “hipotetik”, që në rastin konkret është mënyra se si subjekti kundër të cilit është paraqitur ankesa, ka respektuar standardet dhe kërkesat ligjore të parashikuara nga legjislacioni në fuqi që rregullon marrëdhënien e punës së ankuesit.

Në Komentin e Përgjithshëm nr. 20, *“Për mosdiskriminimin në të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore”*, pika 10, të miratuar nga Komiteti për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore,

pranë Organizatës së Kombeve të Bashkuara, në vitin 2009, parashikohet se: “...Diskriminimi i drejtpërdrejtë përfshin gjithashtu veprime ose mosveprime të dëmshme mbi bazën e një shkakut të mbrojtur, kur nuk ka një situatë të ngjashme të krahaseshme”.

Nga këqyrja e dokumentacionit dhe kronologjia e ngjarjeve dhe fakteve rezulton se:

Mbështetur në Kontratën Individuale të Punës së ankuseses, A. Dh., evidentohet se ajo ka filluar punë pranë Shoqërisë Webhelp Albania shpk, në datën 17.08.2021, në detyrën “Këshilltarit të Shërbimit për Klientët”. Marrëdhëniet e punës me Kompaninë janë formalizuar nëpërmjet nënshkrimit të kontratës individuale të punës, me datë 17.08.2021, me afat të pacaktuar. Në momentin që ankuesja ka filluar punë e në vijim, është angazhuar në ofrimin e punës në gjuhën italiane dhe angleze për Shoqërisë Webhelp Albania shpk.

Referuar informacionit të dhënë nga ana e A. Dh., në muajin maj 2022, ankuesja ka postuar në rrjetet sociale të saj disa foto ku është shfaqur në prezencën e Kryetarit të Bashkisë Tiranë, z. E. V. dhe ish Ambasadores së Shteteve të Bashkuara në Shqipëri, znj. Y. K. Pas publikimit të këtyre fotove, ankuesja pretendon se ndaj saj ka nisur një situatë, në të cilën është provokuar nga ana e menaxherëve të saj me sjellje jo profesionale. Gjithashtu, sipas saj, në vijim është transferuar në sektorë të tjerë të shoqërisë, ku nuk është lënë e qetë dhe është shqetësuar nga kolegët e saj.

Mbështetur në provat e administruara, e ndodhur përpara këtyre situatave, me e-mail-in datë 28.07.2022 ankuesja i është drejtuar eprores së saj znj. D. K. duke i parashtruar ndër të tjera se: “...D. përshëndetje të kërkoj ndjesë për shqetësimin se ndoshta jam bërë e bezdisur por sot sinqerisht më ka skandalizuar një email që më erdhi nga team leader⁸ grupit E. Xh.

Unë vërtet kam kërkuar të ndërroja fushatë dhe mendoja gjithmonë për më mirë por nuk e imagjinoja kurrë në këtë mënyrë mund të kem mungesa si konsulente ashtu siç kanë të gjithë por nuk besoj që paskam aq shumë mungesa profesionale sa të marrë warning⁹ nga team leader që javën e tretë të punës sepse gjithë fluksin e punës po e menaxhoj¹⁰ vetë ose me ndonjë koleg sepse ndihma e saj është vetëm morali dhe kërkesa e llogarisë, më kërkohet numër telefonatash gjëra absurde që askush nuk i kap dot muajin e parë sepse ose do të bësh gabime në procedurë ose do të kapësh fluksin dy rrugë ka...

Me presion dhe stres unë nuk mund të punoj jo vetëm unë por askush nuk e bën dot sepse është e papërbalueshme për çdo njeri, plus që me këtë person ke frikë dhe ti bësh një pyetje se të përgjigjet sikur i ke ndonjë borxh aq sa shumica e operativit ndihen të ofenduar nga sjellja e saj, kam frikë ti them edhe kur bllokohet vëla sistemi i orëve të punës sepse akuzohem si njeri që nuk di ta përdor siç duhet dhe fatkeqësisht vëla bllokohet pothuajse çdo ditë për të gjithë.

Unë nuk jam injorante ti kthehem në mes të sallës ashtu siç janë kthyer kolegët sepse ashtu e meriton por disa gjëra do të doja të mi sqaronte...

⁸ Përkthyer nga KMD: Udhëheqësi/drejtuesi i grupit

⁹ Përkthyer nga KMD: Paralajmërim

¹⁰ Përshtatur nga KMD në gjuhën shqipe

Të kërkoj ndjesë por nuk duroj dot kur më marrin nëpër këmbë dhe sidomos gricjet pa arsye të njerëzve për të treguar hierarkinë apo pozicionin që kanë.

Nëse duam që të eci një start up ka nevojë për motivim dhe suport jo për moral, kërcënime dhe ofendime”.

Në vijim, me e-mail-in datë 08.08.2022, ankuesja i drejtohet sërish znj. K. duke i sqaruar se: “...sot nuk mund të paraqitem në punë sepse kam arritur shumë vonë mbrëmë në Tiranë dhe përveç kësaj të betohem që nuk kam as nerva dhe as durim të merrem me E. sepse jam shumë e lodhur edhe e ofenduar dhe kjo është edhe një nga arsyet kryesore pse nuk po paraqitem në punë sot.

Në momente të tjera për çdo të papritur do të jem e detyruar të lajmëroj recepsionin dhe jo team leaderin pasi me atë komunikimi është i pamundur, i shef njerëzit si armiq që duan ta mashtrojnë plus edhe ofendimeve dhe akuzave të kota që flet pa lidhje kur nuk kupton as arsyen për të cilën i ke shkruar. Nëse ke për ballafaqim jam e disponueshme kur të duash.”

Me e-mail-in datë 10.08.2022, ankuesja i drejtohet Burimeve Njerëzore të shoqërisë dhe z. O. D., duke i sqaruar ndër të tjera se: “...Doja të ndaja me ju një problem të cilin mu komunikua dje në fakt, bëhet fjalë për paralajmërim por për mua përbën një problem.

Në fushatën e re Sephora ku unë jam transferuar më 20 qershor 2022 trajnimi është bërë dy javë nga ku personat kompetent nga rumania kanë hyrë online me grupin maksimumi 5 herë me nga 2 orë maksimumi gjithmonë.

Me dt. 4 korrik 2022 kanë filluar punë kuptohet pa qenë akoma në dijeni të sistemeve pasi askush nuk erdhi dhe ul pranë meje që të më mësonte përdorimin e sistemit më saktë Awayas që është dhe sistemi nga i cili hyjnë telefonatat.

Për shkak të një problemi familjar (vdekje) u detyrova të largohem për disa ditë. Përveç 1 javë mungese për arsye shëndetësore javën e dytë të korrikut.

Më dt. 19 korrik supervizorja E. Xh. vjen dhe më tregon sistemin pasi u desh të kishim një takim me menaxheren D. K. që supervizorja të vinte dhe të më tregonte sistemin se si hapet dhe mbyllet pasi deri në ato momente isha e painformuar dhe sigurisht jo praktike.

Me duhet t’ju kujtoj gjithashtu që turni pasdites zhvillohet pa patur një supervizor dhe në vend që të thuhet një faleminderit akuzohemi edhe për gjëra të paqena sikur duam të prishim punën. Që me këtë gjë çdo njeri instiktivisht humbet motivimin për punë pasi në vend të na jepet kurajë na akuzojnë jashtë çdo logjike.

Me ligj një nëpunës ka afat 3 muaj në moment që transferohet në një fushatë të re ose edhe kur fillon një punë. Çuditërisht dje thërriem në zyrë nga E. Xh. e cila kishte marrë një listë telefonatash duke filluar që nga dita e dytë e punës që është krejtësisht jashtë çdo etike profesionale dhe morale për më tepër akuzohem dje për frode që ishte skandali më i madh që kam dëgjuar në moment që unë nuk qenkam përgjigjur një telefonate në kohë reale.

Sa për sqarim frode është kur nëpunësi abuzon me të dhënat personale të klientit dhe jo kur nuk përgjigjet një telefonate duke qenë se nuk është praktik me sistemin.

Nuk kam asnjë komunikim zyrtar ose një manual se si të përdorej sistemi që të paktën po bëj sikur po e besoj dhe po them që është gabimi im.

Unë po mbush 1 vit në Webhelp dhe për 10 muaj me radhë në fushatën e mëparshme nuk kam qenë asnjëherë e akuzuar për këto lloj problemesh.

Është shumë e çuditshme që pas ankesës sime në HR me dt. 29 korrik po fillojnë paralajmërime dhe akuza të njëpasnjëshme dhe pse jo të pajustificuar me një fushatë që është akoma startup.

Përveç anës komunikative që lë për të dëshiruar me supervizoren ku rasti më i afërt ishte dt. 7 gusht, bisedën e kam të regjistruar në whatsapp dhe është mëse e qartë kur personi edhe akuzohet si gënjeshtar jashtë çdo etike...Dua t'ju informoj gjithashtu që me ligj presioni psikologjik dhe dhuna psikologjike është i dënueshëm dhe në këtë kategori fus edhe këto paralajmërime të cilat po na e bëjnë punën të pamundur.

Kam kërkuar ndërrim fushate por mu tha që do jetë një fushatë e qetë nuk isha përgatitur për një fluks ekstrem telefonatash sa mos te kesh kohë as të marresh frymë sa të bën të konsumohesh si nga ana psikologjike ashtu dhe ajo fizike. Por përveç kësaj shohim dhe akuza. Paradoksi në Shqipëri është që nëse ankohesh për dikë do të sulmohesh me presione në punë ose me heqje nga puna dhe ky është skandal për mendimin tim.

Nëse vazhdohet përsëri në këtë mënyrë më vjen keq t'ju informoj që përveç se nuk firmos asnjë paralajmërim për këto motive por do ti drejtohem direkt organeve kompetente të cilat do ta ndjekin këtë situatë me detaje duke filluar që nga komunikimi që u bë sepse që unë të bëja ankesë tek burimet njerëzore deri tek akuzat që mora”.

Në përgjigje të e-mail-it sipërcituar, ankueses i është kthyer përgjigje nga ana e Burimeve Njerëzore të shoqërisë, duke i sqaruar ndër të tjera se: “...Si fillim ju informojmë që jemi në dijeni të takimit të zhvilluar me përgjegjësen tuaj ditën e djeshme dhe sigurisht edhe të komunikimit që ju është bërë gjatë këtij takimi në lidhje me problematikat e konstatuara gjatë procesit të punës.

Në lidhje me shqetësimin e shprehur nga ana juaj, ju shpjegojmë që arsyet për të cilat ju është tërhequr vëmendja së fundmi kanë qenë si më poshtë:

1. Edhe pasi keni marrë udhëzimet e duhura mbi përdorimin e sistemit (prej datës 19.07.2022-29.07.2022) rezultojnë telefonata të cilat nuk janë menaxhuar në mënyrë korrekte nga ana juaj, të cilat janë të regjistruara në sistem (detajet në lidhje me këto telefonata mund ti gjeni në email-in e dërguar nga përgjegjësjua).

2. Gjithashtu kemi marrë një ankesë nga një klient, telefonata e të cilit është menaxhuar nga ju (edhe për rastin në fjalë keni një email tjetër nga përgjegjësjua).

3. Vonesa/mungesa në punë pa lajmëruar paraprakisht (sigurisht edhe për këtë rast keni një email).

Ju kujtojmë që sipas Masave Disiplinore të kompanisë, rastet e lartpërmendura përbejnë shkelje të rregullores së brendshme. Përkatësisht keni shkelur Nenin 4.2 pika 1,2 & 3 dhe Nenin 4.3 pika 2 të Masave Disiplinore.

Për të diskutuar për sa u përmond më lart, jeni e lutur të paraqiteni për një takim ditën e nesërme datë 11.08.2022, në orën 17:00 pranë zyrës së Burimeve Njerëzore.”

Me e-mail-in datë 16.08.2022, ankuesja i është drejtuar sërish Burimeve Njerëzore të shoqërisë dhe z. O. D., duke i sqaruar ndër të tjera se: “...Dje përveç takimit me burimet njerëzore dhe menager

operacion (menaxherja e operacioneve) D. K. mora pjesë dhe firmosa një paralajmërim në të cilin isha pjesërisht dakord.

Them pjesërisht pasi përveç pikës kur vonesat e mia janë bërë problem dhe për këtë nuk kam asnjë kundërshtim mora dhe akuza për punën të cilën nuk i konsideroj të vlefshme.

Sidoqoftë gjëja që mua më shqetësoi tej mase ditën e djeshme dt. 15.08.2022 është që në sistem mua më rezultonte një email dërguar nga unë më dt 03.08.2022 periudhë kjo që unë kam qenë në ferie. Pasi feriet e mia kanë qenë nga dt. 01.08.2022 - 07.08.2022.

Është për tu shqetësuar pasi është problem kur ne marrim paralajmërime që në muajin e parë të punës dhe nga ana tjetër nga sistemi operativ niset një email nga ana e një operatori i cili nuk është i pranishëm në punë por është me ferie (pushime).

Plus edhe një sërë gjërash në sistem të cilat nuk më korrespondojnë në sistem aq sa arrita deri në pikën që ti kërkoj D. që ti kërkonte E. Xh. që gabimet në sistem të mi dërgonte me screenshot gjë që nuk është aspak normale por deri këtu kemi arritur fatkeqësisht.

Ky lloj veprimi vë në diskutim shumë gjëra dhe lë për të dyshuar si sigurinë time në punë ashtu edhe performancën time.

Passwordet e këtij sistemi kanë qenë të dërguara në programin teams nga vetë team learderi E. Xh. në dt. 24.06.2022 dhe mua në asnjë komunikim nuk më është kërkuar të ndërroj passwordin e këtij sistemi.

Sinqerisht jam ndjerë shumë keq për këtë gjë dhe arsyeja pse nuk po e bëj të madhe është vetëm konsiderata që kam për ju z. O. D. dhe për manager operation D. K. pasi në këtë periudhë gati 1 vjeçare kam arritur të kuptoj se sa bëni ju për këtë kompani dhe çfarë kontributi jepni për Webhelpin.

Por ju lutem ta shikoni këtë situatë që ndoshta nuk është bërë vetëm kundrejt meje me rigozitet sepse janë me të vërtetë situata që krijojnë tensione dhe probleme në një ambient pune të bëjnë të ndihesh e pasigurt dhe e sulmuar njëkohësisht.

Do të më vinte singlerisht keq që njerëz të papërgjegjshëm të ndjekin këto metoda të ulëta për të dëmtuar një koleg apo operator pasi ne jemi këtu për të punuar dhe për mendimin tim puna në grup ka gjithmonë nevojë për bashkëpunim dhe pozitivitet që të ketë mbarëvajtje dhe nuk kemi arsye për të dëmtuar njëri-tjetrin.

Ju lutem kijen në konsideratë kërkesën time dhe procedoni në mënyrën se si ju e shikoni të arsyeshme”.

Në vijim, rezulton se përmes e-mail-it datë 19.08.2022, ankuesja i është drejtuar Burimeve Njerëzore të shoqërisë duke i parashtruar ndër të tjera se: “Përshëndetje, dua t’ju informoj për një rast ose shumë raste të cilat po kthehen në diskriminim dhe presion psikologjik në punën time.

Jua kam precizuar edhe më parë gjatë bisedës që kemi pasur që fushata sephora është një startup dhe si pasojë gabimet bëhen nga i gjithë operativi ashtu si edhe nga vetë team leaderja E. Xh.

Problem është që vetëm unë po senjalohej nga team leader në email në të njëjtën kohë kur të njëjtat gabime po bëhen edhe nga kolegët e mi dhe atyre iu shkruhet në programin teams në privat.

Kritikat për punën i pranojmë të gjithë por kur këto nuk bëhen në mënyrë të barabartë atëherë bëhet problem rasti më konkret ishte warning (tërheqje vëmendje)¹¹ emaili i djeshëm që unë ia kisha sinjalar team leaderes e cila nuk do ose nuk ka durim të dëgjojë por ka dëshirë të bëjë punën e saj duke dëmtuar punën e tjetrit.

Casot (rastet)¹² që ishin sinjalar unë i kisha anticipuar gia (paraprirë)¹³ dhe për më tepër në lidhje me një caso i cili kishte të bënte me një korrier postal që dihet botërisht që sito (faqja)¹⁴ korrierit axhornohet vazhdimisht sidomos pasditeve.

Akuzohem për hapje casi të cilat nuk mbylleshin sepse vetëm sistemi kishte anomali përfshirë edhe awayen e cila nisi të punonte pas 1 ore e gjysmë.

Për të mos u përmendur rastet kur akuzohem që nuk le notet në sistem dhe team leaderja sinjalon duke thënë që nuk janë lënë sepse ndoshta nuk di as ti verifikojë këto gjëra pothuajse po bëhen të përditshme sa që rastin e fundit ia kam dërguar edhe operation manager D. pasi sinjerisht po bëhet një situatë e sikletshme, stresuese dhe e neveritshme që nuk po arrij ta kuptoj përse bëhet.

Në këto raste duhet të jemi korrekt dhe asnjëanës nuk mund ti hedhësh punën poshtë dikujt për gjëra absurde nën justifikimin që ka senjalar klienti nëse do të senjalonte vërtet klienti do senjalonte edhe kolegët e tjerë pasi çuditërisht gabime po shoh edhe tek ata për më tepër që casit problematike janë zgjidhur me suportin e kolegëve kështu bie që edhe kur zgjidhja jepet gabim nga suporti duhet të senjalohet A. Dh. dhe askush tjetër ky është kulmi Jo betohem.

Duke qenë se edhe durimi e ka një kufi sepse këtu përveç se po hidhet poshtë puna ime duke u akuzuar si e paafte, po më nëpërkëmbet edhe dinjiteti duke na trajtuar sikur jemi budallenj. Kam 10 vite eksperiencë në fushata të ndryshme dhe kurrë nuk e kam ndeshur këtë lloj situatë në punët ku kam qenë është hera e parë që shikoj një situatë të tillë.

Unë personalisht nuk di që të kem ndonjë problem me E. Xh. për të merituar këtë reagim nga ana e saj me të cilin ka arritur të ma bëjë punën të pamundur.

Unë me atë jam sqaruar dhe kam kërkuar edhe false nëse kisha gabime kundrejt saj por po shikoj të kundërtën,

Tani mund t'ju them vetëm një gjë nëse shikoj këtë lloj diskriminimi duke më dërguar warning vetëm mua dhe kolegëve të tjerë jo atëherë toleranca do të jetë zero.

Do të kërkoj të merret një ndërmjetës ligjor me situatën pasi kjo lloj sjellje në një ambient pune bie në kundërshtim me Kodin e Punës, Neni 9 si edhe me rregulloren e brendshme që ju keni.

Diskriminimi, presioni psikologjik dhe dëmtimi që bëhet punës së tjetrit duke e akuzuar nëpunësin që nuk di të punojë si dhe të mos dëgjohet kur ai flet ose reagon në lidhje me padrejtësitë për më tepër jepen senjalime të tipit coaching fallito që arsyet mua nuk më janë specifikuar janë shkelje për të cilat kompania dhe stafi i saj duhet të jap dhe të mbajë përgjegjësi.

Sepse ne jemi njerëz dhe meritojmë një shpjegim sidomos kur team leaden dërgon warning one duhet të jem e informuar jo të shikoj coaching fallito pa shpjegim dhe një reagim impulsiv nga ana

¹¹ Përkthim i Komisionerit

¹² Përkthim i Komisionerit

¹³ Përkthim i Komisionerit

¹⁴ Përkthim i Komisionerit

e team leaderit të tipit shko ulu në vend se flasim sepse këtu nuk jemi në kopsht as në çerdhe por jemi në punë dhe ka etike profesionale fillimisht.

Para disa ditësh mora paralajmërim ku thuhej që nuk kisha bërë mirë punën po personat që dërgojnë passwordet në një program të përbashkët teams ku secili mund të ketë akses për të cenuar punën e tjetrit kush mban përgjegjësi sepse në këtë pikë mund të mendoj çdo lloj gjëje të mundshme që është edhe bërë qëllimisht për të dëmtuar punën time arsyen mund ta dinë vetëm këta persona sepse po shoh një interes të më cenojnë çdo ditë me nga një gjë të re dhe realisht kam filluar ta marrë personale.

Më vjen shumë keq që situata po degradon por sinjerisht sigurt që nëse shoh qoftë edhe një cenim të vetëm në punën time nuk do të ketë më asnjë lloj tolerance pasi është mbushur kupa edhe ju po të ishit në vendin tim jam e bindur që do të kishit reaguar njësoj.

Në punë kemi ardhur për të punuar dhe jo për të shpallur luftë me njeri mua këto 2 muaj më janë kthyer në një stres duke filluar që nga komunikimi deri tek stresi i punës ku po dëgjoj edhe komente të tipit nuk punoj, nuk marrë vesh që si për ironi më thuhet nga një person që akoma nuk i ka të qarta gjërat për vete.

Sa për dijeni unë nuk vij në punë që të më mbajë webhelp për bamirësi përkundrazi në këtë 1 vit jam munduar ta justifikoj punën time.

Ky do të jetë emaili im i fundit që ju dërgoj pasi tjetri që uroj mos të ndodhë do dërgohet nga përfaqësues ligjor sepse unë nuk kam se çfarë të flas më tepër sepse e shoh që kjo situatë nuk ka gjasa të përmirësohet vetëm po përqësohet çdo ditë arsyen nuk e di.

Këtu kam arritur të kuptoj që operativit nuk i jepet stimul por e detyrojnë që të largohet nga puna duke mos e lënë as të bëjë punën e tij.

Më vjen sinjerisht keq për këto situata... ”.

Përmes e-mail-it datë 15.09.2022, ankuesja i është drejtuar sërish Burimeve Njerëzore të shoqërisë duke i parashtruar ndër të tjera se: “...Duke iu kërkuar ndjesë për shqetësimin jam e detyruar t’ju shkruaj përsëri për të njëjtat arsye që ju kam shkruar edhe më parë.

Problemet me team leaderen vazhdojnë çdo ditë që kalon bindem edhe më shumë që po kthehet në personale.

Përveç punës që hidhet poshtë duke senjalar gabime të paqena apo duke dhënë versione të gabuara ku unë dal sikur gaboja dje situata arriti kulmin me një ndodhi e cila më ka bërë të mendoj që e kam të nevojshme të ndërroj fushatë pasi këtu puna po na kthehet në mankth dhe sinjerisht është hera që ndodhem në një situatë si kjo.

Rrëzohet një koleg nga karrigia dhe kthehet në gajasje në gjithë sallën duke e vënë edhe personin që u rrezua në siklet.

Reagova duke ju thënë kolegëve që nuk është normale të qeshim sepse tjetri për pak u vra vjen menjëherë team leaderja E. Xh. e cila në vend të qetësonte situatën vjen gjithë prepotencë duke më thënë që nëse jam avokate mund jap dorëheqjen dhe të shkoj të punoj si avokate mbrojtëse e kolegut që u rrëzua sepse këtu jam operatore dhe sipas saj unë nuk u dashka të reagoj nëse shikoj padrejtësi apo tallje që i bëhet një kolegu që pëson një incident u dashka të gajasemi kur dikush rrëzohet dhe të tallemi me kolegun duke e vënë në lojë.

Ky veprim është për të qarë do thoja unë.

Unë ligjet dhe rregullat i njoh shumë mirë, fakti që punoj në call center në rolin e operatores nuk i jep askujt të drejtë as team leader askush tjetër që është më lart të më nëpërkëmbë duke më mësuar të jap dorëheqjen.

Unë nuk kam ardhur të punoj në kompaninë private të E. Xh. por në Webhelp dhe gëzoj të drejta të barabarta si të gjithë nëpunësit e kësaj kompanie.

Deri më sot nuk kam pasur probleme në vendet ku kam punuar.

Keni një pikë në rregullore ku ndalohet diskriminimi të cilën team leader e thyen dhe akoma nuk e di që duke qeshur dhe duke nëpërkëmbur një nëpunës do përballet me ligjin dhe shumë rëndë madje pasi po bëhen 3 muaj që po e toleroj më shumë se sa duhet.

Nëse personi ka probleme dhe nuk kontrollohet dot nuk është problemi im e kam parë që çdo bisedë me mua kërkon ta kthejë në debat edhe kur nuk ka arsye, sot madje më akuzoi që po ngrija zërin kur në fakt unë nuk bërtita fare përkundrazi po bërtiste një tjetër koleg, dëgjoj ironi nëpër sallë aspak normale edhe prapë i kam anashkaluar por mesa shoh personi nuk njeh limitet as ligjet dhe as rregulloren.

E kam parë që është e kotë të flasësh pasi nuk më kupton dhe nuk më dëgjon.

Ne jemi në punë dhe jo në burg plus.

Kjo do jetë hera e fundit që toleroj sjellje të tilla ofenduese pasi herën tjetër do mbyll kompjuterin do iki dhe do të bëj denoncim instancave kompetente të vijmë ta shqyrtojmë situatën sepse është e pamundur të punosh në një ambient të tillë ku presin me padurim që të jap dorëheqjen, ku të ofendojnë duke të bërë të ndihesh e paaftë me pafytyrësinë më të madhe edhe në momente kur të prishin vetë punë me qëllim apo pa dhe nuk denjojnë as të të kërkojnë falje por të të sulmojnë në çdo moment.”

Në vijim, rezulton se nga informacioni i administruar edhe gjatë seancës dëgjimore, ankuesja ka zhvilluar një takim me përfaqësuesit e shoqërisë, ku edhe pas kërkesës së A. Dh. në e-mail-in sipërcituar, është dakordësuar transferimi i saj në fushatën Mano Mano.

Përmes e-mail-it datë 04.03.2024, rezulton që ankuesja është ftuar për një takim me zyrën e Burimeve Njerëzore të shoqërisë.

Në vijim, në përgjigje të e-mail-it sipërcituar, ankuesja i është drejtuar përfaqësuesve të shoqërisë, znj. M. G., duke i parashtruar se: “...Ju falënderoj për njoftimin. Gjithashtu, ju rikujtoj se në njoftimin e sotëm në zyrën e Burimeve Njerëzore, më njoftuat që për datat 05.03.2024 dhe 06.03.2024, nuk është e nevojshme të paraqitem në kompani, duke qenë se në fushatën Mano Mano nuk ka punë. Në rast se ndonjë informacion është i pasaktë në këtë e-mail, ju lutem më njoftoni”.

Mbështetur në provat e administruara, rezulton se më datë 07.03.2024, është zhvilluar takimi i ankuses me punëdhënësin/Shoqërinë Webhelp Albania shpk, ku është diskutuar lidhur me arsyet e zgjidhjes së marrëdhënieve të punës. Referuar Procesverbalit të mbajtur në këtë takim, arsyet e zgjidhjes së marrëdhënieve të punës lidhet me ristrukturimin e brendshëm dhe mbylljen e fushatës

ku ankuesja bënte pjesë. Në këtë takim, rezultoi që ankuesja ka qenë pjesë por nuk ka pranuar të firmosë procesverbalin, fakt i cili është pohuar edhe gjatë seancës dëgjimore të zhvilluar pranë Komisionerit.

Në vijim, me shkresën nr. 228 prot., datë 08.03.2024, ankuesja është njoftuar lidhur me zgjidhjen e marrëdhënieve të punës pas përfundimit të afatit 3 (tre) mujor të njoftimit, të përcaktuar në Kodin e Punës dhe Kontratën e Punës.

- *Sa i përket procedurës së zgjidhjes së marrëdhënieve të punës së ankueses me shoqërinë Webhelp Albania shpk, u analizua legjislacioni si më poshtë:*

Në bazë të Kodit të Punës, që përbën dhe legjislacionin që rregullon marrëdhënien e punës midis ankueses dhe Shoqërisë Webhelp Albania shpk, kontrata e punës me afat të pacaktuar, sikurse ajo e lidhur midis palëve, përfundon kur zgjidhet nga njëra palë dhe ka përfunduar afati i njoftimit (neni 141, K. Punës). Kjo përbën dhe zgjidhjen e zakonshme të kontratës së punës.

Në nenin 144 të Kodit të Punës, përcaktohet procedura që duhet të ndjekë punëdhënësi kur vendos që të zgjidhë Kontratën e punës me punëmarrësin. Në këtë dispozitë sanksionohet:

“1. Pas kohës së marrjes në provë, kur punëdhënësi mendon të zgjidhë kontratën e punës, ai duhet të njoftojë me shkrim punëmarrësin të paktën 72 orë para takimit dhe të bisedojë me të.

2. Punëdhënësi, gjatë kësaj bisede, i parashtron punëmarrësit arsyet e vendimit të parashikuar për t’u marrë dhe i jep atij mundësi për t’u shprehur.

3. Zgjidhja njoftohet me shkrim, brenda një afati nga 48 orë deri në një javë pas takimit. Në njoftimin me shkrim, punëdhënësi përcakton arsyet e zgjidhjes së kontratës, të cilat lidhen me shkaqe të tilla si aftësia, sjellja e punëmarrësit ose kërkesat operationale të ndërmarrjes.

4. Shfuqizuar.

5. Punëdhënësi, i cili nuk respekton procedurën e përcaktuar në këtë nen, detyrohet t’i japë punëmarrësit një dëmshpërblim të barabartë me pagën e dy muajve, që i shtohet dëmshpërblimeve të tjera të mundshme.

5/1. I takon punëdhënësit të provojë respektimin e procedurës së përcaktuar në këtë nen.

6. Kjo procedurë nuk zbatohet në rastet e pushimeve kolektive nga puna, por arsyet me shkrim për zgjidhjen e kontratës do t’i jepen punëmarrësit, sipas afateve të përcaktuara në pikën 5, të nenit 148, të këtij Kodi.”

Nga aktet e administruara rezultoi se, në datën 04.03.2024, punëdhënësi ka njoftuar me shkrim ankueses në lidhje me zhvillimin e një takimi mbi zgjidhjen e kontratës së punës në datën 07.03.2024. Në takimin e datës 07.03.2024, ankuesja është njohur me arsyet e deklaruara të zgjidhjes së kontratës së punës që janë ristrukturimi i brendshëm dhe mbyllja e fushatës ku ankuesja bënte pjesë. Në datën 08.03.2024 punëdhënësi i ka njoftuar me shkrim ankueses zgjidhjen e kontratës së punës në datën 08.05.2024, në përfundim të afatit të njoftimit 3 mujor. Arsyeja e deklaruar e zgjidhjes së kontratës

së punës me ankuesin është “ristrukturimi i brendshëm”. Sa më sipër rezulton e provuar se punëdhënësi ka respektuar procedurën dhe afatin e njoftimit të parashikuar në nenin 143 të Kodit të Punës.

Referuar pikës 3 të nenit 144 të Kodit të Punës, përcaktohet se, punëdhënësi mund të zgjidhë kontratën e punës me punëmarrësin duke respektuar procedurën dhe afatin e njoftimit vetëm për arsye që lidhen me shkaqe të tilla si aftësia, sjellja e punëmarrësit ose kërkesat operationale të ndërmarrjes. Fakti i ndërprerjes së fushatës Mano Mano ku ishte i angazhuar ankuesja, përfshihet në konceptin e kërkesave operationale të punëdhënësit. Ajo që mbetet për vlerësim, është fakti nëse arsyet e pretenduar e zgjidhjes së kontratës ekziston realisht dhe përbën motivin/arsyen e vërtetë për zgjidhjen e kontratës së punës me ankuesen.

Referuar informacionit të administruar nga Shoqëria Webhelp Albania shpk dhe ankuesja, numri i punonjësve që rezultonin të angazhuar në këtë fushatë ishte në total prej 7 punëmarrësish, të cilët pas mbylljes së fushatës Mano Mano, rezultojnë se janë larguar nga puna në të njëjtën kohë me ankuesen.

Në përfundim të analizës sa më sipër, Komisioneri vlerëson se, trajtimi i ankueses nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk është bërë sipas kushteve të kontratës individuale të punës, lidhur me vullnet të lirë mes tij dhe punëdhënësit. Sjellja e Webhelp Albania shpk kundrejt ankueses është konform kushteve të kontratës të punës dhe pa cenuar të drejtat e sa si punëmarrëse.

Në këtë kuptim, Komisioneri vlerëson se, nuk konstatohet se ankuesja është ekspozuar ndaj një trajtimi të pabarabartë apo të pafavorshëm krahasuar me ish kolegët e saj sa i përket procedurave të ndërprerjes së marrëdhënieve të punës. Në mungesë të trajtimi të padrejtë, të pafavorshëm dhe të pabarabartë, Komisioneri arrin në përfundimin që nuk kemi të bëjmë me një sjellje diskriminuese dhe shkelje të dispozitave të ligjit nr.10221/2010 “Për Mbrotjtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar.

- *Sa i përket pretendimit të ankueses se pas largimit nga puna, janë rimarrë në një fushatë tjetër dy kolege të saja dhe ajo jo.*

Nga informacioni i vënë në dispozicion nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk dhe ankueses, rezulton se pak kohë pas ndërprerjes së marrëdhënieve të punës si rezultat i mbylljes së fushatës Mano Mano, dy kolege të ankueses, kanë lidhur sërish marrëdhëniet e punës me shoqërinë Webhelp Albania shpk.

Lidhur me këtë moment, ankuesja pretendon se është trajtuar në mënyrë të pafavorshme krahasuar me koleget e saj, pasi ajo nuk është rimarrë në punë për të qenë pjesë e fushatave të tjera në shoqërinë Webhelp Albania shpk.

Referuar informacionit të parashtruar nga palët, rezulton që nga 7 (shtatë) punonjës që ishin larguar nga puna, nga të cilët 3 burra dhe 4 gra, vetëm dy kolege të ankueses ishin rikthyer në punë duke iu referuar vlerësimeve të punës që kanë patur më parë.

Nga analizimi i treguesve të performancës së ankueses dhe kolegëve të saj, të bëra gjatë muajve shtator-nëntor 2023, rezulton se ankuesja ka patur tregues më të ulët të performancës se dy koleget e saja të rimarra në punë dhe një koleg tjetër. Gjithashtu, nga provat e administruara, rezulton që ankueses i është tërhequr vëmendja në disa raste lidhur me performancën e saj në punë, ndërsa lidhur me koleget e saj nuk u paraqitën informacione apo pretendime sa i përket performancës së tyre.

Në përfundim të analizës sa më sipër, Komisioneri vlerëson se, nuk konstatohet se ankuesja është ekspozuar ndaj një trajtimi të pabarabartë apo të pafavorshëm krahasuar me ish koleget e saj të rimarra në punë.

Nga analiza e sipërcituar, Komisioneri vlerëson se:

- nuk konstatohet se ankuesja është ekspozuar ndaj një trajtimi të pabarabartë apo të pafavorshëm krahasuar me ish kolegët e saj sa i përket procedurave të ndërprerjes së marrëdhënieve të punës;
- nuk konstatohet se ankuesja është ekspozuar ndaj një trajtimi të pabarabartë apo të pafavorshëm krahasuar me ish koleget e saj të rimarra në punë;
- nuk konstatohet të jenë vënë në dispozicion të Komisionerit prova dhe fakte sa i përket pretendimeve të ankueses se nuk e lejonin ndërrimin e turneve duke i thënë që duhet të punonte vetëm i dyti, pasi turni i parë ishte rezervuar vetëm për gratë me fëmijë dhe ato që e kishin kërkuar prej kohësh.

Diskriminimi përkufizohet në nenin 3, pika 1 të Ligjit 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, si: *“Çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur 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.”*

Në nenin 12/1/b) të Ligjit nr. 10 221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, parashikohet se: *“Ndalohet diskriminimi i personit në lidhje me të drejtën e tij për punësim. Diskriminimi përfshin çdo dallim, kufizim ose përjashtim që bazohet në shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji dhe që, ndër të tjera, ka lidhje me: b) rekrutimin dhe përzgjedhjen e punëmarrësve;...”*

Në përfundim, Komisioneri gjykon se Shoqëria Webhelp Albania shpk, nuk ka ndërmarrë veprime që e kanë ekspozuar ankuesen ndaj një trajtimi të pabarabartë apo disfavorizues. Nga analiza e provave të vëna në dispozicion nga palët, Komisioneri vlerëson se nuk kemi një trajtim të pabarabartë apo të pafavorshëm të saj.

Në mungesë të një trajtimi të pabarabartë, Komisioneri arrin në konkluzionin që nuk kemi të bëjmë me një sjellje diskriminuese nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk, për shkaqet e pretenduara nga ankuesja.

- *Sa i përket mosmarrjes në shqyrtim të pretendimit për diskriminim të bërë nga ankuesja në datë 19.08.2022, drejtuar zyrës së Burimeve Njerëzore të Shoqërisë Webhelp Albania shpk.*

Ankuesja me e-mail-in e datës 19.08.2022, i është drejtuar punëdhënësit lidhur me pretendimin për diskriminim, nga ana e znj. E. Xh. Ndër të tjera, ankuesja pretendon se znj. Xh. e ka trajtuar në mënyrë të pabarabartë në raport me kolegët e saj, duke i tërhequr vëmendjen lidhur me performancën në punë.

Ligji “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, në nenin 13, shkronja c)¹⁵, e tij ka parashikuar se: “1. Punëdhënësi është i detyruar: a) b)

c) t’u përgjigjet efektivisht dhe në përputhje me këtë ligj ankimeve të marra për shkak të diskriminimit të kryer nga punëmarrësit e tij, brenda një muaji nga marrja e tyre”.

Mbështetur në sa më sipër, Komisioneri gjykon se, Shoqëria Webhelp Albania shpk, nuk ka zbatuar parashikimet ligjore të LMD-së lidhur me hetimin dhe shqyrtimin *efektiv* të ankesës për diskriminim të ankueses dhe haptazi i ka shkelur ato. Komisioneri vëren se, pavarësisht faktit që me dakordësinë e ankueses, e ka transferuar atë në një fushatë tjetër, Shoqëria Webhelp Albania shpk nuk i është përgjigjur dhe as ka shqyrtuar pretendimin e saj për diskriminim.

Në rast se do të kishte ndjekur një procedurë të tillë ligjore të parashikuar shprehimisht në LMD, Shoqëria Webhelp Albania shpk, duhet të kishte patur në konsideratë njëherësh edhe zbatimin e parimit të kontradiktoritetit, si një garanci që ankueses duhet t’i ish in krijuar mundësitë që ankesa e saj me pretendim diskriminim, të trajtohej efektivisht dhe ajo të dëgjohej dhe të paraqiste argumentet e provat e saj.

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 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*”.

Në këtë kontekst, Shoqëria Webhelp Albania shpk, duhet të kishte marrë masa konkrete dhe efektive për trajtimin e pretendimeve të ankueses, sipas parashikimeve ligjore.

¹⁵ Detyrimet e Punëdhënësit.

PËR KËTO ARSYE :

Bazuar në nenet 32 dhe 33 të ligjit nr. 10221, 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, A. Dh., gjatë marrëdhënieve të punësimit, nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk, për shkaqet e pretenduara prej saj.
2. Konstatimin e shkeljes së dispozitës së Ligjit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, neni 13, germa c), nga ana e Shoqërisë Webhelp Albania shpk, lidhur me mostrajtimin e ankesës për diskriminim të bërë nga A. Dh.
3. Shoqëria Webhelp Albania shpk, të marrë masa për të parashikuar në rregulloret dhe aktet e saj të brendshme, procedura konkrete për trajtimin e ankesave për diskriminim sipas përcaktimeve të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar dhe të marrë masa për trajnimin e organeve përgjegjëse për trajtimin e ankimeve me objekt diskriminimin.
4. Shoqëria Webhelp Albania shpk, brenda 3 muajve nga marrja dijëni për këtë vendim, duhet të njoftojnë Komisionerin, lidhur me masat konkrete të marra për zbatimin e këtij vendimi.
5. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijëni.

KOMISIONERI

Robert GAJDA

(Shkaku: bindjet politike dhe gjendja civile)
(Fusha: Punësim)