



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. 635 Prot.

Tiranë, më 31. 03. 2026

V E N D I M

Nr. 63, datë 31. 03. 2026

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi¹, bazuar në nenin 32, pika 1, germa “a”, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar², mori në shqyrtim ankesën nr. 309 regj, datë 05.12.2025, paraqitur nga ankuesja G. A. C, kundër Shoqërisë Albanian Marketing Service-Teleperformance Albania shpk³, me pretendimin e diskriminimit për *shkak të gjuhës, shtetësisë dhe gjendjes shëndetësore*.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Bazuar në parashtrimet e depozituara nga subjekti ankues, G. C., parashtron në ankesë se: *“Të hënën, më 24 nëntor, unë dhe operatori, E. B., ishim të pranishëm në zyrat e Teleperformance Albania në Rrugën e Kavajës. Atë mëngjes, kolegu im, E. B., u ndje keq për shkak të aritmisë kardiake, pasi iku nga dhoma e trajnimit për të marrë ilaçe, dhe në fund kërkoi që unë ta shoqëroja në shtëpi pasi nuk mori kujdes mjekësor në zyrë (na thanë se nuk kishte mjek të pranishëm) dhe nuk iu ofrua ndihmë nga dy personat përgjegjës, znj. I. L. dhe znj. A. A.*

Në këtë pikë, ia shpjegova situatën znj. I. L., duke i shpjeguar se gjendja e E. B. ende nuk ishte përmirësuar, dhe për shkak të mungesës së kujdesit mjekësor, më duhej ta çoja në shtëpi. Znj. I. L. u largua për të diskutuar situatën me znj. A. C. në një dhomë ngjitur. Znj. A. C. hyri më pas në dhomë, duke folur me zë të lartë, duke më akuzuar mua dhe E. B. se gënjenim, duke thënë se ne e përdorim

¹ Në vijim do t’i referohemi me shkurtesën Komisioneri.

² Në vijim do t’i referohemi me shkurtesën “LMD”.

³ Në vijim do t’i referohemi me shkurtesën Shoqëria ose Shoqëria AMS.

sëmundjen si justifikim për të mos punuar, duke abuzuar me sistemin mjekësor-ligjor dhe duke më degraduar para supervisorëve dhe kolegëve të mi. Ndërkohë, në gati pesë vitet që kam punuar për Albanian Marketing Service/Teleperformance Albania, kam punuar pa siguracion dhe për këtë arsye nuk kam mundësinë të marrë raporte mjekësore (siç konfirmohet nga mjeku im i përgjithshëm). Po kështu, E. B., në gjashtë muajt e punës për Albanian Marketing Service/Teleperformance Albania, ka marrë një raport mjekësor vetëm në një rast. Pasi u poshtërova dhe u degradova nga znj. A. C., u largova nga zyra dhe fillova të punoja nga shtëpia. Si rezultat i presionit psikologjik, gjuhës/sjelljes verbale abuzive dhe degraduese të paraqitur nga znj. A. C., përjetova tension të lartë të gjakut gjatë gjithë ditës dhe natës.

Të nesërmen, më 25 nëntor, u thirra virtualisht në një mbledhje me znj. A. A. dhe znj. I. L. Gjatë kësaj telefonate, po diskutoja sjelljen e paraqitur nga znj. A. C. ditën e kaluar. Znj. A. C. vazhdoi të shkelte rregullat e privatësisë të vetë Albanian Marketing Service/Teleperformance Albania duke dëgjuar telefonatën tonë dhe duke u hyrë në mbledhje pa u ftuar. Gjatë kësaj kohe, ajo kërcënoi të ndryshonte kontratën time dhe të E. B., si një formë hakmarrjeje për ngjarjen e djeshme, si dhe të merrte masa nëse kontrata e lartpërmendur nuk do të ndiqej. Po kështu, unë dhe E. B. u tallëm për shqetësimet tona shëndetësore dhe u tha se nëse nuk jemi mjaftueshëm të shëndetshëm për të punuar, atëherë duhet të japim dorëheqjen. Ndërkohë, as shqetësimet e mia shëndetësore dhe as të E. B. nuk kanë dëmtuar aftësinë tonë për të punuar - e vërtetuar nga fakti që masa disiplinore nuk janë marrë kurrë kundër nesh për arsyet e lartpërmendura, si dhe nga fakti që nuk jemi njohur kurrë zyrtarisht për “çështjen” e lartpërmendur. Akuzat e saj janë të padrejta dhe të pabaza.

Situata e fundit e diskriminimit të znj. A. C., ishte se e gjithë telefonata u zhvillua në gjuhën shqipe dhe ne komunikua në gjuhën shqipe. Kur fillova të shpjegoja se ndihesha e ofenduar dhe e fyer, më tha se kishte një “barrierë gjuhësore” dhe se nuk mund ta kisha kuptuar incidentin që ndodhi një ditë më parë, si dhe se “më mungonte logjika” (fjalë që janë në mënyrë flagrante në mungesë respekti dhe joprofesionale në një vend pune). Ndërkohë, komunikua në një telefonatë për afërsisht 35 minuta në gjuhën shqipe - jo në anglisht. Për më tepër, kam jetuar (pa ndërprerje) në Republikën e Shqipërisë për gati shtatë vjet dhe, natyrisht, e flas gjuhën në një nivel ku mund ti kuptoj njerëzit.

Si shtetase amerikane, që vij nga një shtet me ligje të rrepta dhe intensive kundër diskriminimit, shpresoj që Republika e Shqipërisë të mund të paraqesë gjithashtu një nivel të ngjashëm shqetësimi kur bëhet fjalë për diskriminimin dhe abuzimin në vendin e punës - veçanërisht kur rrezikon jetën e njerëzve, si në rastin e E. B., dhe është degraduese dhe psikologjiksht dëmtuese në rastin tim.”.

Sakaq, G. C. ka kërkuar nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, që në përfundim të shqyrtimit të ankesës, të konstatojë diskriminimin e saj nga ana e Shoqërisë Albanian Marketing Service/Teleperformance Albania për shkak të gjuhës, shtetësisë dhe gjendjes shëndetësore, si dhe parandalimin dhe mos përsëritjen e ngjarjeve të tilla.

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

Komisioneri mori në shqyrtim ankesën bazuar në kompetencën e parashikuar nga neni 32, pika 1, germa “a”, të LMD, që i jep të drejtën për të shqyrtuar ankesat nga personat ose grupet e personave që pretendojnë se janë diskriminuar, sipas parashikimeve të këtij ligji.

LMD, rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit, bazuar në një listë të hapur shkaqesh, duke garantuar në mënyrë të shprehur mbrojtje në lidhje me shkakun e gjendjes shëndetësore. Në nenin 1, të LMD përcaktohet: *“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.”*

Mbrojtja nga diskriminimi, sipas nenit 7, të LMD, të ndryshuar, garantohet ndaj çdo veprimi ose mosveprimi të autoriteteve publike ose personave fizikë a juridikë që marrin pjesë në jetën dhe sektorët publikë ose privatë, që krijojnë baza për mohimin e barazisë ndaj një personi ose grupi personash, ose që i ekspozon ata ndaj një trajtimi të padrejtë dhe jo të barabartë, kur ata ndodhen në rrethana të njëjta ose të ngjashme, në krahasim me persona të tjerë ose grupe personash.

Në Kreun II, të këtij ligji, parashikohet mbrojtje e posaçme nga diskriminimi në fushën e punësimit. Në nenin 12/1/c, të LMD përcaktohet: *“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:c) trajtimin e punëmarrësve në vendin e punës, duke përfshirë trajtimin e tyre gjatë vendosjes ose ndryshimit të kushteve të punës, shpërblimin, përfitimet dhe mjedisin e punës, trajtimin lidhur me trajnimet profesionale ose gjatë procesit disiplinor apo lidhur me pushimin nga puna ose zgjidhjen e kontratës së punës.*

Referuar nenit 33, të LMD, ankesa përmban elementët e kërkuar nga ky ligj për pranimin e saj dhe shqyrtimin në themel të pretendimeve të parashtruara nga pala ankuese.

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. Në vijim të procedurave të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, me anë të shkresës nr. 1709/1 prot., datë 11.12.2025, ka njoftuar dhe kërkuar parashtrime nga Shoqëria Teleperformance, sa i përket pretendimeve të ngritura nga subjektit ankues.
2. Komisioneri përmes e-mail-it datë 16.12.2025, i përcolli subjektit ankues një kopje të shkresës nr. 1709/1 prot., datë 11.12.2025, për shkak se adresa e cituar në formularin e ankesës ishte e pasaktë dhe ishte kthyer nga ana e postës. Sakaq, Komisioneri i kërkoi ankueses të vërë në dispozicion adresën e saktë për ta ridërguar shkresën dhe mbajtur kontakte për shkëmbimin e informacionit në vijim, por nga ana e G. C. nuk u kthye asnjë përgjigje. Për këtë, Komisioneri provoi të kontaktonte disa herë edhe përmes numrit të telefonit të vendosur në formularin e ankesës por ai nuk ekzistonte.

3. Në përgjigje përsa më lart, Shoqëria Teleperformance, përmes shkresës⁴ datë 30.12.2025, informoi Komisionerin për Mbrojtjen nga Diskriminimi ndër të tjera se: “...Shoqëria Albania Marketing Service (AMS) sh.p.k. ushtron aktiviteti tregtar në Fushën e telemarketingut. e cila konsiston në ofrimin e shërbimit callcenter, nëpërmjet komunikimit chat, email, telefon etj., për klientë të ndryshëm me të cilët është nënshkruar kontrata përkatëse.

- **Formalizimi i marrëdhënies së punës:**

Punonjësja, G. C. ka filluar punë pranë shoqërisë AMS sh.p.k në muajin Prill 2021 në detyrën operatore telefonike”. Ndërsa marrëdhëniet e punës, midis palëve formalizohen me nënshkrimin e kontratës individuale të punës, datë 16.06.2021, me afat të pacaktuar, ku tre muajt e parë të punës janë konsideruar kohë prove. Kjo sipas neni 3 të Kontratës së Punës. Kohëzgjatja javore e punës është 30 orë.

Theksojmë se, ankuesja G. C. dhe bashkëshorti i saj E. B., ushtrojnë detyrën në distancë, pra ushtrojnë “punën nga shtëpia”, formalizimi i marrëdhënies së punës provohet edhe me deklarinim që punëdhënësi ka kryer pranë organeve tatimore sipas Vërtetimit të lëshuar nga organet tatimore, nga ku rezulton se ankuesja është e deklaruar me statusin e punësuar, sipas formularit E-Sig 025/a dhe në vijim deri në muajin tetor 2025, ku punonjësja ka ushtruar detyrën.

Ankuesja gjatë ushtrimit të detyrës së saj, rezulton të ketë ushtruar detyrën në distancë, “punë nga shtëpia”, kjo bazuar edhe në dhënien e pëlqimit të saj, për ushtrimin e detyrës në adresën ku ajo edhe banon.

Ushtrimi i detyrës në distancë, ka rregullime të posaçme të urdhëruara nga punëdhënësi brenda kuadrit ligjor, kjo në harmoni dhe me politikat e shoqërisë Mëmë Teleperformance, ku shoqëria AMS shpk, është pjesë e saj. Kjo referuar rregullores për ushtrimin e punës në kushte shtëpie si dhe marrëveshjes së konfidencialitetit.

- **Rrethanat dhe marrëdhëniet e punës:**

Ankuesja ka ushtruar detyrën e operatorit telefonik, pranë shoqërisë deri në muajin nëntor 2025, pasi aktualisht nga data 24.11.2025 e në vijim ankuesja G. C. dhe bashkëshorti i saj E. B., nuk janë paraqitur në detyrë me vullnetin e tyre, duke deklaruar se do ndjekin problematikën pranë organeve kompetente. Gjithashtu në një komunikim të kryer me përgjegjësën e tyre (I. L.) komunikim sms, i datës 26 nëntor 2025 ata shprehen se nuk do të paraqiten të dy në detyrë dhe se kërkojnë një takim. Aktualisht ankuesja dhe bashkëshorti i saj gjendet në kushtet e braktisjes së detyrës..

Bëjmë me dije se, në datën 25.11.2025, pranë Drejtorisë së Burimeve Njerëzore të shoqërisë AMS shpk, janë adresuar ankesa nga ankuesja dhe bashkëshorti i saj të cilët në thelb kanë pretenduar trajtim jo etik nga eprorët e tyre në datën 24.11.2025, duke pretenduar se janë gjendur për ballë “... diskutimeve me tone të larta dhe fyerje ndaj tyre, në kushtet kur E. B. është gjendur në kushte shëndetësore jo të mira, me aritmi kardiake dhe është detyruar të largohet nga trajnimi...”. Më tej pretendohet se përgjegjësja e tyre “...ka përdorur fyerje ndaj punonjësve duke u thënë se nëse janë të sëmurë të largohen nga puna... të paraqesin raporte mjekësore, pasi kjo situatë është e përsëritur në muajin shtator-tetor...”.

Punëdhënësi menjëherë pasi ka ardhur në dijeni të ankimeve rezulton të ketë njoftuar punonjësit, mbi mbajtjen e një takimi mbi shqyrtimin e ankesës, në prezencë të Drejtorit të Burimeve Njerëzore,

⁴ Protokolluar pranë Komisionerit me nr. 11 prot., datë 05.01.2026.

përgjegjësit të HR dhe një specialist, takim i cili rezultoi të jetë mbajtur në datën 9.12.2025 ora 11.30, kjo evidentuar me procesverbalin e mbajtur po në këtë datë, mbi pretendimet e ngritura.

Drejtoresha e burimeve njerëzore ka pyetur mbi situatën që ka lindur mosmarrëveshja. E. B. ka deklaruar se: "... në datën 24 nëntor 2025 është paraqitur në godinën e AMS shpk, për të vijuar me një trajnim profesional të iniciuar nga klienti... është ndier keq dhe i është dashur të largohet nga salla për të marrë medikamentet..., ka pasur raste të përsëritura, por mjekët nuk kanë arritur ta ekzaminonjë nëse ka aritmi kardiake edhe pse ka bërë shpesh vizita..., meqë gjendja e tij nuk po përmirësohej ankuesja G. C. i është dashur ta shoqërojë në shtëpi dhe janë larguar...".

Ndërkohë nga ana tjetër e pyetur ankuesja për gjendjen e saj shëndetësore, ka deklaruar se "...vuan nga hipertensioni dhe kurohet, diagnostikimi është kryer në Amerikë. Për ngjarjen e datës 24.11.2025 ajo shprehet se, është takuar me bashkëshortin dhe në kushtet kur ai nuk ndihej mirë është larguar...", ndërsa pretendohet se, nga eprorët është komunikuar me tone që asaj nuk i ka pëlqyer, dhe se u është komunikuar se kjo situatë është e përsëritur edhe në shtator 2025 (ku në fakt është lajmëruar se për arsye shëndetësore nuk mund të paraqiten në ambientet e shoqërisë, nuk rezultoi raport mjekësor).

Gjendur në këto kushte sikurse me të drejtë ka prapësuar edhe Drejtorja e HR, jemi në kushtet se - nuk evidentohen fjalë ofenduese nga eprorët dhe se debati ka qenë për arsye pune, rritje profesionale nëpërmjet pjesëmarrjes në trajnim dhe gjithashtu ka qenë fakt se kemi një përsëritje të situatës, pasi punonjësit nuk arrijnë të mbyllin trajnimin...

Gjithashtu rezultoi se sipas takimit të mbajtur vetë ankuesja dhe bashkëshorti i saj kanë pohuar se, ata nuk janë paraqitur në detyrë që prej datës 25 nëntor 2025. Referuar komunikimeve zyrtare si dhe dosjes personale të tyre evidentohet se, nuk kemi ndryshim të kushteve të kontratës, ndryshe nga sa ka pretenduar ankuesi, nuk kemi masa disiplinore të marra ndaj tyre dhe se u është komunikuar vijimësia e marrëdhënies së punës.

Në këtë komunikim u është bërë me dije, se nga ana e punëdhënësit do zbatoheshin dispozitat e Kodit të Punës, në kushtet e braktisjes së detyrës prej 10 ditëve.

Referuar përmbajtjes së ankesës, rezultoi se ankuesja nuk është e qartë në qëndrimin që ajo mban, nga njëra ana pretendon se, në mënyrë të përsëritur bashkëshorti i saj dhe ajo ka qenë me probleme shëndetësore, por nga ana tjetër në asnjë moment nuk kemi asnjë konstatim apo diagnostikim mbi gjendjen shëndetësore, për të cilën pretendohen ekspozim ndaj elementëve diskriminues. Vlen të theksojmë se, nga ana e ankueses dhe bashkëshortit në asnjë moment nuk është paraqitur e faktuar gjendja e tyre shëndetësore, ky moment ka ngelur thjesht në kontekstin e pretendimeve dhe justifikimeve, që ata të mos zhvillojnë në mënyrë definitive trajnimin profesional, në kuadër të politikave që ka fushatë për të cilën ata ofrojnë shërbim.

Referuar urdhrave dhe njoftimeve të kryera nga shoqëria si dhe procedurën për zhvillimin të trajnimit për formimin profesional, nuk provohet në asnjë moment ekspozimi i elementëve diskriminues për shkak të "gjendjes shëndetësore", sikurse pretendon ankuesja, pasi kjo nuk është provuar në asnjë moment. Çdo fushatë kërkon në mënyrë vazhduese që operatorët telefonik të kenë një eksperiencë dhe përmbushje të kërkesave profesionale, për ushtrim të detyrës, çka dikton rritjen e tyre profesionale në mënyrë të vazhdueshme, shmangia e tyre nga trajnimi dhe njohja me politikën e fushatës, sjell performancë të ulët në vijimësi, kjo ka qenë dhe arsyeja pse eprorët e tyre, a kanë

bërë me dije se nga ana e tyre nuk po përmbushën këto kushte në mënyrë të përsëritur si në muajin shtator dhe tetor 2025, fakt ky që nuk kundërshtohet as nga ankuesja.

Në lidhje me pretendimin, mbi ekspozimin e elementëve diskriminues për shkak të gjuhës dhe shtetësisë, edhe ky është një pretendim i paprovuar, ankuesja është njohëse e gjuhës shqip dhe për këtë arsye komunikimi është kryer në gjuhën shqip, edhe po ti referohemi ankesës së paraqitur pranë HR, rezulton se komunikimi është në shqip, gjithashtu edhe takimi i mbajtur pranë burimeve njerëzore është mbajtur në gjuhën shqipe, dhe nga ana e punëmarrësit/ankueses nuk është ngritur në asnjë moment pretendimi mbi komunikimin në gjuhën angleze.

Ndërsa përsa i përket ekspozimit diskriminues për shkak të “shtetësisë” edhe ky pretendim nuk qëndron, vlen të theksojmë se punonjësit që janë njohës të mirë të gjuhës angleze, kjo edhe për faktin se është shtetase amerikane, është një vlerë e shtuar për shoqërinë, pasi kjo mundëson ofrimin e shërbimit në një nivel gjuhësor edhe më të mirë se punonjësit që janë shtetas shqiptar, dhe shoqëria, për shkak të natyrës së punës dhe ofrimit të shërbimeve që ka, mundëson punësimin e të huajve që janë njohës të mirë të gjuhëve të huaja, përfshirë këtu shtetas amerikan, italian etj.

- Politikat e punësimit në shoqëri lidhur me ndalimin e diskriminimit.

i) Kodi i Sjelljes dhe Etikës;

Krijimi i një mjedisi të sigurtë pune, është një nga parimet kryesore të AMS shpk. Ne promovojmë diversitetin, barazinë dhe gjithëpërfshirjen. Të kuptosh, respektosh dhe inkurajosh diversitetin midis anëtarëve të ekipit tonë do të thotë t'i japësh secilit mundësinë të jetë vetvetja dhe të nderojë bindjet e tij kulturore, fetare, politike dhe personale. Respektimi i diversitetit është një nga vlerat tona themelore dhe është i pranishëm në të gjitha marrëdhëniet brenda Grupit. Për më shumë informacion mbi mënyrën si promovojmë diversitetin, barazinë dhe përfshirjen, konsultohuni me politikën tonë [TP Diversity and Inclusion Policy](#)

Për të raportuar çdo shkelje, përfshirë diskriminimin mbi bazën e gjinisë, aftësisë së kufizuar, orientimit seksual, identitetit dhe shprehjes gjinore, etnisë dhe racës, kombësisë, besimit dhe ideologjive, shtatzënisë ose atësisë, statusit martesor, moshës, gjendjes socio-ekonomike, shëndetësore, ngacmimeve ndaj stafit apo përvoja të tjera, punonjësit janë informuar për të kontaktuar [Global Ethics Hotline](#).

ii) Rregullore e brendshme e TP; veç të tjerash parashikon Ndalime Specifike, pika i) Çdo formë diskriminimi bazuar veçanërisht në racën, ngjyrën e lëkurës ose origjinën etnike apo sociale, karakteristikat gjenetike, gjuhën, fenë, besimin fetar ose bindjen personale, opinionet politike dhe çdo natyrë tjetër është rreptësisht e ndaluar, gjithashtu ndalohet diskriminimi ndaj individëve me status minoritar kombëtar, pasuri, lindje, handikapë, moshë dhe orientimi seksual.

iii) Kontrata kolektive e punës;

Shoqëria AMS shpk, në datën 19.11.2021 ka nënshkruar kontratën kolektive, me Sindikatën e Punonjësve të Postës dhe Telekomit Shqiptar, në nenin 6 “Të drejtat themelore”, parashikojnë:

1. Ndalohet puna e detyruar në të gjitha format e saj.

2. Në ushtrimin e të drejtës për punësim dhe profesion, ndalohet çdo lloj diskriminimi, e parashikuar në Kodin e Punës të Republikës së Shqipërisë dhe në legjislacionin e posaçëm për mbrojtjen nga diskriminimi.

3. 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. Ndalimi i diskriminimit, i përcaktuar nga kjo Kontratë Kolektive, nuk zbatohet nëse nuk ekziston një përligjje e arsyeshme dhe objektive.

Si konkluzion, në vështrim të dokumenteve të miratuar nga AMS shpk, bazuar në politikat e saj, rezulton se punëdhënësi i ka dhënë një vlerë të shtuar respektimit të të drejtave të njeriut, duke u ndalur në mënyrë të veçantë në ndalimin e çdo forme të diskriminimit, përfshirë këtu edhe “shëndetësor apo gjuhësor e shtetësi”...

- Arsyetimi Ligjor:

Referuar sa më lart, vlerësojmë se mosmarrëveshja e cila është paraqitur pranë Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në thelb të saj ka të bëjë me mosmarrëveshjen në fushën e punësimit, kjo në realizim të detyrave respektive që kanë palët në kontratën individuale të punës, Kodit të Punës si dhe akteve të miratuara nga punëdhënësi.

Marrëdhënia e punës është një marrëdhënie e cila udhëhiqet nga shumë parime të rëndësishme të cilat kanë të bëjnë me mirëbesimin, besnikërinë dhe atë të përmbushjes së detyrimit.

Gjatë zhvillimit të procedurës për shqyrtimin e ankesave, të vetmin pretendim që ka ngritur punonjësja kanë qenë “tonet e larta që nuk i kanë pëlqyer, - pretendimi që nuk kanë qenë mirë nga ana shëndetësore dhe i është dashur të largohet me bashkëshortin nga trajnimi si dhe komunikimi në gjuhën shqipe” (referuar komunikimit elektronik), nuk rezulton në asnjë moment, të provuarit e pretendimeve, kjo edhe sipas proces verbalit të mbajtur në shqyrtim të ankesës në datën 09.12.2025.

Duke sjell në vëmendje, politikat e ndjekura nga shoqëria, mbi ndalimin e diskriminimit të çfarëdo lloj forme si dhe diversitetit të punësimit dhe sigurisë në punë, po kështu edhe rrethanave të taktit mbi punësimin e punonjësve pranë shoqërisë në çfarëdo lloj kombësie dhe gjuhe të folur, pretendimi mbi diskriminimin për shkak të “gjuhës dhe shtetësisë” jo vetëm që nuk është prezent në shoqëri, por përkundrazi politikat kanë diktuar punësimin e shtetasve të huaj konform kuadrit ligjor, kjo si dhe një mundësi që shoqëria të marri më të mirën e mundshme në aspektin profesional.

Sa më lartë, pretendojmë se ankuesja G. C., në interpretim të nenit 7 të LMD, nuk është ekspozuar ndaj një trajtimi të padrejtë e disfavorizues nga Shoqëria AMS sh.p.k. Në mungesë të trajtimit të padrejtë e disfavorizues nuk kemi të bëjmë me diskriminim për shkakun e pretenduar nga ankuesja.

Si përfundim, kërkojmë nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi “Konstatimin e mosdiskriminimit, të G. C., për shkakun e pretenduar të “gjuhës, shtetësisë dhe gjendjes shëndetësore”, nga ana e AMS sh.p.k.”.

4. Përmes e-mail-it datë 14.01.2026, KMD i përcolli subjektit ankues një kopje të përgjigjes së kthyer nga ana e Shoqërisë AMS shpk, si dhe kërkoi që në vijim të përcillte pranë Komisionerit parashtrimet e saj lidhur me to, por nga ana e G. C. nuk u kthye asnjë përgjigje. Për këtë, Komisioneri provoi të kontaktonte disa herë edhe përmes numrit të telefonit të vendosur në formularin e ankesës por ai nuk ekzistonte.

Në këtë kuadër, për shkak të faktit që ankuesja nuk u arrit të kontaktohej në adresën e dhënë (atë postare, me e-mail dhe përmes telefonit) dhe nuk solli informacione të tjera shtesë, Komisioneri më poshtë do të marrë në shqyrtim vetëm informacionin fillestar të cituar në ankesë dhe provat e vëna në dispozicion nga ana e Shoqërisë AMS shpk.

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

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

Për të vlerësuar pretendimin për diskriminim për shkaqet e pretenduara të parashtruar nga ankuesja, në radhë të parë, Komisioneri do të vlerësojë nëse ajo i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë dhe më pak të favorshëm, në të drejtën për punësim në lidhje me pretendimet e ngritura në ankesë.

Lidhur me shqyrtimin e pretendimeve të subjektit ankues, Komisioneri vlerëson se objekt i gjyqimit e analizës të kësaj vendimmarrje, janë ato pretendime mbi bazën e të cilave janë investuar palët gjatë shqyrtimit të ankesës, dhe *për e mbi* të cilat ka vijuar procedura hetimore, në kuadër të këtij procesi.

Bazuar në informacionin dhe aktet e administruara gjatë procedurës së shqyrtimit të ankesës, rezultoi se:

Ankuesja, G. C., ka filluar punë pranë Shoqërisë Albanain Marketing Service shpk, në datën 16.06.2021, në pozicionin/funksionin e “Operatorit Telefonik” në gjuhën angleze. Marrëdhëniet e punës midis ankuses dhe Shoqërisë AMS shpk janë formalizuar përmes nënshkrimit të Kontratës Individuale të Punës. Gjithashtu, mbështetur në Vërtetimin e lëshuar nga Drejtoria e Shërbimit të Tatimpaguesve Nr. 9393 prot., datë 11.12.2025, G. C. i janë paguar kontributet e sigurimeve shoqërore dhe shëndetësore prej muajit Prill 2021 e në vijim.

Sipas informacionit të vënë në dispozicion nga palët në proces, marrëdhënia e punës mes saj dhe punëdhënësit/Shoqërisë AMS shpk, ka vijuar normalisht. Gjatë periudhës së ushtrimit të detyrës, nuk rezulton që ankuesja të ketë patur konflikte apo pretendime për diskriminim ndaj punëdhënësit apo strukturave të tjera menaxhuese. Gjithashtu, nuk rezulton se ndaj ankuses të jenë marrë masa disiplinore.

Mbështetur në pretendimet e cituara në ankesë, G. C., thekson se më datë 24.11.2025, bashkë me E. B., që sipas informacionit të administruar është bashkëshorti i saj, kanë qenë të pranishëm në një trajnim në zyrat e Shoqërisë, lidhur me fushatën “Soldo”. Në një moment, sipas ankuses, E. B., është ndier keq për shkak të aritmisë kardiake dhe është detyruar ta shoqërojë në shtëpi duke u larguar nga ambientet e punës.

Në datën 25.11.2025, ankuesja përmes e-mail-it, i është drejtuar Drejtorisë së Burimeve Njerëzore të shoqërisë AMS shpk, duke adresuar një ankesë ku ka pretenduar se ajo dhe bashkëshorti i saj janë trajtuar në mënyrë jo etike dhe diskriminuese nga eprorët në datën 24.11.2025, duke pretenduar se janë gjendur përballë “... diskutimeve me tone të larta dhe fyerje ndaj tyre, në kushtet kur E. B. është

gjendur në kushte shëndetësore jo të mira, me aritmi kardiake dhe është detyruar të largohet nga trajnimi...”. Më tej pretendohet se përgjegjësja e tyre “...ka përdorur fyerje ndaj punonjësve duke u thënë se nëse janë të sëmurë të largohen nga puna... të paraqesin raporte mjekësore, pasi kjo situatë është e përsëritur në muajin shtator-tetor...”.

Përsa më sipër, rezulton se pasi Shoqëria është vënë në dijeni të ankesës së paraqitur nga ana e G. C. dhe bashkëshortit të saj, përmes e-mail-it datë 03.12.2025, Departamenti i Burimeve Njerëzore, ka njoftuar ankuesen duke kërkuar që më datë 04.12.2025, të mbahej një takim lidhur me sqarimin e rrethanave të ankesës së paraqitur.

Në përgjigje të e-mail-it, më datë 05.12.2025, ankuesja ka informuar Departamentin e Burimeve Njerëzore të Shoqërisë AMS shpk, duke i sqaruar ndër të tjera se: *“Për shkak të ngjarjeve që ndodhën midis 24 dhe 25 nëntorit, nuk ndihem e sigurt për tu paraqitur në zyrat te Skënderbeu për shkak të rreziqeve potenciale të larta të dëmtimit të mëtejshëm të shëndetit tim fizik dhe mendor - pasojat e të cilave i vuajta ditët e lartpërmendura dhe vazhdoj t’i vuaj. Duke thënë këtë, kërkoj që takimi me HR, të mbahet virtualisht - mundësisht javën tjetër.*

Kërkoj që të më jepet edhe Libreza ime e Kontributeve, pasi kam punuar për Albanian Marketing Service/Teleperformance Albania për gati pesë vjet dhe nuk e kam marrë kurrë artikullin e lartpërmendur.”

Brenda të njëjtës ditë, Shoqëria AMS shpk, sipas kërkesës sipërcituar, ka njoftuar ankuesen për caktimin e takimit më datë 09.12.2025, përmes aplikacionit Microsoft Teams.

Nga informacioni i administruar në procesverbalin e mbajtur gjatë takimit të zhvilluar on-line në datën e përcaktuar, 09.12.2025, rezulton se mbledhja ka patur si qëllim dëgjimin e ankueses dhe bashkëshortit të saj, sa i përket ngjarjes së ndodhur më datë 24.11.2025. Gjatë takimit është diskutuar e gjithë ngjarja dhe pretendimet e ngritura nga ana e G. C. dhe bashkëshortit të saj, ku ndër të tjera janë pyetur nga ana e Drejtoreshës së Burimeve Njerëzore se cilat ishin fjalët ofenduese të thëna ndaj tyre. Në përgjigje të saj, G. C. ka cituar se nuk ka patur asnjë fjalë ofenduese, por mënyra se si u ishin drejtuar, zëri i lartë, sipas saj e ka bërë bisedën ofenduese. Gjithashtu, gjatë takimit Drejtoresha e Burimeve Njerëzore ka siguruar G. C. dhe bashkëshortin e saj se asnjë nuk mund të bëjë ndryshime në kontratën e punës pa kontaktuar më parë me Burimet Njerëzore.

Në përfundim të takimit, ankuesja dhe bashkëshorti i saj janë shprehur se nga data 25.11.2025 nuk janë paraqitur më në punë dhe nuk do të paraqiten më, por do të ndjekin çështjen në organet përkatëse, për t’u siguruar që situata të tilla të mos përsëriten në të ardhmen me punonjës të tjerë.

Pas takimit të zhvilluar, përmes e-mail-it datë 10.12.2025, ankueses dhe bashkëshortit të saj i është përcjell për dijeni proces verbali i mbajtur në takimin e datës 09.12.2025, me nr. 3198 prot. Në përgjigje të e-mail-it sipërcituar nuk rezulton që ankuesja apo bashkëshorti i saj të kenë patur më kontakte me punëdhënësin/Shoqërinë AMS shpk.

Sa më sipër nga informacioni i administruar nga ana e Shoqërisë AMS shpk, G. C. dhe bashkëshorti i saj kanë ndërprerë marrëdhëniet e punës duke braktisur vendin e punës.

Komisioneri konstaton se, pretendimet e ankueses për diskriminim konsistojnë në dy momente:

Së pari, ankuesja pretendon se, është trajtuar në mënyrë padrejtë dhe të pafavorshme nga punëdhënësi sa i përket situatës së ndodhur më datë 24.11.2025, ku thekson se është gjendur përballë diskutimeve me tone të larta dhe fyerje.

Së dyti, ankuesja pretendon se, është vënë në pozita diskriminuese gjatë takimit të zhvilluar më datë 09.12.2025, pasi komunikimi ishte zhvilluar në gjuhën shqipe dhe jo në gjuhën angleze të cilën ajo e përvetëson.

- *Në lidhje me situatën e ndodhur në datë 24.11.2025 dhe pretendimin e përballjes me diskutime fyese.*

Mbështetur në aktet e administruara, rezultoi që më datë 24.11.2025, mes ankueses dhe eprorëve të saj, është zhvilluar një debat lidhur me rastet e përsëritura ku ajo dhe bashkëshorti i saj nuk kanë marrë pjesë në trajnimet e mbajtura nga punëdhënësi në ambientet e zyrave. Sipas tyre, mosmarrja pjesë lidhet me gjendjen shëndetësore. Nga informacioni i administruar dhe kartela mjekësore e administruar pranë punëdhënësit/Shoqërisë AMS shpk, nuk rezultoi e provuar se ankuesja apo bashkëshorti i saj të kishin paraqitur ndonjë raport mjekësor apo ekzaminim sa i përket gjendjes shëndetësore të pretenduar.

Nga sa është parashtruar në ankesë por edhe nga informacioni i vënë në dispozicion nga Shoqëria AMS shpk, si dhe procesverbali i takimit të datës 09.12.2025, nuk u administruan prova apo fakte për të konstatuar se ankuesja është përballur me diskutime a debate fyese.

Për sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se ankuesi nuk i është nënshtruar ndonjë trajtimi të padrejtë dhe të disfavorshëm në vendin e punës nga ana e punëdhënësit.

- *Në lidhje me pretendimin e ankueses për sjellje diskriminuese në vendin e punës.*

- i. Në lidhje me pretendimin e ankueses për sjellje diskriminuese sa i takon komunikimit të zhvilluar më datë 09.12.2025 në gjuhën shqipe.*

Referuar pretendimeve të parashtruara nga ankuesja, ajo thekson se në takimin e datës 09.12.2025, i mbajtur për të sqaruar rrethanat e debatit të datës 24.11.2025, komunikimi me eprorët e saj është zhvilluar në gjuhën shqipe dhe jo në gjuhën angleze që ajo përvetëson.

Nga provat e administruara, konstatohet se:

- Për situatën e ndodhur më datë 24.11.2025, mes saj dhe eprorëve, ka vënë në dijeni punëdhënësin dhe ka paraqitur ankesë lidhur me trajtimin e pafavorshëm, në gjuhën shqipe.
- Referuar e-mail-it datë 05.12.2025, ku ka kërkuar nga punëdhënësi që takimi për sqarimin e rrethanave të ngjarjes së ndodhur më datë 24.11.2025 të shtyhet, ankuesja ka mbajtur komunikimin në gjuhën shqipe.

- Nuk rezultoi që ankuesja përpara takimit të datës 09.12.2025, të ketë kërkuar nga ana e punëdhënësit që ai të realizohet në gjuhën angleze dhe jo në gjuhën shqipe.
- Gjithashtu, edhe referuar formularit të ankesës së depozituar pranë Komisionerit, rezulton se ankuesja e ka hartuar atë në gjuhën shqipe.

Pra, nga komunikimet e mbajtura me punëdhënësin, rezulton se ankuesja nuk ka paraqitur ndonjëherë pretendime sa i përket gjuhës në të cilën ato duhet të zhvilloheshin, në atë angleze apo shqipe.

Për sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se ankuesi nuk i është nënshtruar ndonjë trajtimi të padrejtë dhe të disfavorshëm në vendin e punës nga ana e punëdhënësit.

ii. *Në lidhje me trajtimin e ankesës për diskriminim nga punëdhënësi/Shoqëria AMS shpk.*

Ligji nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, në nenin 13, pika 1, shkronja c)⁵, e tij ka parashikuar se: *“Punëdhënësi është i detyruar:.....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”.*

Neni 15⁶, i LMD-së, i ndryshuar, ka parashikuar se:

“1. Çdo punëmarrës ka të drejtë të ankohet te punëdhënësi, te Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ose në gjykatë, nëse beson se ka pësuar diskriminim. Kjo dispozitë nuk e kufizon të drejtën e ankimit në institucione të veçanta, të ngritura pranë sektorëve të ndryshëm të punësimit.

2. Gjatë periudhës së shqyrtimit të ankesës, punëmarrësi ka të drejtë të vazhdojë punën sipas kushteve të kontratës.

3. Punëmarrësi ka të drejtë të marrë informacion në çdo kohë në lidhje me trajtimin e ankesës, si dhe të marrë shpjegime për vendimet e marra nga punëdhënësi, në përgjigje të ankesës së tij, menjëherë pas shqyrtimit.

4. Në rast se punëdhënësi nuk merr masa për të hetuar dhe për të zgjidhur ankesën për diskriminim, punëmarrësi që ka bërë ankesën ka të drejtë ta ndërpresë punën, pa humbur të drejtën e pagës, për aq kohë sa është e nevojshme për t’u mbrojtur nga diskriminimi. Punëmarrësi kthen pagën e marrë, sipas këtij neni, në rast se diskriminimi i pretenduar nuk rezulton i vërtetuar me vendim të formës së prerë”.

Në nenin 5/1 të LMD-së, të ndryshuar, parashikohet se: *“1. Ndalohet diskriminimi për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji dhe mosmarrja në shqyrtim, sipas rasteve të përmendura në nenin 3 të këtij ligji, e një ankimi ose procedure, si dhe çdo forme tjetër sjelljeje që pengon zbatimin e parimit të trajtimit të barabartë”.*

Mbështetur në provat e administruara, rezulton se Shoqëria AMS shpk, në muajin Mars 2025, ka miratuar Kodin e Sjelljes dhe Etikës, duke parashikuar në të në mënyrë të detajuar, praktikat përkatëse se cila është rruga që duhet të ndiqet nga punëmarrësit për të raportuar çdo shkelje, përfshirë

⁵ Detyrimet e punëdhënësit.

⁶ Të drejtat e punëmarrësit.

diskriminimin. Një nga mënyrat, për të ruajtur edhe konfidencialitetin e punëmarrësit, parashikohet edhe raportimi on-line në Global Ethics Hotline, në të cilin citohen dhe hapat që ndërmerren deri në zgjidhjen e situatës

Referuar informacionit të administruar, rezulton se ankuesja ka bërë me dije punëdhënësin përmes e-mail-it datë 25.11.2025, duke adresuar një ankesë ku ka pretenduar se ajo dhe bashkëshorti i saj janë trajtuar në mënyrë jo etike dhe diskriminuese nga eprorët në datën 24.11.2025, duke theksuar se janë gjendur përballë diskutimeve me tone të larta dhe fyerje ndaj tyre.

Përsa më sipër, rezulton se Shoqëria pasi është vënë në dijeni të ankesës së paraqitur nga ana e G. C. dhe bashkëshortit të saj, përmes e-mail-it datë 03.12.2025, përmes Departamentit të Burimeve Njerëzore, ka njoftuar ankuesen duke kërkuar që më datë 04.12.2025, të mbahej një takim lidhur me sqarimin e rrethanave të ankesës së paraqitur.

Në përgjigje të e-mail-it, më datë 05.12.2025, ankuesja ka kërkuar që takimi të mos realizohej pranë zyrave të punëdhënësit por përmes takimit virtual, on-line.

Sakaq, Shoqëria, ka miratuar kërkesën e paraqitur nga ankuesja dhe e ka informuar se takimi do të zhvillohej më datë 09.12.2025, përmes aplikacionit Microsoft Teams.

Nga informacioni i administruar në procesverbalin e mbajtur gjatë takimit të zhvilluar on-line në datën e përcaktuar, 09.12.2025, rezulton se mbledhja ka patur si qëllim dëgjimin e ankueses dhe bashkëshortit të saj, sa i përket ngjarjes së ndodhur më datë 24.11.2025.

Mbështetur në provat e administruara dhe ato të sipërcituara, vlerësohet se:

- Shoqëria AMS shpk, ka marrë të gjitha masat për të shqyrtuar ankesën e depozituar nga ana e G. C. sa i përket shqetësimeve të paraqitura prej saj gjatë marrëdhënieve të punësimit;
- Referuar detyrimeve të parashikuara nga neni 13 dhe 15, i LMD-së, rezulton që Shoqëria AMS shpk, ka ndërmarrë masa për trajtimin efektiv të ankesës për diskriminim të ankueses, duke e shqyrtuar atë brenda afateve të përcaktuara në LMD.
- Nga informacioni i administruar, nuk rezulton që ankuesja të ketë depozituar ndonjëherë ankesë pranë punëdhënësit, lidhur me pretendime për shqetësim apo diskriminim në vendin e punës.

Përfundimisht, Komisioneri arrin në përfundimin se, ankuesja, G. C., nuk i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë, të pafavorshëm dhe të pabarabartë, në lidhje me pretendimet e parashtruara në ankesë, nga ana e punëdhënësit/Shoqëria Albanian Marketing Service shpk. 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 Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar.

PËR KËTO ARSYE :

Bazuar në nenin 32 dhe 33, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I :

1. Konstatimin e mosdiskriminimit të ankueses G. C., nga ana e Shoqëria Albanian Marketing Service shpk.
2. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijani.

KOMISIONERI

Robert GAJDA

Konceptoi: R. Babaj
Pranoi: V. Bushati
Datë: 18.03.2026