TRIBUNAL INDUSTRIJALI

DECIZJONI NUMRU 2949

Kaz Numru 3984/CC **Fil-Kwistjoni tax-Xoghol**

bejn

David Joaquin Goncalves Geraldes

u

BEM Operations Limited (C-70387)

dwar tkeccija mill-impjieg allegata ngusta

Chairman: Is-Sur Charles Cassar M.B.A.(Exec.), Dip.Lab.Stud., Cert.Mediator (UK)

Illum l-Erbgha 18 t'Ottubru, 2023

- **Introduzzjoni**

Dan il-kaz gie riferut lit-Tribunal Industrjali permezz ta' nota pprezentata mill-Appellant David Joaquin Goncalves Geraldes fir-Registru tal-Qrati Superjuri nhar it-21 ta' Lulju 2021 fejn sostna li l-impjieg tieghu kien gie terminat b'mod ingust. Is-Socjeta' ntimata min-naha l-ohra sostniet li l-Appellant tkecca abbazi ta' raguni tajba u bizzejjed skont il-ligi.

It-Tribunal ha konjizzjoni tad-dikjarazzjonijiet tal-kaz kif prezentati miz-zewg partijiet, zamm tnax-il seduta fejn sema' x-xhieda mressqa miz-zewg nahat, evalwa l-provi u d-dokumenti kollha kif esebiti, kif ukoll ha 'in konsiderazzjoni' l-argumenti kif ipprezentati fit-trattazzjoni finali tal-avukati difensuri.

Ma kienx possibbli li t-Tribunal jiddeciedi dan il-kaz fi zmien xahar kif stabbilit mil-ligi minhabba limitazzjonijiet ta' facilitajiet amministrattivi.

- **Rapprezentanza**

David Joaquin Goncalves Geraldes li minn issa l-quddiem ser jissejjah l-Appellant kellu l-assistenza ta' l-Avv. Edmond Cuschieri u l-Avv. Rachel Tua. BEM Operations Ltd., li minn issa l-quddiem ser tissejjah is-Socjeta' ntimata kienet irraprezentata minn Ms. Geraldine Gilford assistita mill-Avv. Lara Pace u l-Avv. Matthew Brincat.

- **Fatti fil-qosor tal-kaz**

L-Appellant kien impjegat mas-Socjeta' ntimata bhala *Customers' Service Agent (International)* fl-24 ta' Dicembru 2016.

Nhar it-18 ta' Mejju 2021 permezz t'ittra ffirmata minn Geraldine Gilford *HR Director* huwa kien infurmat li l-impjieg tieghu kien ser ikun terminat bhala mizura dixxiplinarja u li l-ahhar gurnata tax-xoghol tieghu kienet ser tkun dakinhar stess.

- **Gabra fil-qosor tax-xhieda**

Alison Galea bdiet ix-xhieda taghha billi qalet li hija tokkupa l-kariga ta' *Head of Talent Development* fl-*HR Department* tas-Socjeta' ntimata. Hija qalet li l-Appellant fi hdan il-kariga li kien jokkupa kellu l-inkarigu li jikkommunika direttament u jirrispondi lill-klijenti nternazzjonali bis-suq ewlieni jkun dak Portugiz. Hija spjegat li hija kienet tippresjedi l-laqghat li jkunu 'smiegh formali ta' dixxiplina' fejn kienet tassigura li l-process ikun rispettat min-naha taghhom. Wara hija ghaddiet biex tat id-dettalji ta' smiegh li kien involut fih l-Appellant fi Frar 2021, li kien gie inizjalat fuq *Email* ta' Richard Jensen *Head CS Operations*, fejn huwa kien ghamel referenza ghal xi lmenti dwar l-operat tal-Appellant. Hija stqarret li wara diskussjonijiet li kellha kemm ma' Jensen u anke ma' Vitor Borges Silva *Customer Service Team Leader* li kien is-superjur dirett tal-Appellant, kien gie deciz li l-kaz ikun ittrattat bhala smiegh dixxiplinarju formali. Hija qalet li l-ilmenti dwar l-Appellant kienu relatati mall-imgieba tal-Appellant lejn is-superjuri tieghu bhal insuburdinazzjoni fejn ma kienx jaghmel dak li kien ikun dirett biex jaghmel u atteggjament mhux xieraq.

Hija kompliet li s-smiegh dixxiplinarju kien sar fis-26 ta' Frar 2021. Hija qalet li prezenti apparti hi u l-Appellant kien hemm Luana Cortes mill-*HR*, Richard Jensen u Vitor Borges Silva. Hija qalet li dakinhar l-Appellant ma kienx assistit minkejja li kien infurmat li seta' jkollu lil xi hadd mieghu. Hija spjegat li fil-bidu tas-smiegh min-naha tal-*Management* issir spjegazzjoni dettaljata ta' dak li qed ikun jigi mixli bih l-impjegat. Hija spjegat li matul dan il-meeting li kien pjuttost twil, ghal kull akkuza ta' mgieba mhux xierqa jew insuburdinazzjoni l-Appellant kien jixxiftja l-htija fuq it-*Team Leader* u xi drabi anke lejn Jensen bhala l-*Head Operations*. Ix-xhud stqarret li wara deliberazzjoni min-naha taghhom kien gie deciz li l-Appellant jinghata '*final written warning*' datat dakinhar tas-smiegh. Hija kompliet li l-Appellant kien infurmat li huwa kellu 5 granet fejn huwa seta' jappella minn din it-twissija u li tali appell kien ikun irid isir lil Geraldine Gilford *HR Director*.

Ix-xhud qalet li fl-1 ta' Marzu baghtet *Email* lill-Appellant li fiha kien hemm anness ir-'*written warning'* u huwa rrisponda lilha fil-5ta' Marzu fejn qalilha li

ma kienx qed jaqbel mat-twissija li nghata u li ma kienx ser jiffirma d-dokument anness. Hija stqarret li hija ma kinitx qed tqis il-korrispondenza tal-Appellant bhala appell izda bhala risposta lilha tal-*Email* li kienet baghtet lill-Appellant. Ix-xhud stqarret li fl-*Email* li hija baghtet lill-Appellant spjegatlu li l-firma tieghu kienet qed tintalab bhala rcevuta li huwa kien ircieva t-twissija u li jekk irid jappella kellu jibghat *Email* separata lil Geraldine Gilford minghajr il-htiega li l-*HR* ikun ikkupjat. Hija stqarret li sa fejn taf hi, appell min-naha tal-Appellant ma sarx. Hija kompliet li xi ftit granet wara rceviet komunikat b'*Email* minghand Vitor il-*Line Manager* tal-Appellant fejn gharraf li l-Appellant kien qed jitlob kumpens bhala tpartit ghat-tkeccija tieghu. Hija tenniet li t-tkeccija tal-Appellant f'dak l-istadju qatt ma kienet ikkontemplata.

Ix-xhud kompliet li fl-14 ta' Mejju ntbaghtet *Email* minghand Maria Alina Cordos li hija l-*Customer Service Director* li tigi fuq Jensen, fejn gharrfet li l-Appellant kien baghat sitt *Emails* li ghalija kienu attentat frodulenti biex ikun jindika produttivita oghla min-naha tieghu. Ix-xhud qalet li Alina kienet baghtet din l-*Email* peress li kienet konxja li l-Appellant kien inghata twissija ahharija u dwar il-prestazzjoni fqira u l-imgieba tieghu. Ix-xhud kompliet li Alina kienet ikkuntatjathom ghaliex hasset li dawn kienu atti ta' mgieba skorretta grossolana, fejn anke min-naha tal-Appellant kien uza lingwagg mhux xieraq ma' klijenti.
Ix-xhud qalet li rceviet kopji ta' *Chats* li ghaddew bejn l-Appellant u klijenti li jindikaw lingwagg mhux accettabbli. Hija stqarret li f'dak l-istadju Alina kienet irakkomandat li l-Appellant ikun sospiz bil-paga shiha.

Ix-xhud kompliet li dan l-avveniment wassal ghat-tieni smiegh ta' dixxiplina li kien sehh nhar it-18 ta' Mejju 2021 u li eventwalment wassal ghat-terminazzjoni tal-impjieg tal-Appellant, smiegh li kien presedut minn Geraldine Gilford. Hija qalet li hija kient prezenti sabiex tiehu noti ta' dak li kien qed isehh. Hija qalet li s-smiegh kien wiehed qasir u li fiha kien gie spjegat lill-Appellant is-severita ta' dak li kien qed jigi mixli bih. Hija qalet li r-rispons tal-Appellant kien wiehed kwiet. Hija qalet li wara li saret deliberazzjoni kien gie deciz li minhabba s-severita tal-akkuzi, l-impjieg tal-Appellant kellu jigi fi tmiemu. Hija kompliet li l-ittra tat-terminazzjoni nharget dakinhar stess.

Geraldine Gilford bdiet ix-xhieda twila taghha billi qalet li hija tokkupa l-kariga ta' *HR Director* ma' Betclick Group fejn tiehu hsieb kemm l-ufficcju ta' Malta u ta' tlett ufficcini ohra fl-Ewropa. Dwar it-terminazzjoni tal-impjieg tal-Appellant hija bdiet billi stqarret li qabel tali terminazzjoni kien hemm azzjonijiet dixxiplinari ohra fil-konfront tieghu li kienu gew inizjalati fi Frar 2021, fejn kien hemm kazi ta' komportament mhux rispettuz, attitudni negattiva, u i*nsubordination* lejn is-superjuri tieghu. Hija spjegat li dak li wassal ghat-tkeccija tieghu kienu akkuzi ta' xoghol li kien ghamel li ma kienux skond l-ordni tas-

superjuri u kien hemm anke *fraudulent chats* li hu kien uza biex ikun jista' jtejjeb il-puntegg tal-*performance* tieghu. Hjia spjegat li fil-kaz li wassal ghat-terminazzjoni mill-impjieg tal-Appellant hija ma kinitx involuta direttament mill-ewwel izda kienet konxja peress li kienet tkun involuta fl-*Emails* li kienu jigu skambjati.

Hija kompliet li fit-23 ta' Frar 2021 kien sar l-ewwel *meeting* dixxiplinarju fejn hija ma kinitx prezenti, izda kien hemm il-kollega taghha Alison, li ltaqghet maghha wara sabiex ittiha f*eedback* ta' x'kien sar f'dik il-laqgha u li fih kien gie deciz li l-Appellant jinghata *final warning*. Hija kompliet li tali twissija nhargitlu nhar l-1 ta' Marzu 2021. Hija qalet li fil-5 ta' Marzu huwa (l-Appellant) kien baghat *Email* lil Alison fejn kien qalilha li ma kienx qed jaqbel ma' din it-twissija u fejn Alison kienet wegbitu u spjegatlu li l-procedura hi li appell irid ikun indirizzat lil Geraldine (ix-xhud). Ix-xhud kompliet li fil-5 ta' Marzu kienet irceviet *Email* minghand Vitor li kien it-*Team Leader* u li lejh l-Appellant kien jirraporta, fejn kien gharrafhom li l-Appellant tkellem mieghu u qallu li kien jikkunsidra li jigi kumpensat biex jirrizenja. Hija spjegat li d-direzzjoni taghhom kienet li jinghata twissija bil-miktub u mhux li jigi terminat l-impjieg. Hija qalet li fil-25 ta' Marzu irceviet *Email* minghand l-Appellant fejn infurmaha li ma kienx qed jaccetta l-*final warning* li kien inghata aktar qabel nhar l-1 ta' Marzu. Hija qalet li kienet irrispondietu fejn gharrfitu li tali appell ma setax jigi kkunsidrat peress li kienu nqabzu l-hames t'ijiem li matulhom seta' jappella. Hija nfurmatu li pero' kienet lesta li tiltaqa' mieghu fil-presenza ta' Luana Cortes u jiddiskutu s-sitwazzjoni. Hija kompliet li l-laqgha deskritta minnha bhala nformali saret nhar l-14 t'April 2021.

Hija spjegat li matul din il-laqgha l-Appellant qal li kien ingust mieghu li hu biss kien inghata tali *warning* u li tali twissija kien imissha saret ukoll fil-konfront ta' zewg *Teamleaders* ohra li kienu jdejjquh, kienu *rude* man-nies u kien hemm nies fil-*Customer Services Department* li ma kienux kuntenti bihom. Hija qalet li tali laqgha damet madwar siegha u nofs. Hija kompliet li matul din il-laqgha hija kienet insistit mall-Appellant sabiex jiffoka aktar fuq xogholu ghaliex il-prestazzjoni tieghu kienet ftit baxxa.

Hija kompliet li wara din il-laqgha kienet iltaqghet ma' David u ma' Richard Jansen bhala superjuri tal-Appellant u fejn wara sar anke *follow up meeting* maghhom bil-presenza tal-Appellant, nhar il-25 t'April 2021. Ix-xhud kompliet li nhar l-14 ta' Mejju rceviet *Email* minghand Alina Cardos li hija *CS Director* fejn gharrfet lill-*HR Group* li l-Appellant kien ghamel zbalji ftit riskjuzi fix-xoghol tieghu, fejn hija spjegat x'kienu n-nuqqasijiet imwettqa minnu. Ix-xhud wara tat deskrizzjoni elaborata ta' dawn in-nuqqasijiet. Hija sostniet li dawn in-nuqqasijiet m'humiex accettabbli partikolarment mill-Appellant li kien jaf sew kif irid ikun kondott ix-xoghol b'mod partikolari ma' klijenti *VIP* kif kien f'dan

il-kaz riferut. Hija kompliet li kien ukoll gie rilevat li l-Appellant kien qed jimmanipola l-*Customers Satisfaction Score* b'tali mod sabiex jaghti stampa aktar posittiva tal-prestazzjoni tieghu milli fil-fatt kienet. Hija spjegat kif ikun kondott tali *score* u kif tista' ssir manipulazzjoni tieghu.

Gilford spjegat li l-Appellant minkejja li kien jaf li huwa ma jistax jisservisja klijenti *VIP* ghax dan kien isir minn dipartiment apposta xorta ghamel hekk. Ix-xhud qalet li bhala *Management* kienu ftehmu li jiltaqghu mieghu ufficjalment bhala kaz dixxiplinarju nhar is-17 ta' Mejju 2021. Hija qalet li f'dak il-*meeting* flimkien maghha kien hemm ukoll Vitor bhala *Team Leader* u Richard Jansen li kien *Head of Operations*. Hija spjegat li matul dan il-*meeting* staqsew lill-Appellant jaghti spjegazzjoni ta' ghemilu, fejn huwa qal li dakinhar ma kienx qed ihossu sew u li kien qatta' hafna hin fit-*toilet*. Hija sostniet li matul din il-laqgha l-Appellant ma ta l-ebda spjegazzjoni plawzibbli ta' ghemilu.

Gilford qalet li wara dan il-*meeting* infurmawh li huwa kien qed jigi sospiz *on full pay* sakemm isiru aktar investigazzjonijiet. Hija stqarret li meta komplew jiddeliberaw appena giet konkluza din il-laqgha kkonkludew li l-impjieg tieghu kellu jigi terminat. Hija kompliet li l-ghada regghu sejjhulu biex jiltaqghu mieghu, fejn kien gie spjegat lilu li wara li ddeliberaw kien gie deciz li l-impjieg tieghu jigi mitmum. Ix-xhud qalet li matul din il-laqgha l-Appellant kien kalm u accetta tali konkluzjoni. Meta mistoqsija jekk qabel il-kazi riferuti mix-xhud, kienx hemm kazi ohra fil-konfront tieghu x-xhud qalet li ma setghetx tkun taf ghaliex il-procedura hija li *warnings* ikunu mnehhija mir-*records* wara sena. Hija stqarret ukoll li ma tafx li qabel dawn l-avvenimenti l-Appellant kien gibed l-attenzjoni taghhom fuq xi haga dwar li huwa kien gibed l-attenzjoni ta' Richard Jansen fuq xi haga partikolari li taffettwa l-*bonuses* taghhom, f'dan il-kuntest hija stqarret li ma tafx kif jinhadmu l-*bonuses* ta' *agents* ghax dawn isiru mis-*CS Department*.

Hija qalet li d-dettalji li xehdet dwar manipulazzjoni tas-*CSS* mill-Appellant inghataw lilha mis-*CS Department* ghaliex huma jamministraw l-operazzjonijiet li jsiru hemmhekk. Ix-xhud pprezentat kopji ta' korrispondenzi f'forma ta' *snapshots* li jaghmlu referenza ghal zewg laqghat, wahda *online* u ohra in persona li skond ix-xhud kienu saru nhar is-17 u t-18 ta' Mejju 2021 rispettivament. Ix-xhud spjegat li fl-ewwel laqgha l-Appellant gie mgharraf b'certu nuqqasijiet waqt il-qadi tad-doveri tieghu u fejn huwa nghata c-cans jaghti l-verzjoni tieghu. Hija kompliet li xi nofs siegha wara din il-laqgha hija baghtet *E-mail* lill-Appellant fejn infurmatu li huwa kien qed jigi sospiz '*on pay'* sakemm jaghmlu l-investigazzjonijiet taghhom. Hija qalet li wara din il-komunikazzjponi hija baghtet *Email* ohra lill-Appellant fejn avzatu li kienet ser issir laqgha ohra mieghu.

Dwar it-tieni laqgha li saret nhar it-18 ta' Mejju 2021, ix-xhud qalet li kienet f'din il-laqgha fejn l-Appellant gie mgharraf bit-temm tal-impjieg tieghu. Hija spjegat il-procedura wzata fil-kazijiet fejn impjegat ikun qed jigi mixli li wettaq xi azzjoni gravi. Hija qalet li l-ewwel issir laqgha fejn l-impjegat jigi spjegat lilu n-nuqqas u jinghata c-cans jaghti l-verzjoni tieghu. Kompliet li wara din il-laqgha il-*management* jiddelibera dak li jkun sema' u wara ssir laqgha ohra mall-impjegat fejn jinfurmawh b'dak li jkun iddecieda l-Management.

Richard Jensen beda x-xhieda tieghu billi qal li huwa *Head Customer Operations* ta' BEM sa minn Dicembru 2018, fejn huwa jimmaniggja t-*Team Leaders*, u fejn allura l-Appellant kien jirrispondi ghal wiehed minnhom. Huwa qal li r-relazzjoni tieghu mall-Appellant kienet wahda ta' kollegi fuq il-post tax-xoghol. Ix-xhud spjega f'certu dettal ir-responsabilitajiet li kellu l-Appellant li kien gie mpjegat ma' Betclick qablu, bhala *Customer Service Agent,* fejn giet deskritta minnu bhala funzjoni mportanti ghaliex hija l-wicc tal-kumpanija meta klijent ikollu problemi. Ix-xhud wara ta spjegazzjoni dettaljata ta' kif jinhadem il-*performance bonus* a bazi ta' *KPI's* li jkunu gew issettjati mill-management u fejn l-impjegat ikun konxju taghhom. Huwa stqarr li ma jafx li kien hemm xi okkazjoni fejn impjegat ma nghata l-ebda bonus minhabba l-prestazzjoni tieghu ghajr fejn dan ikun inghata xi *warning.* Huwa qal li l-ammoont ta' bonus kien ivarja skont il-prestazzjoni.

Huwa qal li huwa ngieb konxju ta' problema fil-prestazzjoni tal-Appellant jew minn *team leader* min-naha Portugiza jew minn xi nies involuti hemmhekk. Ix-xhud wara ghadda sabiex spjega kif titkejjel il-prestazzjoni tal-*agents*. F'dan il-kuntest ix-xhud ipprezenta dokumenti li huma *computer generated* li jindikaw li l-prestazzjoni tal-Appellant meta komparata ma' agenti ohra tindika li kienet wahda fqira, fejn huwa tenna li kagun ta' dan l-Appelant kellu l-ewwel smiegh dixxiplinarju fejn wassal ghall-ewwel twissija. Huwa qal li l-attitudni tal-Appellant waqt dan is-smiegh kienet li ma jaccettax l-informazzjoni pprezentata. Ix-xhud stqarr li huwa kien konxju tal-prestazzjoni fqira tal-Appellant ghaliex kien ikun infurmat mis-superjuri diretti tal-Appellant. Ix-xhud tenna li l-proceduri tal-ahhar li wasslu ghat-terminazzjoni tal-impjieg tal-Appellant kienu ghaliex kien hemm repetizzjoni tal-prestazzjoni hazina tieghu u li kagun taghha kien inghata l-ewwel twissija.

Ix-xhud stqarr li l-interazzjoni fix-xoghol mall-Appellant kienet tkun wahda limitata hafna ghaliex huwa (x-xhud) kien responsabbli minn madwar mitt ruh, fejn kien ikun interessat li jara li l-operazzjoni timxi b'mod tajjeb. Ix-xhud qal li kull decizjoni dixxiplinarja bhal f'dan il-kaz, ma tkunx mehuda minnu wahdu izda jkun hemm l-involviment ta' membri ohra tal-*management*. Ix-xhud spjega li l-irwol tieghu fil-bord li wassal ghat-terminazzjoni tal-impjieg tal-Appellant kienet kemm li jiddeciedi u anke li jaghti dettalji dwar xhiex kien qed ikun

akkuzat. Ix-xhud sahaq li l-proceduri dixxiplinarji fil-konfront tal-Appellant ma kienux relatati ma' l-*availability issue*. Ix-xhud qal li decizjoni dwar jekk jittiehdux proceduri dixxiplinari fil-konfront ta' mpjegat tkun wahda kollettiva bl-involviment tal-*HR*. Huwa spjega li kemm fir-rigward ta' l-ewwel proceduri fil-konfront tal-Appellant fejn kien inghata *final warning* u anke fit-tieni proceduri fejn wasslu ghat-terminazzjoni tal-impjieg tieghu, kien l-*HR* li ddecieda li jinbdew tali proceduri, wara li tkun ingabret l-informazzjoni mid-dipartiment. Ix-xhud ikkonferma li fl-14 ta' Mejju 2021 huwa kien baghat *Email* lil Maria Alina Cordos li hija l-*Customer Service Director* fejn kien staqsa ghall-opinjoni taghha ghax fil-fehma tieghu l-impjieg tal-Appellant kellu jkun terminat malajr. Meta x-xhud gie muri dokument li juri li l-Appellant ircieva zieda u apprezzament ghall-prestazzjoni tieghu ghall-istess perjodu ndikat minnu (mix-xhud) fejn il-prestazzjoni tieghu (tal-Appellant) kienet deskritta bhala fqira, x-xhud wiegeb li spjegazzjoni bhal din tista' tinghata mill-*HR* f'Malta ghaliex minn hemm kien intbaghat id-dokument riferut.

Vitor Borges Silva beda x-xhieda tieghu billi qal li huwa ilu jahdem mas-Socjeta' ntimata ghal madwar 3 snin u jokkupa l-kariga ta' *CS Agent*, fejn huwa ltaqa' mall-Appellant. Huwa kompla li l-Appellant kien ilu jirraporta lilu ghal madwar 3 xhur. Ix-xhud stqarr li matul dawn it-tlett xhur, il-prestazzjoni tal-Appellant kienet problematika fejn huwa ma kienx jilhaq il-*KPI's*, u dan kemm mil-lat ta' kwantita u anke kwalita. Huwa qal li xi xahar qabel it-terminazzjoni tal-impjieg tal-Appellant kien tkellem mieghu dwar dan u hass li kellu jinghata cans, bit-tama li l-affarijiet jirrangaw. Ix-xhud irrefera bhala l-problema maggura kienet ir-relazzjoni tal-Appellant mall-klijenti. Ix-xhud tenna li fuq bazi personali r-relazzjoni tieghu mall-Appellant kienet wahda tajba, fejn iddeskrivih bhala persuna b'karattru li johloq ambjent tajjeb f'*team*. Ix-xhud spjega f'certu dettall l-involviment tieghu bhala superjur tal-Appellant fiz-zewg proceduri ta' dixxiplina li ttiehdu fil-konfront tal-Appellant.

David Joaquin Goncalves Geraldes beda billi qal li huwa qabad jahdem mas-Socjeta' ntimata fl-2016 u dan bhala *Customer Support Agent*. Huwa qal li fil-hames snin li dam jahdem mall-kumpanija qatt ma kellu xi problema ma' hadd. Huwa tenna li qatt ma kellu xi lment minghand hadd, u fejn matul dan iz-zmien huwa kellu tlett *managers* u qatt ma kellu xi problema ma' hadd minnhom. Huwa kompla li dan ghajr fl-ahhar sena meta dahal l-ahhar *manager*. Huwa qal li kull xahar kien ikollhom bhal *performance competition* u huwa dejjem kien jirrankja ma' l-ewwel ghaxra. Huwa sostna li l-problemi bdew meta dahal il-*manage*r il-gdid. L-Appellant sahaq li matul il-hames snin ta' mpjieg huwa qatt ma nghata xi twissija, izda li gara kien li huwa kien ghamel ilment dwar il-*manager* tieghu u filwaqt li dwar dan l-ilment huwa qatt ma nghata risposta, minflok inghata *warning* u wara ftit gimghat tkecca.

Huwa wara ghadda sabiex spjega xi episodji bhal li huwa kellu zewg minuti sabiex ikun jista' jmur jaghmel *toilet*, u dwar darba fejn kien qed jahdem *overtime* fejn ix-xift kien jispicca fl-22.00 u dan ghaliex kellu kont li ried jivvalidah. Huwa spjega li wiehed mill-*managers* tfielu l-kompjuter fejn qallu li dan ma setax jaghmlu wara l-hin tax-xift. Huwa qal li ftit tal-gimghat qabel gie mkecci u dan minhabba prestazzjoni lavorattiva hazina, huwa kien ircieva *Email* minghand l-*HR* fejn ferhulu ghad-dedikazzjoni tieghu u nghata zieda fis-salarju u bonus. Huwa spjega nuqqas ta' qbil li kellu mall-*manager* Jensen u dan ghaliex huwa (Jensen) kien qed jinsisti mieghu li meta jmur *toilet* jibqa' *online*. Huwa spjega li din ma tregix ghaliex jekk meta huwa jkun illargat jidhol klijent u jibda *chat* ma' jkun hemm hadd biex iwiegbu. U dan bil-konsegwenza li din tirrifletti hazin fuq il-prestazzjoni tieghu u jkollha effett negattiv fuq il-bonus tieghu. Huwa spjega li meta huwa jibqa' *online* anke meta jkun hemm xorta jibqa' jidher li dahlet *chat* u dan ikun jirrifletti tajjeb ghall-*manager* bhala ammont ta' *chats* li dahlu izda mill-banda l-ohra tkun tirifletti hazin fuqu (l-Appellant) ghaliex tkun tidher li dahlet *chat* u huwa ma rrispondihiex.

Ix-xhud wara ghadda jispjega x'sehh fil-jum li huwa tkecca. Huwa qal li dakinhar appena kien qabad jahdem fuq *chat*, beda jhossu mhux tajjeb u f'xi hin waqt li kellu wgieh f'zaqqu talab sabiex imur it-*toilet* izda ma thalliex imur. Huwa kompla jispjega li huwa kompla xoghol dak in-nofs ta' nhar ghal 4/5 sighat bla waqfien, izda fil-*break* mar ghand it-tabib fejn qallu li huwa kellu nfezjoni u kellu jieqaf mix-xoghol ghall-mistrieh. Huwa kompla li malli wasal id-dar ikkomunika ma' Richard Jensen u baghatilhom ic-certifikat mediku permezz ta' *Email*, u minn hemm huwa ntemmlu l-impjieg. U fejn kien ikkomunika mieghu Jensen via *Teams* u gie nfurmat li huwa ma kienx ser ikun jista' jahdem izjed u gie mgharraf li kien imkecci l-ghada jew xi jumejn wara, l-ewwel permezz ta' *Email* u wara permezz t'ittra minghand l-*HR*.

Meta kontro ezaminat l-Appellant cahad illi nhar is-17/5/2021 kien attenda '*a disciplinary meeting'* fejn qed jinghad mill-*management* illi fih inghata cans jaghti l-verzjoni tieghu dwar certu nuqqasijiet li kien qed jigi akkuzat bihom u anke rrefera ghall-*meeting* li kien attenda ghalih l-ghada bhala '*informal meeting that I was fired*'. Huwa sostna li qabel dik il-laqgha tat-18/5 huwa kien ircieva telefonata permezz ta' *Teams* minn Richard Jensen fejn gie mgharraf li l-impjieg tieghu kien gie terminat.

Tiago Vinagre beda x-xhieda tieghu billi qal li huwa jaf lill-Appellant peress li kien jahdem mieghu ma' Betclick fejn it-tnejn kienu jahdmu fuq *customer support* fil-kariga ta' *Customer Service Representative*. Huwa tenna li ma jafx b'xi kazi ta' *warnings* fil-konfront tal-Appellant pero' semma lil Richard bhala persuna *Head of Customer Support* li kellu xi problemi personali mall-Appellant.

Huwa tenna li ma jaf xejn dwar il-prestazzjoni professjonali tal-Appellant, fejn qal li l-impjieg tieghu kien intemm fl-2019 u dan fil-kuntest li l-impjieg tal-Appellant intemm fl-2021.

Alan Alvez beda x-xhieda tieghu billi qal li huwa kien jahdem mall-Appellant fil-kumpanija Betclick. Huwa qal li dam f'dan l-impjieg bejn l-2017 u 2020. Huwa stqarr li l-prestazzjoni tal-Appellant kienet dejjem tajba hafna. Huwa kompla li l-prestazzjoni marret ghall-aghar meta lejn l-2019 kien hemm bidla fil-*Manager*. Huwa qal li kien sema' li kien hemm xi kunflitt bejn dan il-*manager* gdid Richard Jensen u l-Appellant izda ma jafx dettalji.

- **Sintesi tat-trattazzjonijiet tal-kaz**

Avv. Lara Pace ghan-nom tas-Socjeta' ntimata bdiet billi rreferiet ghaz-zewg ragunijiet li kagun taghhom l-impjieg tal-Appellant kien terminat. Semmiet li fl-ahhar ta' Frar 2021 huwa kien inghata twissija u wara li giet segwita procedura ta' dixxiplina fit-18 ta' Mejju 2022 huwa safa mkecci. Hija qalet li fi Frar 2021il-kumpanija li kieku kienet veru li kienu qabdu mieghu setghet itterminat l-impjieg tieghu izda minflok tawh *Final Warning*. L-Avv. Pace qalet li minkejja li l-Appellant kellu l-fakulta li jappella minn din id-decizjoni ma appellax. Hija qalet li f'dan l-istant l-Appellant kien sostna li Richard Jensen kien qabad mieghu, dwar il-fatt li l-Appellant ma kienx appella, l-Avv. Pace stqarret li huwa ma kienx ghamel hekk ghaliex kien kellem lil Vitor Borges Silva l-*Line Manager* tieghu li dwar it-terminazzjoni tal-impjieg tieghu (tal-Appellant) fejn talab kumpens ghal tali terminazzjoni.

L-Avv. Pace sostniet li d-decizjoni li l-impjieg tal-Appellant ma kinitx decizjoni ta' Richard Jensen wahdu izda kienet decizjoni kollettiva tal-*Management*. L-Avv. Pace tenniet li anke wara li huwa kien gie terminat kien interessat biss f'kumpens. Hija sostniet li anke meta ttiehdet id-decizjoni li l-impjieg tal-Appellant ikun terminat anke f'din ic-cirkostanza huwa ma appellax minn tali decizjoni kif kellu l-fakulta li jaghmel. L-Avv. Pace sostniet li l-Appellant, minflok irrefera l-kaz quddiem it-Tribunal Industrjali ghaliex huwa kumpens biss irid.

Avv. Rachel Tua ghan-nom tal-Appellant bdiet billi qalet li l-kumpanija ghandhom mod kif jiddefendu ruhhom billi jaghmlu allegazzjonijiet mibnija lil hinn mill-verita' u dan apparti l-proceduri dixxiplinarji wzati fil-konfront tal-Appellant. Hija qalet li fix-xhieda taghhom Jensen, Gilford u Galea kienu konfliggenti. Dwar dan irreferiet li Galea qalet li l-ewwel laqgha dixxiplinarja

ta’ Frar 2021 saret fis-26 u Gilford qalet li bdew fit-23 ta’ Frar. L-Avv. Tua qalet li l-Appellant kien ilu jahdem mall-kumpanija numru ta’ snin u l-issues bdew meta dahal Kap tad-Dipartiment. Hija rreferiet ukoll li l-process ta’ dixxiplina ma kienx wiehed formali u sostniet li tali proceduri kienu kontra l-ligi u bi ksur tal-*Fundamental Human Rights*, u dan ghaliex il-proceduri ma kienux ‘*formally sipinated abinizio by the law’*. L-Avv. Tua sostniet li it-Termination Letter li nghata l-Appellant fit-18 ta’ Mejju 2021 ma kinitx valida u dan fil-kuntest tat-telefonata li l-Appellant ircieva minghand Jensen jumejn qabel fejn dan kien gharrfu li l-impjieg tieghu kien terminat.

- **Konsiderazzjonijiet tat-Tribunal**

Dan il-kaz jinkwadra sitwazzjoni ta’ terminazzjoni t’impjieg, fejn is-Socjeta’ ntimata sostniet li dan sehh minhabba *poor performance* tal-Appellant. Mill-banda l-ohra, l-Appellant cahad dan kollu u waqt il-process apparti li rribatta l-argumenti dwar *poor performance* sostna wkoll li din it-terminazzjoni setghet sehhet minhabba n-nuqqas ta’ qbil li kien ikollu mall-*Manager* Richard Jensen.

Fir-rigward tal-prestazzjoni lavorattiva tal-Appellant, l-argumenti tal-partijiet kienu kompletament kontrastanti. Is-Socjeta’ ntimata tghid li r-rizultati miksuba mill-Appellant kienu fqar u mill-banda l-ohra l-Appellant jichad kollox.

Il-fatt jibqa’ li ghall-*Management* is-sitwazzjoni ma baqghetx sostenibbli u dan ghaliex l-Appellant minkejja twissija finali li kien inghata fis-26 ta’ Frar 2021 il-prestazzjoni lavorattiva tieghu baqghet ma wrietx titjib. F’April 2021 il-*Management* sahansidra anke kellu laqgha ohra mall-Appellant fejn huwa gie mitlub jibdel l-attitudni tieghu u jimmeljora l-prestazzjoni tieghu.

It-Tribunal ikkontempla bir-reqqa l-argumenti tal-Appellant fejn sahaq li l-process tad-dixxiplina adottat mill-*Management* ma kienx wiehed li seta’ jiġi meqjus bhala ‘process ta’ dixxiplina formali’. Fil-kuntratt tax-xoghol ma hemmx indikat li ghandu jkun hemm xi proċedura partikolari dwar kif ghandu jkun kondott tali proċess.

Li hu żgur hu li t-terminazzjoni ta’ dan l-impjieg ma sehhitx b’rizultat ta’ dimissjoni sommarja iżda wara li kien hemm kuntatti bejn il-partijiet fejn il-prestazzjoni lavorattiva tal-Appellant ġiet diskussa u dan kemm fi Frar 2021 fejn huwa nghata ‘twissija finali’ u anke f’Mejju 2021 fejn effettivament ittiehdet id-decizjoni tat-temm tal-impjieg.

Dan it-Tribunal xtarr bir-reqqa dovuta kull dettall li hareg waqt dan il-process u b’mod partikolari jekk dak li kien mixli bih l-Appellant kienx kif allegat. It-Tribunal huwa sodisfatt li l-agir tal-Appellant kif allegat mis-Socjeta’ ntimata gie effettivament ippruvat.

It-Tribunal huwa sodisfatt illi l-Appellant kien inghata cansijiet bizzejjed sabiex jirranga l-operat tieghu qabel ittiehdet id-decizjoni li jigi mkecci, nkluz twissija cara li jekk mhux ser jirranga kien ser jintemmlu l-impjieg, iżda l-attitudni tal-Appellant lejn il-prestazzjoni tax-xoghol tieghu baqghet ma lahqitx l-asspettattivi tal-*Management*.

- **Decizjoni**

Tenut kont tal-fatti kollha tal-kaz kif gew esposti f'dan il-process, it-Tribunal huwa tal-fehma li dan kien kaz ta' temm ta' mpjieg bhala mizura dixxiplinarja fejn l-Appellant inghata cans li jirranga l-prestazzjoni lavorattiva tieghu qabel ittiehdet id-decizjoni ta' tkeccija u fic-cirkostanzi jaqta' u jiddeciedi li din it-terminazzjoni tal-impieg tal-Appellant la kienet ingusta u lanqas abbuziva.

Ghall-finijiet ta' l-Avviz Legali 48 tal-1986, dan it-Tribunal jistabilixxi d-drittijiet ta' min assista l-partijiet fl-ammont ta' €93.17.

B'hekk tintemm din il-kwistjoni tax-xoghol.

(Iffirmat)
Charles Cassar
Chairman

Vera Kopja

Marica Psaila
Ghas-Segretarju