



PROYECTO DE LEY

El Senado y La Cámara de Diputados de la Nación..., sancionan con fuerza de

LEY:

ESTATUTO DEL TELEOPERADOR Y LA TELEOPERADORA DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Objeto. – Este estatuto tiene por objeto garantizar los derechos reconocidos en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, en favor de los teleoperadores y las teleoperadoras de centros de atención de llamadas.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. – Este estatuto rige las relaciones laborales en el sector privado entre los teleoperadores y las teleoperadoras con sus empleadores, por el trabajo que presten para centros de atención de llamadas.

Esta ley no se aplica a los dependientes de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, excepto disposición en contrario emanada de un acto expreso o de un convenio colectivo de trabajo.

Artículo 3º. Definiciones. – A los efectos de esta ley, se entiende por:

- a) Teleoperador o teleoperadora: a todo trabajador o trabajadora en los términos del artículo 25 de la Ley de Contrato de Trabajo (t.o. 1976 según decreto 390/1976), que desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas, telemáticas o por cualquier otro medio tecnológico, para recepción de reclamos o denuncias, o para recepción de solicitudes de información o asesoramiento sobre aspectos técnicos, comerciales o administrativos, o para venta y promoción de



productos o servicios, o para contactos de fidelización de clientes, o para realización de encuestas e investigaciones, o para prestar cualquier otro servicio;

- b) Centro de atención de llamadas: a todo establecimiento para el que los teleoperadores y las teleoperadoras desempeñen las tareas descriptas en el inciso a), sea que el establecimiento actúe como un ente especializado en el rubro o como una unidad técnica de ejecución incorporada dentro de una institución o empresa, sea que recepcen o emitan conexiones desde o hacia el exterior o solo dentro del país.

TÍTULO II: DERECHOS DEL TELEOPERADOR Y LA TELEOPERADORA

CAPÍTULO 1: JORNADA DE TRABAJO

Artículo 4º. Jornada de trabajo. – La jornada de trabajo diaria no puede superar las 6 horas corridas, ni los 5 días por semana.

No se pueden realizar horas suplementarias o extraordinarias, excepto lo dispuesto por el artículo 89 de la Ley de Contrato de Trabajo (t.o. 1976 según decreto 390/1976).

Artículo 5º. Jornada nocturna. – La jornada de trabajo íntegramente nocturna no puede superar las 5 horas y 30 minutos corridos.

Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas, se debe reducir proporcionalmente la jornada en 8 minutos por cada hora nocturna trabajada.

CAPÍTULO 2: DESCANSOS

Artículo 6º. Descansos. – El teleoperador o la teleoperadora goza de los siguientes descansos:

- a) Descanso semanal: según lo dispuesto por las normas de descanso semanal aplicables;
- b) Descanso entre jornadas: según lo dispuesto por las normas de jornada de trabajo aplicables;
- c) Descanso durante la jornada de trabajo: de 15 minutos cada 2 horas de trabajo; y
- d) Pausa entre llamadas: de 15 segundos entre conexiones.



Artículo 7º. Descanso semanal. – Queda prohibida la ocupación del teleoperador o la teleoperadora desde las 13 horas del día sábado hasta las 24 horas del día domingo, salvo en los casos de excepción previstos por las leyes o reglamentaciones.

Artículo 8º. Descanso compensatorio. – Siempre que el teleoperador o la teleoperadora preste servicios durante los días y horas prohibidos por el artículo 7º, el empleador debe otorgarle un descanso compensatorio en la semana siguiente, de goce íntegro y continuado entre las 13 horas y las 24 horas del día siguiente.

Artículo 9º. Descanso compensatorio omitido. – Cuando el empleador omite otorgar en tiempo y forma el descanso compensatorio del artículo 8º, el teleoperador o la teleoperadora puede disponer por sí el goce efectivo del descanso compensatorio omitido, a partir de la semana siguiente y hasta la extinción del vínculo laboral. Al efecto, el teleoperador o la teleoperadora debe realizar una comunicación fehaciente previa con una anticipación de al menos 24 horas a su goce efectivo. En caso de acumulación de descansos compensatorios no gozados, la comunicación debe indicar la extensión del descanso.

CAPÍTULO 3: LICENCIA

Artículo 10. Licencias por exámenes. – El teleoperador o la teleoperadora estudiante goza de 4 días hábiles por examen, con un máximo de 20 días por año calendario. Las licencias por exámenes se otorgan a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior públicas o privadas reconocidas oficialmente.

CAPÍTULO 4: REMUNERACIÓN

Artículo 11. Remuneración. – El teleoperador o la teleoperadora debe percibir por la jornada de trabajo del artículo 4º, una remuneración fija que no puede ser inferior al salario básico establecido en el convenio colectivo de trabajo para la jornada completa de la actividad.



Artículo 12. Incentivos y comisiones. – En caso de que se pacten incentivos o comisiones, éstos deben sumarse al salario y adicionales establecidos por la ley y los convenios colectivos de trabajo.

Los incentivos y comisiones pactados deben ser fijados por escrito y no pueden ser modificados con posterioridad, salvo que otorguen condiciones más beneficiosas para el teleoperador o la teleoperadora.

CAPÍTULO 5: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Artículo 13. Formación y capacitación. – El empleador debe disponer la realización de programas de capacitación continua con la finalidad de atender las necesidades de preparación de su personal, los cambios tecnológicos y la reestructuración funcional o por servicios, exigida para la evolución y el desarrollo de sus tareas.

Los teleoperadores y teleoperadoras designados deben realizar las actividades de formación y capacitación.

El período mediante el cual el teleoperador o la teleoperadora esté afectado a tareas de formación y capacitación, aun cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado, devenga derecho a percibir remuneración y se debe desarrollar de acuerdo con el régimen de jornada de trabajo de este estatuto.

CAPÍTULO 6: SEGURIDAD Y SALUD

Artículo 14. Condiciones de trabajo. – Los centros de atención de llamadas deben respetar condiciones de seguridad y salud integral.

El empleador debe proveer al teleoperador o a la teleoperadora los elementos necesarios para que desempeñen sus tareas en condiciones seguras y con cuidado de su salud integral.

El empleador debe proveer al teleoperador o la teleoperadora toda la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean entregados.



La autoridad de aplicación debe establecer los parámetros mínimos de seguridad y salud en los centros de atención de llamadas.

Artículo 15. Duración de la conexión. – El empleador debe comunicar al teleoperador o a la teleoperadora, al inicio de la relación laboral, el tiempo máximo fijado por conexión. El tiempo máximo puede ser modificado con posterioridad, pero debe ser definido en función de la tarea asignada, la antigüedad y la experiencia del teleoperador o la teleoperadora. La modificación debe ser notificada al teleoperador o la teleoperadora en forma previa.

Se debe garantizar la efectiva participación de la asociación sindical correspondiente a la actividad en el establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas.

Artículo 16. Escuchas. – La supervisión o control del trabajo mediante escuchas, debe ser comunicada al teleoperador o teleoperadora en forma previa y debe tener únicamente fines correctivos. En ningún caso puede dar lugar a reducciones salariales.

Artículo 17. Exámenes médicos. – El teleoperador o la teleoperadora debe someterse a los exámenes médicos que determine la reglamentación, la cual debe establecer un examen preocupacional y exámenes médicos anuales.

El empleador debe entregar al teleoperador o la teleoperadora copia del resultado de los exámenes médicos sin requerimiento previo. La información debe incorporarse al legajo.

Artículo 18. Riesgos de trabajo. – Los teleoperadores y las teleoperadoras tienen derecho a la cobertura por los riesgos de trabajo específicos de la actividad, los cuales deben ser determinados por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo en consulta con la asociación sindical correspondiente a la actividad.

TÍTULO III: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Sanciones. – Las violaciones a esta ley son consideradas infracción grave y



deben ser sancionadas como tal, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° del Pacto Federal del Trabajo - Anexo II de la Ley N° 25.212.

Artículo 20. Contrato de trabajo internacional. – Esta ley se aplica cuando el teleoperador o la teleoperadora preste servicios para un centro de atención de llamadas ubicado dentro del territorio de la República, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él.

La contratación de personas extranjeras no residentes en el país requiere la autorización previa de la autoridad de aplicación. Los convenios colectivos de trabajo pueden establecer un tope máximo para estas contrataciones.

Artículo 21. Ley aplicable. – Se aplica la Ley de Contrato de Trabajo (t.o. 1976 según decreto 390/1976) para todo lo que no esté regulado por esta ley.

En el caso de que el teleoperador o la teleoperadora desempeñe sus tareas para un centro de atención de llamadas bajo la modalidad de teletrabajo, se aplica la Ley N° 27.555 para todo lo que no esté regulado por esta ley.

Artículo 22. Período de adecuación, – Los centros de atención de llamadas se deben adecuar a esta ley dentro de un plazo de 90 días corridos desde su entrada en vigencia.

Artículo 23. Disposición transitoria. – La Superintendencia de Riesgos del Trabajo debe cumplir con lo dispuesto por el artículo 18 dentro de un plazo de 90 días corridos desde la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo 24. DE FORMA. – Comuníquese al Poder Ejecutivo de la Nación.



Fundamentos

Sr. Presidente:

Esta iniciativa tiene por objeto establecer un estatuto para las y los teleoperadores de los centros de atención de llamadas, coloquialmente conocidos como “*call centers*”. El mismo regulará la relación de trabajo entre los y las empleados de los *call centers* con sus empleadores, sobre la base de los principios y reglas de nuestro ordenamiento jurídico laboral vigente, teniendo especialmente en cuenta al principio tutelar característico de esta materia.

Este proyecto está basado en los proyectos que anteriormente fueron presentados y tratados por el Congreso de la Nación. En 2011, el Senado de la Nación aprobó a los proyectos presentados por los senadores MC Ramón Javier Mestre y María de los Ángeles Higonet, sin embargo, la media sanción perdió estado parlamentario por no haber sido tratada por esta HCDN. Luego en 2013, el diputado MC Andrés Larroque presentó el proyecto (5047-D-2013) y llegó a tener dictamen de las comisiones de Legislación del Trabajo y Comunicaciones e Informática en dos oportunidades, en 2013 (OD 2746/2013) y en 2014 (OD 210/2014). Lamentablemente los órdenes del día no fueron discutidos por el pleno y perdieron estado parlamentario. El diputado MC Andrés Larroque lo volvió a presentar en 2015 (0277-D-2015) y el diputado Carlos Cisneros hizo lo propio en 2020 (4381-D-2020), perdiendo estado parlamentario sin haber sido tratados.

El espíritu de esta propuesta es mejorar las condiciones de trabajo para quienes trabajan en *call center* y, a la vez, luchar contra la precarización laboral. El medio para lograrlo es el reconocimiento y la tutela de los derechos de los y las trabajadores de la actividad. Muchos de estos derechos ya se encuentran consagrados por los convenios colectivos de trabajo y por las resoluciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, y este proyecto busca otorgarles rango legal y, al mismo tiempo, otorgarles mayor uniformidad en todo el territorio nacional y en los distintos rubros.



Durante el auge de las políticas de flexibilización laboral, los “*call center*” alcanzaron protagonismo en el país. Los centros de contacto de llamadas fueron utilizados por muchas empresas para tercerizar o relocalizar sus actividades. Esto ocurrió tanto con respecto a nuestro mercado interno como con respecto a grandes firmas globales que decidieron radicarse en el país. Pero el crecimiento de esta actividad, impulsado por la política laboral de aquellos años y por nuestras ventajas comparativas, no trajo aparejado una mejora en las condiciones de trabajo. Por eso, este proyecto recoge las demandas que durante años mantuvieron las y los trabajadores de esta actividad junto con las organizaciones sindicales.

Dentro de los servicios, hay una distinción entre las prestaciones de mayor o menor rutina, como la recopilación y tratamiento de datos, la administración de reclamos y servicios básicos de atención de llamadas y otras con mayor contenido técnico y prestaciones más específicas como el telemarketing y la asistencia post venta (de complejidad mediana) y el diseño y administración de sitios web, contabilidad, de procesos empresariales de alta especialización y que requieren alta calificación.

De acuerdo a lo presentado en el estudio de Andrea Del Bono ("*Tercerización de servicios en la argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers*") en nuestro país:

"...Hoy en día es muy corriente que los servicios de atención al cliente se subcontraten a una empresa tercerizadora especializada en gestionar las operaciones de Call Centers y Contact Center (CC); en el caso argentino esa tendencia se reflejó en el crecimiento explosivo de la actividad de los CC tercerizados y en la conformación del sector de Empresas Tercerizadoras de Call Centers (ETCC). Asimismo, la importancia que tiene hoy para el sector de ETCC la exportación de servicios nos lleva a considerar que el así llamado boom de los Call Centers offshore (CC offshore) confirma la evolución de algunas ETCC, que comenzaron brindando servicios poco complejos y poco especializados y que ahora incursionan en el terreno de la exportación como proveedoras de SED de mayor valor agregado."

En dicho documento se aclara también que:



"En muchos países, el nuestro es uno de ellos, las ETCC tienen problemas para reclutar agentes calificados y, sobre todo, para retenerlos en el tiempo. Mientras que el desgaste de los trabajadores de CC ha sido siempre una característica que atraviesa la actividad, en el caso de las empresas tercerizadoras de las que nos hemos ocupado, el problema se acentúa debido a la competencia "a la baja" de las empresas que aspiran a competir en el mercado de exportación de servicios. Asimismo, tampoco es auspicioso el hecho de que las ETCC se mueven atraídas sobre todo por los bajos costos más que por la expertise de los recursos humanos disponibles".

En los fundamentos del Expte. 5.047-D- 2013 se sostuvo que:

"En principio trabajar en un "call center" se presenta como atractivo para jóvenes, por la flexibilidad horaria que facilita la continuidad de los estudios, por lo que no es casual que la mayoría de los empleados en este tipo de empresa estén comprendido en la franja etaria que va de los 18 a 29 años, siendo incluso para muchos de ellos, su primera experiencia en el mercado de trabajo y que la mayor parte de ellos posean estudios secundarios, terciarios y universitario. Ahora bien, no es fácil trabajar allí: hay alta rotación en los puestos y horarios de trabajo, no suelen ser buenas las condiciones ambientales y de salubridad del entorno laboral, hay problemas con los encuadres convencionales, despidos masivos, falta de regulación..."

"En el contexto de la desregulación, la actividad se desarrolló sin marcos legales que de cuenta de sus especificidades y menos aún, proteja a los trabajadores. Así puede entenderse que no legislar aún sobre este tema es una deuda pendiente que tiene el Congreso y que con este proyecto vamos a saldar."

Además, se expresó que el trabajo en los call centers:

"Es un trabajo sedentario y repetitivo que presenta reconocidas características de insalubridad producto de su alta exigencia psíquica y mental que resulta en un desgaste muy alto en los trabajadores que suelen tener stress, irritabilidad, intolerancia y agresividad social, además de problemas visuales, dolores en la espalda y cuello propio de estar sentados frente a computadoras, así como disfonías crónicas y hasta nódulos en las cuerdas vocales y/o pérdida de la voz gracias a la sobre exigencia del uso de la voz y



muchos otros trastornos respiratorios, digestivos, etc. Estas cuestiones tienden a agravarse porque generalmente la infraestructura y las condiciones ambientales son inadecuadas.”

Corresponde a este Congreso *“dictar los Códigos (...) del Trabajo y Seguridad Social, en cuerpos unificados o separados”, (Art. 75 Inc. 12 CN), “proveer lo conducente al desarrollo humano, al progreso económico con justicia social, a la productividad de la economía nacional, a la generación de empleo, a la formación profesional de los trabajadores” (Art. 75 Inc. 19) y sancionar las leyes que protejan al “trabajo en sus diversas formas” (Art. 14 bis).*

La Constitución Nacional establece en su artículo 14 bis un catálogo de derechos en favor de las y los trabajadores que deben ser garantizados por las leyes. Entre estos derechos se encuentran: las condiciones dignas y equitativas de labor; la jornada limitada; el descanso y las vacaciones pagados; entre otros. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el cual tiene jerarquía constitucional (Art. 75 Inc. 22 CN), hace lo propio (Arts. 6, 7 y cc).

Sin cuestionar la operatividad plena de los derechos constitucionales, cuestión que además ya fue saldada por la jurisprudencia (Fallos: 315:1492, entre otros), este proyecto de ley pretende materializar el mandato constitucional general: el de dotar al trabajo de la protección de las leyes, en este caso para una actividad en particular. Esto cobra más fuerza si tenemos en cuenta que, dadas las condiciones particulares de esta actividad descriptas anteriormente, el mandato constitucional y el principio tutelar del derecho laboral tornan necesaria una protección jurídica específica.

La OIT en *“Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas” (GDFERTI/2015)* advirtió que las y los trabajadores empleados en estas modalidades *“suelen carecer de la protección, derechos y prestaciones (en la ley y en la práctica) de los que gozan los asalariados...”* y que *“puede ocurrir que se encuentren en condiciones de desigualdad para acceder a un empleo, a la seguridad social, a la formación y al desarrollo profesional, que reciban un salario inferior, que sus*



condiciones de trabajo sean peores y que la protección de la seguridad y la salud en el trabajo sea limitada”.

Así las cosas, ante las desigualdades -de hecho y de derecho- existentes con respecto a las y los trabajadores de los *call centers*, en cuanto al goce y ejercicio de sus derechos laborales y constitucionales, el principio de igualdad ante la ley exige un marco normativo propio y específico que proteja a las y los empleados de esta actividad.

En este orden de ideas, este proyecto de ley reglamenta el derecho a la jornada limitada y ratifica la jornada de trabajo máxima especial para las y los trabajadores de los *call centers* (6 horas diarias, 5 días a la semana) y la jornada máxima nocturna (de 5 horas y 30 minutos).

Luego reglamenta el derecho al descanso y establece un régimen de descansos semanal (según las normas aplicables); entre jornadas (según las normas aplicables); durante la jornada (de 15 minutos cada 2 horas de trabajo); y entre llamadas (pausas de 15 segundos). También se garantiza un franco compensatorio en caso de omisión del descanso semanal.

A continuación, reglamenta el derecho a una retribución justa. En este sentido, establece una equiparación, a los efectos de determinar la retribución, entre la jornada completa de las y los empleados de *call center* con la jornada completa del convenio aplicable, aunque ésta última sea de 8 horas. Ocurre que en la práctica, en violación de la Ley de Contrato de Trabajo, los empleadores aplican descuentos proporcionales a las y los empleados de los *call centers* que trabajan la jornada máxima convencional de 6 horas. Esto último no corresponde y ha sido debidamente denunciado por los gremios. La jornada máxima de 6 horas fue establecida en virtud de las condiciones particulares de la actividad y por razones de salubridad, tal como ha sostenido la jurisprudencia (CNAT, Sala VII, *“Figuera Paola Fabiana c/Teletech Argentina S. A. s/despido”*, 2017). Sin embargo, creemos que es oportuno y conveniente dejarlo asentado en la ley.



Después se reglamentan el derecho a condiciones dignas y equitativas de labor, reconociéndose los derechos a la formación y capacitación y a la salud integral y seguridad en los *call center*. Además, se establecen reglas claras en torno a la fijación del tiempo máximo de llamadas, como así también con respecto a los procedimientos de control mediante escuchas, siempre con la debida participación de las asociaciones sindicales en el diseño de las reglas.

Por último, se otorga un plazo razonable para que los empleadores y las autoridades apliquen la ley.

Por todo lo expuesto, solicito a las Sras. Y Sres. Diputados de la Nación que acompañen este PROYECTO DE LEY.