TRIBUNAL INDUSTRIJALI

Decizjoni Numru 2183

Kaz Numru 2874 ADeG

Fil-kwistjoni tax-xoghol

bejn

Simon Copperstone ID198279M

u

Help online Services Limited

dwar tkeccija mill-impjieg allegata li hi ingusta

Chairman: Is-Sur Antoine DeGiovanni

Illum l-Erbgha 21 ta' Novembru 2012

1. Riferenza

Dan il-kaz gie riferit lit-Tribunal Industrijali permezz ta' nota pprezentata fir-Registru tal-Qorti Superjuri nhar it-28 ta' Jannar 2011.

2. Rapprezentanza

2.1 Simon Copperstone, li minn issa 'l quddiem ser jissejjah ir-rikorrent, kien meghjun mill-Avukat Massimo Vella.

2.2 Il-kumpanija Help Online Services Limited, li minn issa 'l quddiem ser tissejjah il-kumpanija intimata, kienet irrapprezentata minn Christopher Baldacchino meghjun mill-Avukat Matthew Brincat.

3. Fatti tal-kaz fil-qosor

Nhar l-01.03.10 ir-rikorrenti beda fl-impieg mal-kumpanija intimata fuq bazi *whole-time* fuq kuntratt indefinit fil-kariga ta' *Customer Support Agent,* u nghata tahrig ta' erba' gimghat. Fl-ewwel xhur li beda sarulu *performance reviews* u nhar l-01.06.10 flimkien ma' erba' impjegati ohra minn fost ghoxrin, inhatar fil-kariga ta' *Help Desk Supervisor,* u ghamel zmien iharreg impjegati ohra. Ghalkemm qatt ma kien imwiddeb fuq il-qadi ta' dmirijietu, nhar l-05.11.10 intemmlu l-impieg fuq allegazzjoni li kien ikkommetta sensiela ta' zbalji.

4. Lista tax-xhieda

4.1 Christopher Baldacchino u Amanda Flores xehdu ghall-kumpanija intimata.

4.2 Wandalisa Manso Gouveia Luzzatto u Daniel Mezzapelle xehdu ghar-rikorrent u r-rikorrent xehed ghalih innifsu.

5. Lista ta' dokumenti

5.1 Il-kumpanija intimata esebiet:

5.1.1 Id-dikjarazzjoni tal-kaz konsistenti f'zewg pagni.

5.1.2 Kopja ta' twiddiba datata 07.07.10 immarkata, Dok HO1.

5.1.3 Sensiela ta' messaggi elettronici mmarkati Dok.AF1.

5.1.4 Traskrizzjoni ta' konverzazzjonijiet bejn ir-rikorrent u klijenti mmarkata Dok. AF2.

5.1.5 Traskrizzjoni ta' konverzazzjonijiet ma' klijenti fuq diska mmarkata Dok.AF3.

5.1.6 Kopja ta' sensiela ta' messaggi elettronici mmarkati Dok A4

5.2 Ir-rikorrent esebixxa d-dikjarazzjoni tal-kaz konsistenti fi tliet pagni u zewg appendici, immarkati Dok.A u Dok.B.

6. Gabra fil-qosor tax-xhieda

6.1 **Christopher Baldacchino,** impjegat fil-kariga ta' *Human Resouces Manager* mal-kumpanija intimata, ghamel spjega fil-qosor tal-attivitajiet tal-istess kumpanija, u zied jghid li r-rikorrent kien impjegat mal-kumpanija intimata nhar l-01.03.10 fil-kariga ta' *Help Desk Operator.* Wara biss xahrejn fiz-zmien tal-prova kien maghzul u nhatar fil-kariga ta' *Supervisor*. Matul iz-zmien tieghu fl-impieg, ir-rikorrent beda jaghmel zbalji ripetittivi li dwarhom kien ikun ikkoregut minn Amanda Flores. Jum fost l-ohrajn Amanda Flores semmaghtu konverzazzjoni bejn klijenta meqjusa importanti hafna (V.I.P.) u wiehed mill-*Help Desk Operators* li saret waqt il-hin tax-xoghol meta r-rikorrent kien jissorvelja x-xift. Meta din il-konverzazzjoni bdiet sejra hazin, intervjena r-rikorrent u dan kompla bl-istess mod li kien agixxa l-*Operator*. Meta spicca jisma' din l-konverzazzjoni, hu flimkien ma' Amanda Flores tkellmu

mar-rikorrent dwar il-kaz, izda dan ma rnexxilux jiskolpa ruhu. Minhabba f'hekk kien imwiddeb bil-fomm u nghata nota miktuba tal-kaz. Ix-xhud kompla li r-rikorrent kompla bl-izbalji, u dawn ir-rikorrent seta' jarahom permezz ta' messaggi fuq l-intranet, izda ma saru ebda laqghat u ma nhargu ebda twiddibiet, la bil-fomm u lanqas miktuba. Wara zmien ta' zbalji ripetuti, il-kumpanija intimata temmet l-impieg tar-rikorrent.

6.2 **Simon Copperstone**, ir-rikorrent, stqarr li beda fl-impieg mal-kumpanija intimata nhar l-01.03.10 fil-kariga ta' *Help Desk Operator* fejn kien jaghti servizz lill-klijenti permezz tat-telefon jew messaggi elettronici. It-tahrig li nghata kien mifrux fuq erbat ijiem, u l-esperjenza fix-xoghol ghallmitu li dan ma kienx adekwat. Il-laqghat dwar ezami tal-progress fix-xoghol kienu jsiru fil-bidu, izda waqfu wara ftit u ma tkomplewx. L-access ghall-*folders* dwar l-izbalji li kienu jsiru mill-impjegati kien twaqqaf ukoll, u qatt ma kien mgharraf li kellu access minn fuq xi komputer iehor. Dwar dan in-nuqqas kien kellem lil Amanda Flores u din wiegbet li kienu qeghdin jahdmu fuqha. Wara tliet xhur inhatar *Supervisor* ta' xift li jkun fih minn tliet sa hames impjegati ohra. Ix-xhud zied jghid li minhabba nuqqasijiet amministrattivi, bhal nuqqas ta' tahrig, taghrif dwar regoli, proceduri, ecc li ma jkunx aggornat bl-ahhar revizjonijiet, impjegati assenti minghajr sostituzzjoni, u nuqqas ta' impjegati li kienu jafu jitkellmu b'lingwi stranjieri, kien ikollhom jiffaccjaw problemi li ma kinux imharrga dwarhom u konsegwentement isiru certi zbalji. Ir-rikorrent ghamel spjega dettaljata dwar zbalji li ssemmew minn Amanda Flores waqt ix-xhieda taghha, fosthom meta kien hemm nuqqas ta' ftehim ma' klijenta li kienet qieghda taghmel uzu minn kont ta' haddiehor; talab certi dettalji minghand klijent li ma kienx jaf in-numru tal-kont tieghu stess; *Operator* kiteb li kien kiseb awtorizzazzjoni minghandu biex jaghti bonus u dan ma kienx minnu; skala t-talba li saritlu minn klijent lil dipartiment iehor; zamm konverzazzjoni fit-tul ma' klijent; hassar e-mail bi zball minn fost numru kbir li jidhlu waqt xift; u ma setax iwiegeb klijenta li riedet tirtira flus mill-kont taghha. Ir-rikorrent qal li dawn l-ispjegazzjonijiet ma qalhomx waqt iz-zmien tal-impieg ghaliex qatt ma nghata l-opportunita li jispjega ruhu. Dawn l-allegati zbalji qatt ma ssemmew mieghu waqt l-impieg. Ix-xhud kompla li waqt l-ahhar laqgha li kellu ma' Amanda Flores meta kien mgharraf bid-decizjoni tat-temma tal-impieg, kien mgharraf biss dwar l-ghoti ta' bonus.

6.3 **Amanda Flores,** impjegata fil-kariga ta' *Help Desk Manager* mal-kumpanija intimata, stqarret li r-rikorrent kien mistenni li jamministra xift, jaghti servizz lill-klijenti meqjusa importanti hafna (V.I.P.), u jghin lill-*Help Desk Operators* fix-xoghol taghhom. Il-komunikazzjoni mal-klijenti ssir kollha *on line* u konsegwentement ikun hemm kopja ta' dak kollu li jsir u jinghad bejn l-operaturi u l-klijenti. Ix-xhud ghamlet

riferenza ghal diversi kazi fejn ir-rikorrent naqas mill-qadi ta' dmirijietu meta, kien hemm nuqqas ta' ftehim ma' klijenta li kienet qieghda taghmel uzu minn kont ta' haddiehor, talab certu dettalji minghand klijent li ma kienx jaf in-numru tal-kont tieghu stess, *Operator* kiteb li kien kiseb awtorizzazzjoni minghandu biex jaghti bonus u dan ma kienx minnu, skala t-talba li saritlu minn klijent lil dipartiment iehor, zamm konverzazzjoni fit-tul ma' klijent, hassar e-mail bi zball minn fost numru kbir li jidhlu waqt xift, u ma setax iwiegeb klijenta li riedet tirtira flus mill-kont taghha. Ix-xhud ziedet tghid li dawn in-nuqqasijiet u ohrajn kienu jitpoggew gewwa *folder* accessibbli ghar-rikorrent biex jitghallem minnhom u jevita ripetizzjoni. Meta f'okkazjonijiet kellmet lir-rikorrent dwarhom dan gie li ammetta l-izbalji, u drabi ohra kkontestahom. Ghalkemm ma setghetx tiftakar kemm-il darba tkellmet mieghu dwar dawn l-izbalji, meta twaqqfu l-intervisti individwali dwar l-izbalji li kienu jsiru, ix-xhud qalet li xorta wahda r-rikorrent seta' jsir jaf bihom permezz tal-access li kellu ghall-*folder* rilevanti. Ix-xhud ghamlet riferenza ghal konverzazzjoni fuq diska Dok. AF 3 meta r-rikorrent dahal f'konverzazzjoni ma' klijenta V.I.P. u qalilha li ghalkemm ma kellhiex dritt ghat-talba taghha kien ser japprovalha l-bonus fuq inizjattiva tieghu. F'dan il-kaz inharget twiddiba bil-fomm li taghha nzamm rekord miktub, u li dwarha r-rikorrent naqas li jezercita d-dritt tal-appell. Ziedet tghid li fl-ahhar laqgha li hi u Christopher Baldacchino kellhom mar-rikorrent ghamlu elenku tal-izbalji kollha li kien ghamel ir-rikorrent matul l-impieg tieghu. Meta r-rikorrent wiegeb li ried imur lura fil-kariga ta' *Help Desk Operator,* hi qaltlu li l-izbalji xorta wahda ma kinux accettabbli minn dak il-livell. Ix-xhud temmet tghid li kien hemm zmien wara li twaqqfu l-intervisti individwali dwar l-izbalji li kienu jsiru, meta kien twaqqaf l-access lil kulhadd ghall-folders rilevanti, minhabba li l-kumpanija intimata ntebhet li l-impjegati setghu jidhlu fil-folders ta' xulxin. Wara li dan l-access kien kontrollat, is-*Supervisors* setghu jidhlu fil-folders taghhom biss jekk imorru fuq komputer iehor.

6.4 **Wandalisa Manso Gouveia Luzzatto**, ex-impjegata fil-kariga ta' *Help Desk Operator* u wara xi zmien fil-kariga ta' *Help Desk Supervisor* mal-kumpanija intimata, stqarret li kienet mgharrfa li kien ser ikollha ghaxart ijiem tahrig u rceviet tnejn biss. Ziedet tghid li minhabba li fuq kull xift mhux dejjem kien ikun hemm *Help Desk Operators* li jitkellmu bil-lingwi stranjieri kienu jiffaccjaw diversi problemi. Ix-xhud stqarret li r-rikorrent kien jaqdi dmirijietu tajjeb, ghaliex kien jaf xoghlu u kien jghin lill-impjegati tieghu fuq ix-xift. Ix-xhud temmet tghid li kienet irrizenjat ghaliex kienet mitluba tigdeb.

6.5 **Simon Mezzaperla**, ex-impjegat fil-kariga ta' *Help Desk Operator* mal-kumpanija intimata, stqarr li kien jaf lir-rikorrent ghaliex hadem mieghu meta dan tal-ahhar kien *Supervisor*. Zied jghid li r-rikorrent kien jaf xoghlu u kien jghin lil kullhadd. Il-lingwi dejjem kienu jkunu problema

meta min jitkellimhom kien ikun nieqes u ma jkunx sostitwit. Ix-xhud temm jghid li meta ntemm l-impieg tar-rikorrent kien ukoll intemm l-impieg tieghu u ta' impjegat iehor.

7. Gabra fil-qosor tat-trattazzjonijiet

7.1 Fit-trattazzjoni tal-kaz l-Avukat Matthew Brincat f'isem il-kumpanija intimata:

7.1.1 Argumenta li:

- L-attivita tal-kumpanija intimata kienet tirrikjedi attenzjoni specjali lil kull klijent, u b'mod partikulari persuna meqjusa V.I.P. minhabba li dawn kienu jirrendu l-akbar ammont ta' dhul ghall-kumpanija.
- Is-sistema ta' sorveljanza u korrezzjoni ta' zbalji li jsiru mill-impjegati kienet bazata fuq sensiela ta' messaggi elettronici li kienu accessibbli ghall-impjegati.
- Ir-rikorrent dejjem kien mgharraf dwar l-izbalji li kien jaghmel waqt laqghat li kienu jsiru, u dawn il-laqghat wasslu ghat-twiddiba li kien inghata. Minkejja dan kollu r-rikorrent kien jikkontesta l-htija u ma jaccettax korrezzjoni.
- Meta dawn il-laqghat twaqqfu, il-korrezzjoni tkompliet permezz ta' access li kellu ghall-*folder* rilevanti, izda r-rikorrent ma kienx jaghmel uzu minn din il-facilita`.
- Minn dan kollu jirrizulta li r-rikorrent ma kellux dispozizzjoni li jitghallem mill-izbalji.

7.1.2 Talab biex fid-dawl ta' dan kollu t-Tribunal Industrijali jiddikjara li r-rikorrenti tkecca ghal raguni gusta u sufficjenti skont il-ligi. Fil-kaz li t-Tribunal jiddeciedi mod iehor, allura ghandu jikkonsidra z-zmien qasir li r-rikorrent ghamel fl-impieg mal-kumpanija intimata, u wkoll li sab impieg alternattiv fi zmien qasir.

7.2 Fit-trattazzjoni tal-kaz l-Avukat Massimo Vella f'isem ir-rikorrent:

7.2.1 Argumenta li:

- Il-provvedimenti statutorji rilevanti ghat-temma tal-impieg ma jaghmlu ebda distinzjoni bejn industrija w ohra.
- Il-prassi stabbilita mit-Tribunal Industrijali, fil-kaz ta' temma tal-impieg bazata fuq nuqqasijiet ripetuti tal-impjegat, tirrikjedi li jkun hemm sensiela ta' tliet twiddibiet miktuba li jaghmlu l-konsegwenzi ghal-leventwalita' ta' tkeccija cari. F'dan il-kaz kien hemm biss twiddiba bil-fomm wahda.
- Il-fatt li meta tkecca r-rikorrent kien hemm zewg impjegati ohra li tkeccew fl-istess jum, aktar iva milli le jindika li kien hemm mottivi differenti minndak li pprezentat il-kumpanija intimata ghat-temma tal-impieg.

7.2.2 Fid-dawl ta' dan kollu talab lit-Tribunal Industrijali jiddikjara li t-l-kumpanija intimata temmet l-impieg tar-rikorrenti minghajr raguni gusta u bizzejjed skond il-ligi, u konsegwentement ir-rikorrent ghandu jinghata kumpens xieraq.

8. Kunsiderazzjonijiet tat-Tribunal Industrijali

8.1 Jirrizulta mill-provi li:

8.1.1 Kien hemm zmien fil-bidu tal-impieg tar-rikorrent li l-kumpanija intimata kienet torganizza laqghat ma' impjegati individwali biex tisma' l-verzjoni taghhom dwar allegati zbalji li kienu jsiru fil-komunika mal-klijenti. Meta l-kumpanija intimata ma kinitx tkun sodisfatta bl-ispjega tal-impjegat kienet twiddbu jew bil-fomm jew bil-miktub biex jaghmel hiltu jevita l-istess zbalji u ohrajn fil-futur.

8.1.2 Matul l-ewwel tliet xhur fl-impieg tar-rikorrent u fiz-zmien meta r-rikorrent kien jokkupa l-kariga ta' *Help Desk Operator*, ma kienx hemm nuqqasijiet min-naha tar-rikorrent li jirrikjedu twiddib, la bil-fomm u lanqas bil-miktub.

8.1.3 Immedjatament wara l-ewwel tliet xhur fl-impieg, u meta kien ghadu kif kien promoss ghall-kariga ta' *Help Desk Supervisor* ir-rikorrent kien imwiddeb bil-fomm dwar allegat nuqqas. Ghalkemm ir-rikorrent ma kienx sodisfatt

bit-twiddiba li nghata, ma appellax mid-decizjoni kif kellu c-cans li jaghmel.

8.1.4 Wara dan l-avveniment il-kumpanija intimata bidlet is-sistema li tiltaqa' mal-impjegati wicc imb wicc ghall-iskop ta' korrezzjoni u tahrig, u introduciet sistema li tistrieh fuq messaggi elettronici. Ma jirrizulta minn imkien li dawn il-messaggi kienu jinkludu twiddib bil-fomm jew bil-miktub li jaghmel lil min jaqrahom konxju li l-allegati zbalji tieghu setghu jwasslu ghat-temma tal-impieg.

8.1.5 Is-sistema gdida ta' korrezzjoni kellha n-nuqqas li meta fuq medda ta' zmien l-allegati zbalji kienu jeccedu dak tollerat mil-kumpanija intimata, issir laqgha mal-impjegat u jekk l-ispjegazzjonijiet tieghu ma jintlaqghux ikun imwiddeb gradatament li seta' jitlef l-impieg. L-unika laqgha li kien hemm kienet dik li matulha kien mgharraf li ntemmlu l-impieg.

9. Decizjoni

It-Tribunal Industrijali, wara li sema' x-xhieda tal-partijiet, qara s-sottomissjonijiet, evalwa x-xhieda u d-dokumenti kollha, kif ukoll ta kunsiderazzjoni tat-trattazzjoni tal-partijiet, jaqta' u jiddeciedi li:

9.1 It-tkeccija tar-rikorrent mill-impieg ma saritx ghal raguni gusta u sufficjenti.

9.2 Jordna lill-kumpanija intimata thallas lir-rikorrent is-somma ta' Sitt Elef u Tliet Mitt Ewro (€6,300.00) bhala kumpens ghal tkeccija ingusta. Dan il-hlas ghandu jsir mhux aktar tard minn xahar wara d-data ta' din id-decizjoni.

Ghall-fini ta' taxxa u drittijiet it-Tribunal Industrijali jiffissa s-somma ta' Tlieta u Disghin Ewro u Sbatax -il centezmu (€93.17).

____

A. DEGIOVANNI
Chairman